



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Políticas públicas de lenguas originarias en la calidad de atención a los usuarios de una municipalidad provincial, Cusco - 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Surco Vargas, Carlos Julian (orcid.org/0000-0001-6216-7453)

**ASESORA:**

Dra. Ledesma Cuadros, Mildred Jenica (orcid.org/0000-0001-6366-8778)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

**LIMA - PERÚ**

**2022**

**DEDICATORIA:**

Para Dios, mis padres Juana y Serapio que confían y apoyan siempre las aventuras de vida que emprendo.

**Agradecimiento:**

A la orientación recibida de mis docentes, que me asesoran en esta investigación.

Dra. Mildred Ledesma Cuadros

A mis compañeros de trabajo, quienes colaboraron con el logro de los objetivos del presente trabajo.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Índice de figuras	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	37
VII. CONCLUSIONES	41
VIII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Relación de Validadores	18
Tabla 2	Estadística de confiabilidad	18
Tabla 3	Dimensiones de la política pública de lenguas originarias	20
Tabla 4	Alcances y dimensionalidad de la política pública en lenguas originarias	21
Tabla 5	Calidad de atención de una municipalidad provincial, Cusco	22
Tabla 6	Dimensionalidad de la calidad de atención	23
Tabla 7	Pruebas de normalidad	24
Tabla 8	Determinación del ajuste de los datos	25
Tabla 9	Determinación de la bondad de ajuste	26
Tabla 10	Pseudo coeficiente de determinación de las variables.	26
Tabla 11	Determinación del ajuste de los datos	27
Tabla 12	Determinación de la bondad de ajuste para el modelo de regresión logística ordinal	28
Tabla 13	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	29
Tabla 14	Determinación del ajuste de los datos	31
Tabla 15	Determinación de la bondad de ajuste para el modelo de regresión logística ordinal	31
Tabla 16	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	32
Tabla 17	Información de ajuste de los modelos	34
Tabla 18	Determinación de la bondad de ajuste para el modelo de regresión logística ordinal	34
Tabla 19	Pseudo R cuadrado	35

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Diagrama de barras de la política pública de lenguas	20
Figura 2	Diagrama de barras agrupadas de las dimensiones de la de la política pública de lenguas	21
Figura 3	Diagrama de barras de la calidad de atención	22
Figura 4	Diagrama de barras agrupadas de la calidad de atención	23
Figura 5	Representación del área COR como incidencia de la política pública de lenguas originarias en la calidad de atención de una municipalidad provincial	27
Figura 6	Representación del área COR como incidencia de la política pública de lenguas originarias en la responsabilidad de una municipalidad provincial	30
Figura 7	Representación del área COR como incidencia de la política pública de lenguas originarias en la confiabilidad de una municipalidad provincial	33
Figura 8	Representación del área COR como incidencia de la política pública de lenguas originarias en la empatía de una municipalidad provincial	36

## Resumen

Esta investigación demuestra, las limitaciones de las políticas públicas, referidas a acceso estatal en lenguas originarias, con la intención; de profundizar en la separación social que implica la barrera del idioma, y como ésta, aísla a ciertos grupos humanos, evitando su participación social. Para ello se escogió como lugar de muestra una municipalidad provincial de Cusco, con la intención de valorar la calidad de atención al cliente, en personas quechuahablantes. De igual forma se verifica las limitaciones de los alcances de las políticas públicas en lenguas originarias.

La presente investigación de naturaleza aplicada, busca deducir la veracidad de la Hipótesis, a través del estudio experimental y deductivo de la muestra, mediante el uso de dos variables; la calidad de atención y las políticas públicas. El propósito esencial de la investigación será la descripción de las variables, así como el análisis de la incidencia de las mismas y el grado de relación o adecuación, que guardan entre ellas. Por ende, la investigación tiene un carácter relación causal ya que se investigará y describirá, el nexo causal que existe entre ambas variables. El estudio se realizó en Servidores públicos de una municipalidad provincial de Cusco, 61 trabajadores de planta, fueron la muestra. El muestreo aplicado fue de carácter probabilístico y aleatorio, con el fin de determinar el grado de incidencia de las políticas públicas del idioma originario en la calidad de atención. Se usaron 25 preguntas, las cuales fueron validadas por tres expertos que valoraron la confiabilidad del instrumento aplicable.

**Palabras clave:** Lenguas originarias, políticas públicas, calidad de atención, igualdad.

## **Abstract**

This research demonstrates the limitations of public policies, referring to state access in native languages, with the intention; to deepen the social separation implied by the language barrier, and like this, isolates certain human groups, avoiding their social participation. For this I chose as a sample place, a provincial municipality of Cusco, with the intention of assessing the quality of customer service, in Quechua-speaking people. I also demonstrate the limitations of the scope of public policies in native languages.

The present research of an applied nature, seeks to deduce the veracity of the Hypothesis, through the experimental and deductive study of the sample, through the use of two variables; the quality of care and public policies. The essential purpose of the research will be the description of the variables, as well as the analysis of their incidence and the degree of relationship or correlation, which they keep between them. Therefore, the research is of a causal correlational nature since the causal relationship between both variables will be investigated and described. The study was conducted in public servants of a provincial municipality of Cusco, 61 plant workers, were the sample. The sampling applied was probabilistic and random, in order to determine the degree of incidence of public policies. 25 questions were used, which were validated by three experts who assessed the reliability of the applicable instrument.

**Keywords:** Native languages, public policies, quality of care, equality

## I INTRODUCCIÓN

La convención 169 de la OIT es uno de los principales instrumentos universales sobre Derechos de poblados nativos, mediante este se reconocen las situaciones nacionales económicas y culturales de los sectores distintos a la población y los cuales están tutelados general o en parte por sus propios hábitos o lengua particular, en ese sentido un gobierno debe reconocer y asumir la responsabilidad de desarrollo de este grupo humano así como la participación y su acción coordinada y sistemática dentro de los intereses estatales para así proteger sus derechos (Organismo de Naciones Unidas, 2019).

En el contexto internacional se pueden percibir en la sociedad las diferencias sociales que existen; entre ellas, la calidad de atención en los diferentes órganos estatales, la cual es limitada y en muchos casos nula, esto debido a que a veces, las políticas públicas estatales están dirigidas a grupos sociales mayoritarios. Cedamano (2015) grafica el enfoque centralista como una parte fundamental de la problemática referida a la limitación de derechos, lo que genera diferencias de carácter cultural o a través del idioma, entre operador público y administrado indígena, realidad que se manifiesta en diferentes partes del mundo.

En nuestro país existen 47 lenguas originarias o indígenas cuatro andinas y 43 amazónicas, de ellas un gran grupo se encuentran ubicadas en el Cusco, pero esta investigación, se enfocará en las lenguas andinas, en particular el quechua, debido a que áreas ubicadas y desarrolladas dentro del territorio asignado a la municipalidad provincial abordado en el presente estudio, cuentan con usuarios que tiene al quechua como lengua principal (Ministerio de Cultura del Perú, 2015).

Se debe recordar que en la época del Tahuantinsuyo el Quechua fue la lengua franca de estos lados del mundo, pero dados los procesos de colonialismo, independencia, república hasta llegar a la sociedad actual en que vivimos, esta lengua que en un punto de la historia denotó una importancia social y administrativa, ahora se ha visto relegada a ser una simple alegoría, un lejano recuerdo y casi un souvenir de la cultura o lo que queda de ella, generando así un olvido del proceso histórico y sobre todo del

antecedente humano, qué significa la lengua originaria en una sociedad (Ministerio de Cultura del Perú, 2015).

En ese marco de revalorización de la identidad étnico cultural, se diseñó la política nacional de lenguas originarias, la cual tiene por objetivo, combatir los casos de discriminación por uso de lenguas indígenas u originarias, para salvaguardar la tradición oral y la identidad cultural (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Así pues, se busca proteger el goce pleno de derechos, cómo evitar la obstaculización y discriminación al momento del acceso a los sistemas públicos. Concluyendo que el estado busca incrementar la calidad y efectividad de los servicios públicos, así como busca dar mayor legitimidad a la intervención estatal, velando por la preservación del legado cultural, pero sobre todo la igualdad de acceso a la administración pública, esto sin desmerito del idioma mediante el cual se requiera solicitar una intervención estatal (Huamani 2019).

La región Cusco, no es ajena a la problemática expuesta, ya que se aprecia que las políticas públicas son limitadas también en nuestra región, a pesar de la cantidad de personas quechuahablantes que residen en el Cusco, revisare principalmente las investigaciones realizadas en los campos del multiculturalismo y la interculturalidad, tomando como punto de partida el grado de repercusión en las políticas nacionales de Lenguas Originarias, en la oportunidad de acceso y carácter de atención, para de esta forma concluir y sintetizar el grado de incidencia que estos ejercen sobre el correcto e igualitario rol del estado en sus diversos operadores administrativos.

La presente investigación se desarrolla teniendo como problema general ¿De qué manera inciden las políticas públicas sobre lengua originaria respecto a la calidad de atención en una municipalidad provincial, Cusco - 2022? y problemas específicos: ¿Cómo incide la Política pública de Lenguas Originarias en la responsabilidad de una municipalidad provincial, Cusco - 2022? ¿Cómo inciden las políticas públicas en lengua originaria en la confiabilidad de una municipalidad provincial, Cusco - 2022? ¿Cómo inciden las políticas públicas en lengua originaria en la empatía de una municipalidad provincial, Cusco - 2022?

Dentro de la justificación se tomó en cuenta la teórica, ya que diversos juristas e investigadores a lo largo del estudio del derecho, han evidenciado las limitaciones sociales y jurídicas que representa el acceso a un servicio por motivo del idioma, razón por la cual, más allá del diseño práctico, existe la necesidad y por ende la justificación de esta investigación, de profundizar en los aspectos teóricos que nos permitan comprender esta problemática. Al respecto, Barrio (2020) afirmó que el enfoque teórico permite comprender a conformación holística de cada ser humano, lo que nos permite considerar las diversas vulnerabilidades a las que se afronta de manera solitaria, por lo que una revisión doctrinaria nos ayuda entrelazar multidimensionalmente esta forma de entendimiento de la sociedad. Esto nos permite entender que el estado tiene una enorme deuda lingüística; siendo necesario disminuir la fisura social que existe entre los diferentes miembros de la población, ya que si bien es cierto existe una multiculturalidad y una diversidad de lenguajes, solo el castellano es usado de manera formal y común en las transacciones administrativas, así como en eventos formales del estado organizado. Es por ello que teniendo en cuenta los nuevos avances normativos, así como la nueva revalorización social de la cultura, que esta investigación pretende disgregar las necesidades y carencias a los que se enfrenta la gestión pública a razón de la diferencia lingüística que limita el correcto funcionamiento de los órganos estatales, condicionando el acceso administrativo a ciertos grupos humanos afectando sus derechos culturales y sociales. Para ello, se ahondará en las teorías y estudios previos hechos al respecto. De igual forma, se analizará la evolución normativa del uso de las lenguas originarias, desde un enfoque nacional y local.

Es así que mi estudio busca enfocar el problema en un área en particular, de una municipalidad provincial de Cusco, para analizar la incidencia particular que representa la barrera lingüística en este municipio, para así a su vez, servir de base para futuras investigaciones que pretendan continuar con las aproximaciones alcanzadas en este trabajo de investigación. Ya que, esta situación problemática se manifiesta en diferentes partes de nuestro país, en diversas formas y estratos sociales.

Dentro de la justificación práctica, se tiene a Hernández (2018) quien consideró que existen procesos estratégicos que permiten procesar actividades para el mejor entendimiento de la misma, sean de carácter práctico o metodológico, siempre y cuando estas busquen la comprensión de una realidad social problemática. Es así que, más allá de la revaloración del quechua, la presente investigación busca evidenciar las carencias administrativas a las que se enfrentan día a día los administrados, y como estos ven limitados sus derechos de acceso a la tutela estatal, demostrando con pruebas de campo, que el sistema de atención es limitado y muchas veces nulo. Esto en el afán de buscar nuevas formas de inclusión social, empezando por una mejor e igual el acceso a los servicios estatales de todos los peruanos.

Por ende, esta investigación buscó a través de sus conclusiones, esclarecer los lineamientos estatales, que en su mayoría de casos limitan el correcto desempeño de la administración pública, así como reconocer aquellos instrumentos que vienen siendo de vital importancia en la evolución normativa, para el mejor desarrollo de la intervención estatal. Bajo esta premisa, mi trabajo busca generar interés, no solo por parte de las autoridades encargadas de los lineamientos de las políticas públicas, sino que también busca concientizar a la población, a través de sus operadores y administrados, sobre la necesidad de generar una sociedad más inclusiva y respetuosa con las diferencias de sus integrantes.

Respecto a la justificación metodológica, para Cortazzo (2015) un método debe fundamentar una teoría que examina datos, los cuales fueron recolectados con el fin de formular un cuerpo integrado, el cual pueda valorarse como una hipótesis conceptual. Es por ello que mi investigación busca examinar los factores y la influencia de estos, dentro de un sistema de atención estatal, el cual busca la igualdad de todos sus partícipes. Si bien es cierto existen políticas públicas que buscan esta integración, la practica nos ha mostrado que el alcance de las mismas es limitado, por lo que existe la necesidad metodológica de profundizar en estas problemáticas, ya que solo así con la debida construcción investigativa, se podrá sustentar la necesidad

de la mejora y reforma de políticas de integración lingüística que, por el momento, no son suficientes.

La investigación tuvo como finalidad principal, la capacidad de probar de manera exacta, estadística y razonada, de qué manera inciden las políticas públicas referidas a una lengua originaria o nativa, en una Municipalidad Provincial, Cusco – 2022. De igual forma los objetivos específicos alcanzados serán: detectar y exponer de qué manera inciden las políticas públicas sobre lengua originaria o nativa, en la responsabilidad de una Municipalidad Provincial, Cusco – 2022. Detectar la forma en que inciden las políticas públicas sobre lengua originaria o nativa en la confiabilidad de una Municipalidad Provincial, Cusco - 2022. Detectar de qué forma inciden las políticas públicas de Lenguas Originarias en la empatía de una Municipalidad Provincial, Cusco - 2022.

La conclusión hipotética alcanzada en el presente estudio, fue la siguiente: Concluyó que las políticas públicas referidas a la lengua originaria o nativa de un sector en particular, inciden de manera significativa en la clase, forma y sobre todo en las condiciones de atención de una municipalidad provincial, Cusco - 2022. Y las Hipótesis específicas fueron: Las políticas públicas en lengua originaria inciden de forma relevante cuando nos referimos a la responsabilidad de una municipalidad provincial, Cusco – 2022. Las políticas públicas en lengua originaria o nativa inciden, significativamente en los grados de confianza respecto de una municipalidad provincial, Cusco - 2022. Las políticas públicas en lengua originaria o nativa inciden de forma importante en la apreciación empática de una municipalidad provincial, Cusco - 2022.

Como se puede inferir, existe una limitante clara en cuanto a la capacidad de acceso a un servicio público, en este caso municipal, cuando se trata de lenguas originarias o nativas, en esta investigación el quechua. Es así que este trabajo de investigación, permite entender y evidenciar las limitaciones observadas, en una municipalidad provincial del Cusco 2022, respecto a los alcances que tiene las políticas públicas referidas a la idioma, sobre la calidad de atención y como este hecho condiciona la responsabilidad, confiabilidad y empatía, de una institución pública.

## II MARCO TEÓRICO

En alusión a investigaciones anteriores verificadas, en el contexto nacional sobre políticas públicas, se tiene el trabajo

En el Perú, también es parte de esta problemática, al ser una sociedad poscolonial, multilingüe y pluricultural, lo que grafica la necesidad de diversas soluciones a las necesidades múltiples que enfrenta. Sin embargo, las poblaciones rurales u originarias en ocasiones ven sus derechos pisoteados, disminuyendo las diversas oportunidades de crecimiento, esto debido a múltiples factores, como la inexistencia de instituciones en el lugar de residencia o por la existencia misma; pero, sin los servidores capaces de comunicarse en sus lenguas originarias (Fernández 2019).

También se tiene la investigación de Toledo (2020) cuyo punto fue establecer la influencia de los diversos alcances de las políticas nacionales referidas a las lenguas originarias o nativas, estableciendo particular relevancia en el estudio de estas políticas, aplicadas en la sede fiscal de Huaylas, esto durante el año 2020. El referido estudio, profundiza en el uso del quechua y la aceptación de este dentro de una investigación fiscal, así como la limitación de acceso a atención a personas quechuahablantes, las cuales ven limitado su derecho a justicia por la barrera idiomática.

Asimismo, Castañeda (2021) propone fórmulas de mejoramiento de la gestión en políticas públicas interculturales con el objetivo de incrementar el uso y respeto a la lengua originaria del servidor público de espacios indígenas del Perú, concluyendo que existe la necesidad de la implementación de políticas interculturales, sobre todo en lugares de mayor población indígena, para así evitar la exclusión de este grupo de peruanos.

De igual forma, se tiene a Molina (2021) quien analizó las diversas percepciones sobre la utilización del idioma quechua a nivel de expresión oral, dicho estudio concluyó que el reto fundamental, es la capacidad de maximizar la organización pública y adaptar las diversas exigencias sociales a las correspondientes políticas públicas.

Por su parte, Castillo (2017) refiere las normas usadas por poblaciones que tengan un idioma originario distinto al establecido

formalmente en su comunidad, ya que bajo los alcances de la ley 29735, señala que el derecho al uso de la lengua originaria forma parte fundamental del proceso de conservación y valoración de una lengua originaria, en ese sentido se busca explorar los alcances de la ley marco 29735.

De la misma forma en la tesis Situación sociolingüística actual lenguas del Perú: visión crítica, de Bejarano (2012) se sintetiza al Perú como una nación heterogénea, pluricultural y multiétnica, en la cual la promulgación de leyes establecido al quechua y al aimara como lenguas oficiales; sin embargo, esto no se ve manifestado en la función pública, ya que la preocupación por parte del estado sobre este tema ha sido limitada, comprometiendo así la diversidad lingüística del país.

Dentro de los antecedentes internacionales encontramos las siguientes:

de Márquez Escamilla, H. B., & Rodríguez Domínguez, E. (2021) cuyo objetivo fue especular sobre los diversos procesos etnográficos de la educación en México, partiendo de las políticas municipales que no estén limitadas por ordenamiento estatal. Este estudio concluye explicando las múltiples modificaciones a diseños normativos, permitiendo desarrollar nuevos conceptos estructurales de políticas públicas.

Respecto a la calidad de atención se tiene a Pelcastre-Villafuerte et al. (2021) quienes investigaron la calidad de servicio en regiones indígenas, teniendo en cuenta el grado acceso que tenían, así como las prácticas discriminatorias que podían nacer de estas. Dentro de las conclusiones y resultados, se pudo identificar un descenso en la practicas discriminatorias y los diversos maltratos durante la atención, evidenciando que la adecuada implementación de políticas públicas genera cambios significativos en la conducta social y los patrones de comportamiento de sus integrantes.

De igual forma se tiene lo expuesto por Flores (2020) cuyo objetivo fue esbozar la probabilidad de que pueblos originarios tengan una adecuada política pública comunicacional, esto como resultado de la influencia mediática poscolonial, la cual silencia el impulso de la cultura proyectando una imagen equivocada del poblador nativo, como persona ignorante, con

prácticas perjudiciales, que los estereotipa y los vuelve sujetos de burlas y rechazo social.

Para la variable dependiente, políticas públicas originarias, se tomó a Patrick (2007) quien refiere que existen enfrentamientos sociales para alcanzar la equidad en las poblaciones indígenas, para que así se pueda reconocer su participación política o su simple autonomía, generalmente los pobladores manifiestan necesidades de entendimiento lingüístico.

En ese sentido Villanueva (2018) propuso gobernar en función de las políticas públicas, entendamos a estas como se definen como determinados crecientes que el ordenamiento estatal ostenta dentro de un estado derecho, los cuales son el producto del funcionamiento político y del uso vital de los recursos humanos para resolver y afrontar necesidades nacionales.

En ese sentido Stallaert (2020) explicó que las políticas públicas deben ejecutarse a través de una configuración confrontada y servir para reconocer las incógnitas sobre los efectos de los diferentes gobiernos y las medidas que persiguen para dar acción o inacción a las situaciones de ingobernabilidad, lo que implica algo más que un simple plan nacional, ya que los planes significan una ficción antes que la posibilidad real de conseguir un consenso lo contrario que sería gobernar con políticas públicas, lo cual implica que, exista un plan parametrado de acción colectiva enmarcado dentro de límites, los cuales puedan ser movidos libremente a través de iniciativa de los ciudadanos o del mismo estado, para así establecer los parámetros de juego adecuadas, asegurando condiciones de colaboración democrática y dignidad que se aplique a todos los ciudadanos.

Ahora, Nuñez (2020) sugiere que, gobernar en contextos políticos plurales dónde existe diversidad en la ciudadanía y por ende graves problemas sociales que tienen características propias y particulares de la zona en común, es necesario exigir a los gobiernos gobernar con políticas que tengan sentido público es decir que sirvan a la comunidad en la cual legislan.

Con ese criterio Lasswell (2019) enfoca el estudio de teorías en el énfasis que se pone en el método y la finalidad de éstas, intentando determinar un conjunto de instrumentos que permiten establecer alternativas

adecuadas para la ejecución de proyectos programas y objetivos comunes dentro de la administración pública, porque entendemos que la administración pública debe emanar sobre todos y cada uno de los pobladores de una nación más allá de las limitaciones propias del idioma como señalé líneas antes.

Por su parte, Brewer (1998) propuso ser parte de las agendas de averiguación desarrollada por analistas que tengan cómo puntos claves la iniciación, clasificación, estimación, selección, implementación, evaluación y terminación general de modelos de procedimientos de las políticas públicas. En ese orden de ideas, Alcántara (1995) distinguió una diversidad de componentes que se hacen concurrentes en todos los métodos de toma de decisiones entendidos como: los conflictos a resolver de actores y las situaciones favorables para la toma de decisiones.

Asimismo, Holmes (1990) planteó fases organizadoras de las tareas de las distintas autoridades, dichas fases pueden ser identificadas en un problema y formular soluciones, luego poner en marcha un programa y una evaluación directa de cada acción, Desarrollando actividades puntuales desarrolladas por la autoridad pública,

Por el contrario, Pallares (1993) enfatizó que se deben considerar algunos elementos cómo son la magnitud de la crisis, el componente emocional y la relación con las interrogantes de poder y legitimidad que se encuentran en la sociedad, que afectan un número extenso de personas. Por ende, no debemos concentrarnos únicamente en el problema, sino en que la acción a desplegar esté legitimada por la sociedad.

Para Rubio (2013) el objetivo de las políticas públicas es encargarse del problema social, es decir transfigurar un contexto socialmente problemático en un escenario ansiado y viable para los integrantes de un determinado grupo humano, a través de principios reglas valores y directrices, mediante la formalización de las políticas públicas, lo que es un conjunto de decisiones en pro de una atención estatal adecuada.

Dentro de las dimensiones utilizadas para la presente investigación, se consideraron las propuestas Hernández (2022): intercultural, derechos

humanos, enfoque territorial, intergeneracional, quien es el autor base para la descripción de esta variable:

#### Dimensión 1: intercultural

Hernández (2022) considera los aspectos organizados que tienen una extensión macrosocial y que influyen la conducta del estado y los pobladores, resaltando el papel que asumen las decisiones individuales, debido a que, según este autor la respuesta de las políticas provendrá del esfuerzo de cada persona por propagar los alcances que él considera valiosos, más allá de la dimensión propia de cultura. Abriendo así el proceso de integración multicultural.

Varela (1998) conceptúa que en un país con una cultura tan mixta dónde podemos encontrar diversidad no solo de pensamiento, idioma y entendimiento social, sino que también encontramos discrepancias desde el ángulo de desarrollo social, por lo que las políticas públicas deben ir de la mano con la toma de decisiones por parte del estado, así como con la necesidad de la población en particular, ya que al ser un país mixto se requiere de políticas públicas multiculturales.

#### Dimensión 2: derechos humanos

Cómo manifiestan Andrade y Hogwart (2002) el activismo saliente entre los traductores e intérpretes en los idiomas originarios se correlacionan íntimamente con las ideologías lingüísticas y con la dinámica de auto representación indígena que cada pueblo necesita para la adecuada interacción con el estado que lo representa. En un contexto de conflicto y crisis humanitaria, existe una inestabilidad entre el estatus de las lenguas sociales que muchas veces no son objeto de mediación en la balanza de poder, ya que esta siempre se inclinará hacia las lenguas más antiguas de una metrópolis o en este caso la más utilizada, obligando a la ciudad en cuestión a acostumbrarse a idiomas diferentes al habitual. Está asimetría bastante manifiesta en el Perú poscolonial, ha otorgado un estatus de inferioridad a ciertas lenguas originarias con respecto al castellano.

#### Dimensión 3: enfoque territorial

Para Taylor (1996) la interculturalidad, vista desde un enfoque territorial es un método de expresión de la voluntad política, de valoración y

reconocimiento de la diversidad de entidades que conforman un espacio territorial.

En ese sentido, la ley 29735, la cual regula el uso, preparación, crecimiento, promoción, recuperación y divulgación de las lenguas originarias de nuestro país Perú, tiene como fin precisar los alcances en cuanto a derechos y garantías personales y colectivas en materia lingüística de la carta Magna del Perú, la cual en su Art. 48 prevé los derechos de las lenguas originarias representan, esto teniendo en cuenta que cada lengua originaria es la expresión de la colectividad cultural y de una identidad que se manifiesta, de diferenciada forma al momento de concebir y principalmente evidenciar la realidad, para lo cual se requiere de una valoración que permita, el mantenimiento de la totalidad de las funciones sociales.

#### Dimensión 4: intergeneracional

Van (2010) señaló que existe un desplazamiento del lenguaje, por parte de la lengua impuesta a través del esquema generacional, lo cual condiciona el número de nuevos usuarios de una lengua determinada. En ese sentido, se establece un carácter oficial de cada lengua, lo que se entiende como que una lengua originaria es oficial en un distrito, provincia o región cuando está es parte de la Administración Estatal, más allá del tiempo y espacio en las que estás hayan sido concebidas.

La variable dependiente calidad de atención, según Balcázar (2019) está relacionada con el cargo de las labores, las actitudes y los valores de los empleadores, así como las habilidades que tienen estos respecto al objeto determinado que busca el administrador, en este caso el usuario quién espera encontrar una gestión de calidad.

De igual forma Fernández (2019) sostuvo que las formas sociales influyen en la calidad de atención, por lo que se considera importante obtener una buena atención por parte de los empleados, los cuales deben estar capacitados y conscientes de la labor que desarrollan, para así poder comprometerse con la organización a la que representan. En la misma línea de ideas Cabanillas (2018) postuló, que existe un fuerte grado de vinculación entre la calidad de atención ofrecida por el operador y la justificación de los

administrados, concluyendo qué existe un vínculo de desarrollo social entre ambas situaciones, al estar ligadas a la labor y al desarrollo de una institución pública.

Por otra parte, Nole (2018) abordó los factores más importantes de la Consideración al cliente y eficacia de la gestión, poniendo en nuestra que dicha interacción está relacionada con la satisfacción, teniendo en cuenta que cuando mejor es la atención, mayor será el grado de satisfacción de los usuarios, así como la credibilidad y confianza en la institución.

En ese sentido Pohlend (2019) sostuvo que existe la necesidad de identificar la multiplicidad y discrepancia cultural, para así tener un mayor enfoque durante el desarrollo organizacional de una sociedad determinada este enfoque deberá impulsar aspectos cómo la charla, la comunicación, la tolerancia, empatía, el compromiso y la convivencia social, dejando atrás las diferentes desigualdades tanto culturales como sociales, para un adecuado acceso a los servicios administrativos estatales.

También se debe señalar lo expuesto por Avilez (2020) sobre la calidad de atención, quien concluyó que existe una automatización de procesos sociales, por lo que existe una exigencia de todos los administrados. Lo cual incluye el debido acceso a un servicio público, con las facilidades propias de cada administrado.

Finalmente, se refiere que el concepto de calidad total de Deming, señala que a mayor calidad, mejor productividad, definiendo el control de calidad, como el uso de principios y técnicas estadísticas en cada uno de los niveles de desarrollo de producción, con el fin de alcanzar una disminución de inversión, producto de una reducción de reprocesos, fallas y retrasos involucrando también a un óptimo aprovechamiento de los tiempos y materiales, lo que mejorará la calidad de servicio, solo así se logra optimizar el proceso en busca de objetivos y propósitos dentro una administración productiva.

Dentro del estudio de la variable calidad de atención abordadas, al momento de dimensionar la misma, se consideró la teoría general de calidad de atención Taylor (1981), como base de la misma, quién señala, que uno de los argumentos de la administración constituye la responsabilidad del

mejoramiento de la calidad, esto a través de la eficiencia y la eficacia, simplificando esfuerzos innecesarios para ser más gestionable la labor.

#### Dimensión 1: Responsabilidad

Para Gómez (2017) en una sociedad pluralista son más importantes los grupos que los individuos, ya que pueden unificar intereses, dentro de los sentidos de una democracia moderna, asociada y representativa. Teniendo al estado como ente regulador, el cuál mediante la incorporación de políticas públicas, busca la mejor calidad en la atención de las necesidades sociales, preponderando, la necesidad sobre la facilidad, ya que es una de las responsabilidades del estado, velar por el bien colectivo. Pando (2018) considera que la responsabilidad del enfoque en derechos y obligaciones, basados en el interés de los administrados, debe ser tutelado adecuadamente y bajo responsabilidad por los organismos estatales, los cuales pretenden asegurar mediante las capacidades de sus operadores, la debida interacción entre estos, en respeto de derechos y obligaciones.

#### Dimensión 2: confiabilidad

Según Graglia (2016), no existe una atención adecuada, ni suficiente, si esta no es confiable. La confianza depositada en la capacidad de solución de problemas estará caracterizada por la capacidad de considerar y prevalecer problemas como la costumbre y acaecimiento, referir las opciones y elegir las posibles soluciones. Para López (2019) la correlación entre sujetos de diferentes edades y necesidades en el desarrollo de diferentes actividades, requiere de una relación de confiabilidad, la cual puede generar una experiencia a nivel generacional, no solo para compartir con otras personas, sino para conseguir una adecuada calidad de atención.

Bermúdez (2019) señala que se requiere de un enfoque participativo, que genere confianza entre las personas que conviven en una misma colectividad, compartiendo leyes y necesidades, lo que posibilitará una opción de acceso igualitario para todos los miembros de una comunidad.

#### Dimensión 3: empatía

Balcázar (2019) determino que existe un vínculo entre gestión de calidad y la atención del usuario, donde la labor de una persona eficaz, no solo denota un correcto desarrollo estatal, sino que también, muestra el lado

más empático de la sociedad. Ya que, al preocuparse por todas las necesidades sociales en sus diferentes formas, se promueve una política pública de igual y desarrollo integrado. Vidal (2018) considera que se han fortalecido los programas sociales mediante la coordinación permanente de los partícipes, lo cual ha podido permitir ofrecer un servicio de manera más apropiada, facilitando el acceso a los servicios estatales de manera positiva, dentro de los usuarios de dichos servicios, lo que grafica un sentimiento de empatía estatal por un acceso público igualitario.

### **III METODOLOGÍA**

#### **Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1 Tipo de investigación**

La realización del presente trabajo es de forma aplicada, para lo cual, busca deducir la veracidad de la Hipótesis, a través del estudio experimental y deductivo de la muestra, mediante el uso de dos variables; la calidad de atención y las políticas públicas (Hernández, 2014). El propósito esencial de la investigación será la operativización de las dos variables, de igual forma analizó la incidencia de las mismas y el grado de relación o correlación, que guardan entre ellas. Por ende, la investigación es de carácter causal puesto que se investigará y describirá, la relación causal que existe entre ambas variables.

##### **3.2 Diseño de investigación**

Correlacional Causal: (Hernández 2014) señala que una investigación describe y predice cómo las variables de estudio se relacionan naturalmente entre sí, buscando su causalidad. Por lo tanto, busca medir y evaluar con precisión la relación causal existente entre las variables de la encuesta. Así como caracterizar un fenómeno, establecer su estructura y actividad.

##### **3.2 Variables y operacionalización**

###### **Definición conceptual**

###### **Variable independiente**

Políticas públicas de lenguas originarias: Se define como determinados crecientes que el ordenamiento estatal ostenta dentro de un estado derecho, los cuales son el producto del funcionamiento político y del uso vital de los recursos humanos para resolver y afrontar necesidades nacionales (Villanueva, 2018).

### **Definición operacional**

La variable está conformada por 12 reactivos, las cuales utiliza la escala Likert para ser respondidas. Las dimensiones de esta variable son 3: Intercultural, Intergeneracional, Derechos Humanos y Enfoque territorial

### **Variable dependiente**

Calidad de atención: La calidad de atención, según Balcázar (2019) está relacionada con el cargo de las labores, las actitudes y los valores de los empleadores, así como las habilidades que tienen estos respecto al objeto determinado que busca el administrador, en este caso el usuario quién espera encontrar una gestión de calidad.

### **Definición operacional**

La variable está conformada por 12 reactivos, las cuales utiliza la escala Likert para ser respondidas. Las dimensiones de esta variable son 3: Responsabilidad, Confiabilidad y Empatía.

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **Población**

Suarez (2011) respecto a este término refirió como el grupo de individuos mencionados, que se pretende estudiar. Se considera que un conjunto es la unión de todas las instancias que comparten una secuencia común de especificaciones analizables. Siendo 64 Servidores públicos de una municipalidad provincial de Cusco, siendo todos los que laboran en, ya que son ellos, quienes tienen contacto directo con los usuarios; asimismo, no se consideró a personal obrero debido a que la naturaleza de su labor no requiere el contacto con los usuarios.

### **Criterios de Inclusión**

Todos los que laboran en una municipalidad del Cusco ya que son ellos quienes tienen contacto directo con los usuarios;

### **Criterios de exclusión**

No se consideró al personal obrero debido a que la naturaleza de su labor no requiere el contacto con los usuarios.

### **Muestra**

La muestra es conceptualizada por, Tamayo (2003), citado por Claros (2019) quien enseña que la muestra es propositiva o se denomina experta si el investigador que la estudiará selecciona los elementos o unidades de la población que, a su juicio, representarán.

Para el presente estudio se consideraron los 64 Servidores públicos de una municipalidad provincial de Cusco.

### **Muestreo:**

No aplica

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

Usando a manera de fuente conceptual a Garza (1988, citado por Ávila 2006) mencionó como la encuesta se caracteriza por la recolección de pruebas, ya sean verbales o impresas, con el propósito de ser orientados y estar al tanto las tipologías requeridas para un estudio.

### **Instrumentos**

El instrumento utilizado constó en el cuestionario, instrumento prediseñado, para la cosecha de los datos a usar en la investigación. Respecto al cuestionario Meneses & Rodríguez (2012) determinó que esta herramienta es usada como habilidad de desarrollo de sistemática mediante las encuestas, a través de fases consecutivas, para el manejo de los datos recolectados.

### **Validez**

La validez es realizada por juicio de peritos (Hernández et al., 2014)

**Tabla 1***Relación de validadores*

<b>Validador</b>	<b>Grado</b>	<b>Resultado</b>
Jorge Diaz Dumont (PHD)	Doctor	Aplicable
Mildred Ledesma Cuadros	Doctora	Aplicable
Nestor Minauro Moreyra	Magister	Aplicable

**Confiabilidad**

Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) afirmaron que esta viene a ser la medición que se realiza al instrumento para que los resultados sean coherentes.

**Tabla 2***Confiabilidad*

Variable			N de elementos
Política pública de lenguas originarias	Alfa de Cronbach	,943	13
Calidad de atención	Alfa de Cronbach	,921	12

Origen: Realización personal (2022)

Criterios para interpretar los datos:

Teniendo en cuenta la escala (De Vellis, 2006, p.8)

Es inaceptable por debajo de .60

Es indeseable de 0.60 a .65

Es mínimamente aceptable entre .65 y .70.

Es respetable de 0.70 a .80.

Es buena de 0.80 a 90.

Es muy buena de 0.90 a 1.00

Al usar las pruebas correspondientes se presentan en el suceso determinado por las 3 variables usadas para medir el grado de

confiabilidad es superior a 0.90 lo que refleja una confiabilidad muy buena.

### **3.5 Procedimientos**

Con el fin de recolectar reseñas se utilizó a los exámenes en la escala Likert en función la calidad de atención y al alcance de las políticas públicas de lenguas originarias. Posteriormente se calculó la averiguación usando el sistema Microsoft Excel y el software SPSS V. 24, el cual genera la formación de los cuadros e imágenes en relación a sus niveles y rangos señalados y posteriormente se comparó la suposición instituyendo en primitiva instancia la correspondencia estadística, mediante la consideración de un 5 por ciento de margen error.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

La tesis a nivel estadístico se centra en la recopilación de datos, los cuales se desprenden de las variables utilizadas en la investigación, para ello se usó el aplicativo estadístico SPSS V. 24, con paralelismos de carácter porcentual en iconografías y manifiestos con el fin de demostrar que dosis de la indagación, así como la exégesis de cuadros, la representación de un lugar puntual en el nivel de cálculo, con el fin de adecuar las Hipótesis, para lo cual se usó la estadística no paramétrica, a través Rho de Spearman.

Hosmer y Lemeshow (2010) refirió la regresión logística ordinal, es usada para realizar la predicción de la variable de estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

A través del uso de forma anónima de los instrumentos, generando comodidad en los servidores públicos municipales, al momento de responder de manera no condicionada y de acuerdo a la percepción que cada uno de los consultados prevé. Se evitó influir en la selección de las respuestas. Por lo que la investigación busca ser significativo y sobre todo original, según los alcances expuestos por Bonorino (2008).

## IV RESULTADOS

### 4.1 Resultados Descriptivos

**Tabla 3**

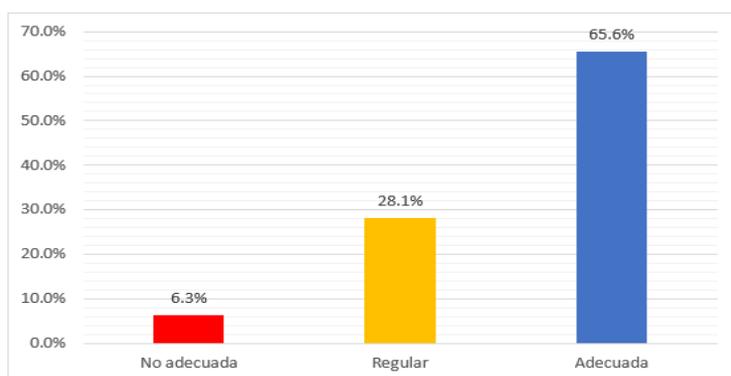
*Política pública de lenguas de una municipalidad provincial, Cusco - 2022*

Nivel	Frecuencias	Porcentajes
No adecuado	4	6,3
Regular	18	28,1
Adecuada	42	65,6
Total	64	100,0

Fuente: Cuestionarios políticas públicas en lengua

**Figura 1**

Gráfico de barras de la política pública de lenguas



#### Interpretación

A través de la observación de los diagramas, tablas y figuras representadas se puede inferir; que la política pública en lengua originaria dentro del muestreo usado en un nivel no adecuado es representada por el 6.3%, regular el 28.1% y adecuada el 65.6%.

**Tabla 4**

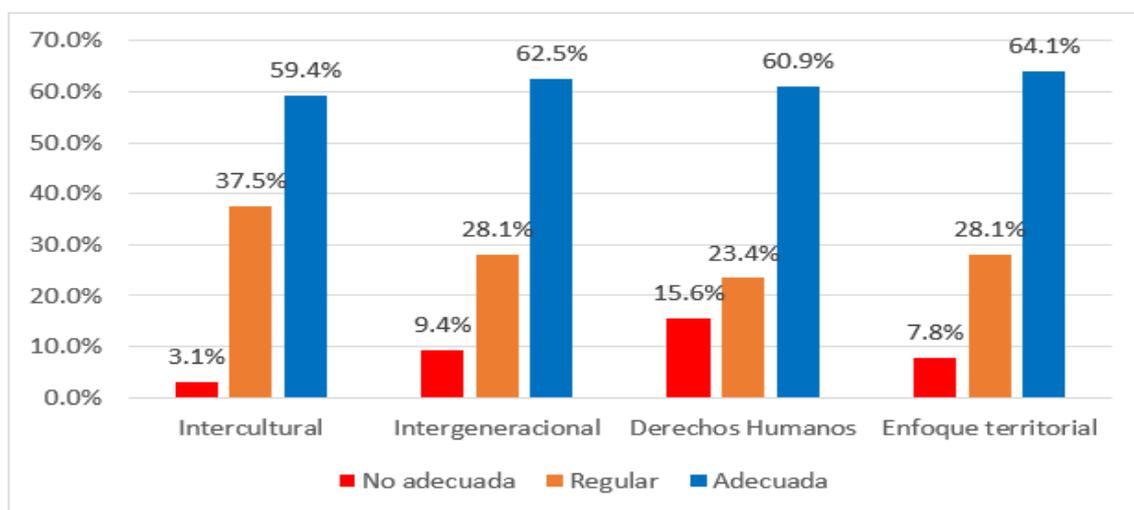
*Alcances y dimensionalidad de la política pública en lenguas en una municipalidad provincial, Cusco - 2022*

	Intercultural		Intergeneracional		Derechos Humanos		Enfoque territorial	
	N	%	N	N	N	N	N	N
No adecuada	2	3.1%	6	9.4%	10	15.6%	5	7.8%
Regular	24	37.5%	18	28.1%	15	23.4%	18	28.1%
Adecuada	38	59.4%	40	62.5%	39	60.9%	41	64.1%
Total	64	100.0%	64	100.0%	64	100.0%	64	100.0%

Fuente: Cuestionario política pública de lenguas

**Figura 2**

*Gráfico que representa la agrupación de barras que muestran las dimensiones aplicadas a la política pública de lenguas*



### Interpretación

A través de la observación de los diagramas, tablas y figuras representadas se puede inferir; en las dimensiones referidas a política pública de lenguas

prevalece un grado adecuado en las dimensiones de intercultural (59.4%), intergeneracional (62.5%), derechos humanos (61%) y enfoque territorial (64%).

**Tabla 5**

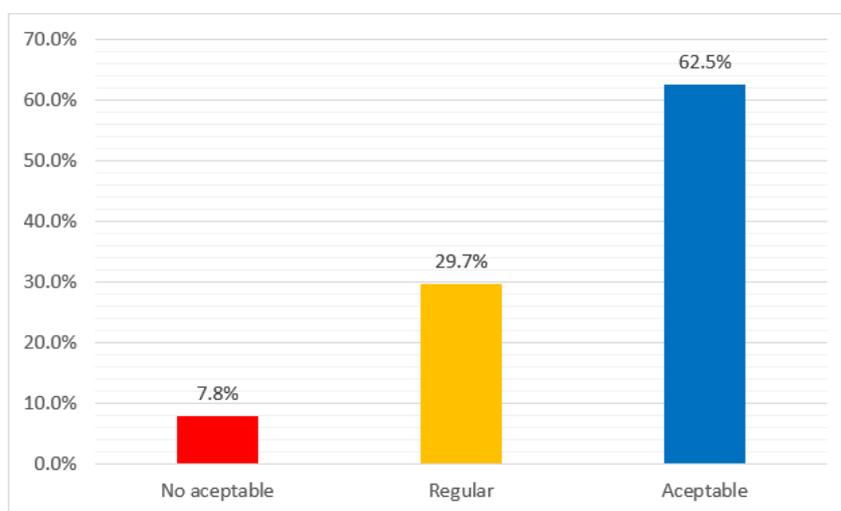
*Calidad de atención de una municipalidad provincial, Cusco - 2022*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No aceptable	5	7,8
Regular	19	29,7
Aceptable	40	62,5
Total	64	100,0

Origen: Instrumento aplicado a la calidad de atención

**Figura 3**

*Gráfico de barras de la calidad de atención*



Interpretación:

A través de la observación de los diagramas, tablas y figuras representadas se puede inferir; que la calidad de atención en la imagen de la muestra en un valor no aceptable es representada por el 7.8%, regular el 29.7% y adecuada el 62.5%.

**Tabla 6**

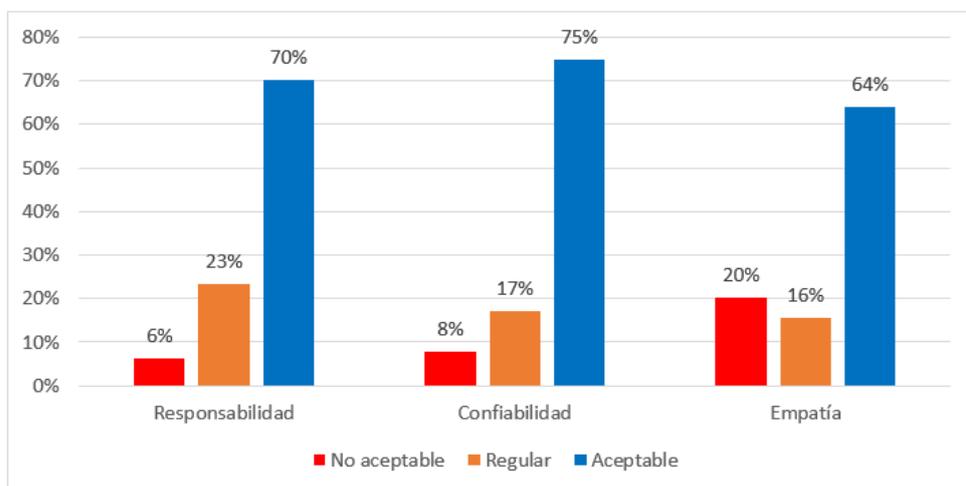
*Dimensionalidad de la calidad de atención de una municipalidad provincial, Cusco – 2022*

	Responsabilidad		Confiabilidad		Empatía	
	N	%	N	%	N	%
No aceptable	4	6%	5	8%	13	20%
Regular	15	23%	11	17%	10	16%
Aceptable	45	70%	48	75%	41	64%
Total	64	100%	64	100.0%	64	100.0%

Origen: Instrumento aplicado a la calidad de atención (Anexo 2)

**Figura 4**

Gráfico de barras agrupadas de la calidad de atención.



Interpretación:

A través de la observación de los diagramas, tablas y figuras representadas se puede inferir; que en la calidad de atención prevalece un nivel aceptable en las dimensiones de responsabilidad (70%), confiabilidad (75%) y empatía (64%).

## 3.2 Resultados inferenciales

### Verificación del estado de normalidad

#### Hipótesis de normalidad

Ho: La asignación de la variable a estudiar no difiere de la asignación normal.

Ha: La asignación de la variable a estudiar difiere de la asignación normal.

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

**Tabla 7**

		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
		Estadístico	Gl	Sig.
Política pública	de,227		64	,000
lenguas originarias				
Calidad de atención	,327		64	,000

Interpretación:

La verificación de los índices de normalidad usados en las variables de estudio, dan muestra de los valores de  $p=0.000 < 0.05$  (Kolmogorov-Smirnov  $n=>50$ ). Después, estableciendo, el valor  $p < \alpha$  cuando  $\alpha = 0.05$ .

Frente a los resultados obtenidos, se rechaza la Ho, llegando a concluir que la data obtenida del estudio de las variables de la investigación, no provienen de una distribución normal, por lo que justificaría el uso de datos estadísticos no paramétricos.

### 3.2.2. Pruebas para las Hipótesis

#### Hipótesis General

**HG:** Las políticas públicas de lenguas originarias y nativas inciden de forma significativa en la calidad de atención de una municipalidad provincial, Cusco - 2022.

**H0:** Las políticas públicas de lenguas originarias y nativas no inciden de forma significativa en la calidad de atención de una municipalidad provincial, Cusco - 2022.

#### Tabla 8

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo si las políticas públicas de lenguas originarias o nativas inciden de forma significativa en la calidad de atención de una municipalidad provincial, Cusco - 2022.*

*Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	47,443			
Final	9,406	38,037	2	,000

Función de enlace: Logit.

A través del uso programático, mediante la data recopilada, se alcanzaron los hallazgos presentados, en los cuales los datos explicarían que existe una dependencia de la calidad de atención en base de la política pública de lenguas. Por otra parte, se muestra al valor del Chi cuadrado es de 38,037 y p\_valor es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05, lo que significaría el rechazo de una Hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, hecho que implicaría, la incidencia de una variable sobre la otra; evidenciándose la Hipótesis General postulada.

**Tabla 9***Determinación de la bondad de ajuste para el modelo de regresión logística ordinal**Bondad de ajuste*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,295	2	,863
Desviación	,507	2	,776

Función de enlace: Logit.

De igual forma se presentan los alcances logrados mediante la bondad de ajuste de la variable, siendo que este no rechaza la Hipótesis nula; por ello con los datos de la variable se puede mostrar la existencia de una dependencia en función a las variables; por lo cual, el modelo se daría por el valor estadístico de p\_valor 0.863 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Siendo así, el modelo y los resultados se encuentran explicando la incidencia de una variable sobre la otra.

**Tabla 10***Pseudo coeficiente de determinación de las variables**Pseudo R cuadrado*

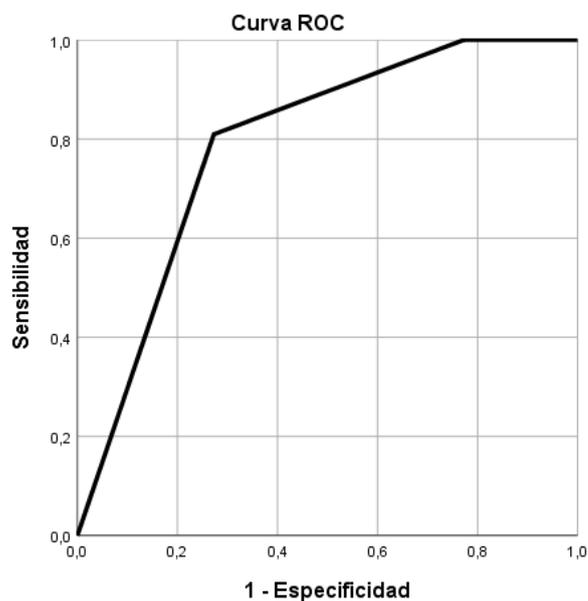
Cox y Snell	,448
Nagelkerke	,547
McFadden	,348

Función de enlace: Logit.

De la misma forma en lo referido a la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estaría mostrando es una subordinación de la calidad de atención, en el que se tiene al coeficiente de Nagelkerke, lo cual hace alusión a que la variabilidad de la dependencia de la calidad de atención depende del 54.7% de la política pública de lenguas originarias.

## Figura 5

*Muestra del área COR como relevancia de la política pública de lenguas originarias en la calidad de atención de una municipalidad provincial*



En cuanto a los resultados de la curva COR, se muestra el segmento que simboliza la forma de codificación de un 79% personificando un nivel elevado de dependencia; por ello: Las políticas públicas en lenguas originarias incide de manera significativa en la calidad de atención en una municipalidad provincial, Cusco - 2022.

### Hipótesis específicas

**H1:** Las políticas públicas de lenguas originarias o nativas inciden de forma significativa en la responsabilidad de una municipalidad provincial, Cusco - 2022.

**H0:** Las políticas públicas de lenguas originarias o nativas no inciden de forma significativa en la responsabilidad de una municipalidad provincial, Cusco - 2022.

### Tabla 11

*Especificación de los modelos de la data para el modelo la política pública de lenguas originarias incide significativamente en la responsabilidad de una municipalidad provincial, Cusco - 2022.*

### Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -	Chi-cuadrado gl	Sig.
Sólo intersección	83,997		
Final	,000	83,997 2	,000

Función de enlace: Logit.

Sobre lo referido al informe del programa en base a la data brindada, se obtuvieron los presentes alcances, en el cual los datos hallados se encuentran dando explicación de la dependencia de la dimensionalidad de responsabilidad de la calidad de atención en función de la política pública de lenguas originarias. De la misma manera se tiene al valor del Chi cuadrado es de 83,997 y p\_valor es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), demuestra el rechazo de la Hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, ello quiere decir que existe incidencia de una variable sobre la otra; dando la aceptación a la Hipótesis Especifica 1 (H1).

### Tabla 12

*Determinación de la bondad de ajuste para el modelo de regresión logística ordinal*

#### *Bondad de ajuste*

	Chi-cuadrado gl	Sig.
Pearson	,000 2	1,000
Desviación	,000 2	1,000

Función de enlace: Logit.

De la misma forma se evidencian alcances logrados a través de la bondad de ajuste de la variable la cual no refuta la hipótesis nula; por lo tanto, con la información de la variable se puede evidenciar la subordinación debido a las variables y el modelo obtenido sería en función al valor estadística de p\_valor 1.000 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Es en función a este hecho que podemos concluir, que tanto

el modelo como los resultados se explican la incidencia que tiene una variable sobre la otra.

**Tabla 13**

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

*Pseudo R cuadrado*

---

Cox y Snell	,731
Nagelkerke	,935
McFadden	,862

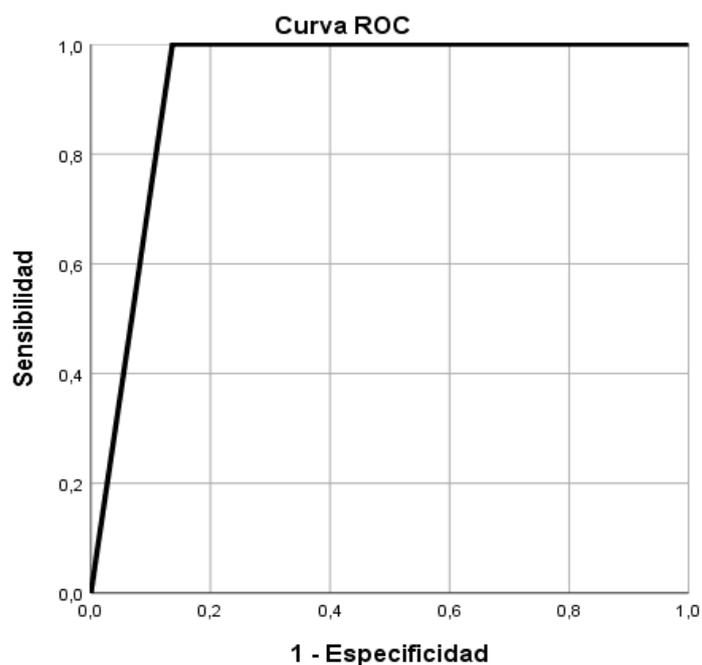
---

Función de enlace: Logit.

Sobre el ensayo aplicado en la verificación del pseudo R cuadrado, siendo lo mostrado la subordinación de la dimensión de responsabilidad sobre la calidad de atención, en el que se posee al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la dimensión responsabilidad, la calidad de atención depende del 93.5% de la política pública de lenguas originarias.

**Figura 6**

*Representación del área COR como incidencia de la política pública de lenguas originarias en la responsabilidad de una municipalidad provincial.*



Sobre los hallazgos de la curva COR, se muestra el área que contiene la capacidad de clasificación de un 93.2% dando muestra de un nivel alto de implicancia; siendo que: La política pública de lenguas originarias incide de manera significativa en la responsabilidad de una municipalidad provincial, Cusco - 2022.

**H2:** Las políticas públicas de lenguas originarias o nativas inciden de forma significativa en la confiabilidad de una municipalidad provincial, Cusco - 2022.

**H0:** Las políticas públicas de lenguas originarias o nativas inciden de forma significativa en la confiabilidad de una municipalidad provincial, Cusco - 2022.

**Tabla 14**

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo la política pública de lenguas originarias incide significativamente en la confiabilidad de una municipalidad provincial, Cusco - 2022*

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	67,226			
Final	5,171	62,055	2	,000

Función de enlace: Logit.

En lo referido al reporte en base de los datos mostrados, se obtuvieron los siguientes hallazgos, en el cual los datos resultantes darían cuenta de la dependencia de la dimensión de confiabilidad de la calidad de atención en función de la política pública de lenguas originarias. Por otra parte, se muestra el resultado del Chi cuadrado es de 62,055 y p\_valor, es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), lo cual señala el rechazo de la hipótesis nula; por tanto, los datos de la variable no son independientes, ello implica la incidencia de una variable sobre la otra; aceptándose la Hipótesis Especifica 2 (H2).

**Tabla 15**

*Determinación de la bondad de ajuste para el modelo de regresión logística ordinal*

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,000	2	1,000
Desviación	,000	2	1,000

Función de enlace: Logit.

De igual forma, se evidencian los hallazgos de la bondad de ajuste de la variable, el cual no rechaza la hipótesis nula; es así que los datos expuestos de la variable, se puede mostrar la dependencia, gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p\_valor 1.000 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Por lo que, el modelo y los resultados brindan una explicación de la incidencia que tiene una variable sobre la otra.

**Tabla 16**

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

*Pseudo R cuadrado*

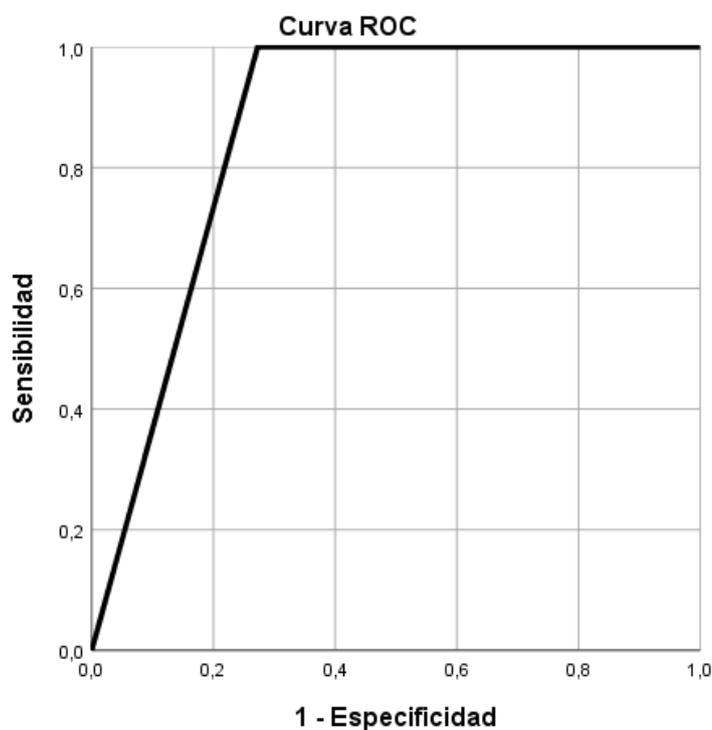
Cox y Snell	,621
Nagelkerke	,815
McFadden	,676

Función de enlace: Logit.

Tratándose de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estaría mostrando es la dependencia de la dimensión de confiabilidad de la calidad de atención, en el que se posee al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la dimensión de confiabilidad de la calidad de atención depende del 81.5% de la política pública de lenguas originarias.

**Figura 7**

*Representación del área COR como incidencia de la política pública de lenguas originarias en la confiabilidad de una municipalidad provincial.*



Sobre los resultados alcanzados a través de la curva COR, se tiene el segmento que representa la capacidad de clasificación de un 86.4% mostrando un nivel alto de implicancia; siendo que: La política pública de lenguas originarias incide de manera significativa en la confiabilidad de una municipalidad provincial, Cusco - 2022.

**H3:** Las políticas públicas de lenguas originarias o nativas inciden de forma significativa en la empatía de una municipalidad provincial, Cusco - 2022.

**H0:** Las políticas públicas de lenguas originarias o nativas inciden de forma significativa en la empatía de una municipalidad provincial, Cusco - 2022.

**Tabla 17**

*Determinación del ajuste de los datos para la política pública de lenguas originarias incide significativamente en la empatía de una municipalidad provincial, Cusco - 2022*

*Información de ajuste de los modelos*

	Logaritmo de la verosimilitud			
Modelo	-2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	52,379			
Final	33,601	18,778	2	,775

Función de enlace: Logit.

Interpretación:

Teniendo en cuenta los datos, se tienen los siguientes hallazgos en el que los datos resultantes explican la dependencia de la dimensión de empatía de la calidad de atención en función de la política pública de lenguas originarias. Por otra parte, el valor del Chi cuadrado es de 122,787 y p\_valor, es igual a 0.775 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), lo cual significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la incidencia de una variable sobre la otra; aceptándose la Hipótesis Especifica 3 (H3).

**Tabla 18**

*Determinación de la bondad de ajuste para el modelo de regresión logística ordinal*

*Bondad de ajuste*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	21,504	2	,000
Desviación	24,646	2	,000

Función de enlace: Logit.

De igual forma se dan cuenta de los hallazgos de la bondad de ajuste de la variable mostrando que no se rechaza la Hipótesis nula; siendo que con los datos de la variable se puede dar muestra de la dependencia producto de las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p\_valor 0.757 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Por lo cual, el modelo y los resultados explican la incidencia de una variable sobre la otra.

### **Tabla 19**

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

Pseudo R cuadrado

---

Cox y Snell	,254
Nagelkerke	,305
McFadden	,163

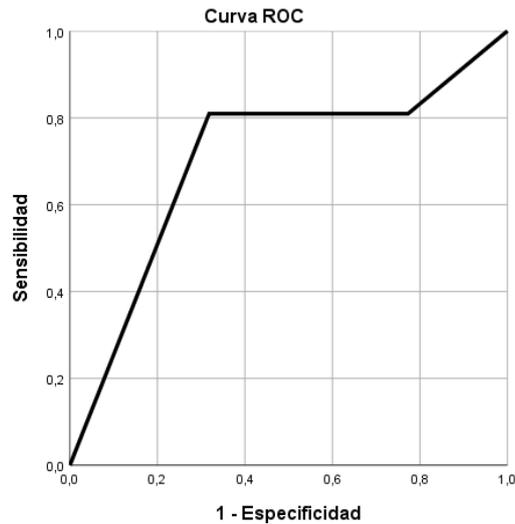
---

Función de enlace: Logit.

A través del análisis de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se muestra es la dependencia de la dimensión de empatía de la calidad de atención, en la que se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la dimensión de empatía de la calidad de atención depende del 30.5% de la política pública de lenguas originarias.

## Figura 8

Representación del área COR como incidencia de la política pública de lenguas originarias en la empatía de una municipalidad provincial.



Los hallazgos de la curva COR, dan muestra que el segmento que representa la capacidad de clasificación de un 70.2% representando un nivel alto de implicancia; siendo que: política pública de lenguas originarias incide significativamente en la empatía de una municipalidad provincial, Cusco - 2022.

## V DISCUSIÓN

Después de analizar los resultados encontrados referidos al primer objetivo específico<sup>1</sup>. Se aprecia en el reporte de la data la cual arrojó los siguientes resultados, que explican y demuestran Subordinación respecto de la dimensión; de la calidad de atención a raíz de la política pública de lenguas originarias. De igual forma, se observa la valoración Chi cuadrado es de 83,997 y p\_valor es equivalente a 0.000 teniendo en cuenta la aplicación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), lo que evidencia una negativa hipótesis nula, la data de la variable no es de carácter independiente, lo que implicaría la incidencia de la variable respectiva encima de la primera; afirmándose la Hipótesis Específica 1 (H1) argumentada. Igualmente, al usarse el ensayo estadístico del pseudo R cuadrado, nos permite evidenciar el estado, subordinación de la responsabilidad en la calidad de atención, donde encontramos que el coeficiente de Nagalkerke, lo que nos permite observar que la variabilidad de la dimensión de responsabilidad la calidad de atención depende del 93.5% de la política pública de lenguas originarias.

De igual forma, a través del recojo de datos y al analizar los mismos, referidos al objetivo específico 2, a través del análisis de dicha data, se obtuvieron los siguientes datos, los cuales explican el grado de subordinación dimensión de confiabilidad de la calidad de atención en razón de la política pública de lenguas originarias. También podemos encontrar la valorización del Chi cuadrado es de 62,055 y p\_valor es igual a 0.000 al confrontar la base estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), lo que evidencia una negativa de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la incidencia de una variable sobre la otra; aceptándose la Hipótesis Específica 2 (H2). Igualmente, sobre la prueba del pseudo R cuadrado, presentándose y evidenciándose el grado de subordinación de la dimensión de confiabilidad de la calidad de atención, donde se considera al coeficiente de Nagalkerke, lo que implicaría una variabilidad en la dimensión de confiabilidad de la calidad de atención depende del 81.5% de la política pública de lenguas originarias.

Así mismo, de los descubrimientos alcanzados y de la revisión de estos teniendo en cuenta al objetivo específico 3, refiriéndome al informe del

programa a partir de la data, fue posible obtenerlos resultados expuestos a través de la información obtenida, lo cual estaría sustentando la dependencia de la dimensión de empatía de la calidad de atención en base de la política pública de lenguas originarias. De la misma manera, se observa al valor del Chi cuadrado que es de 122,787 y p\_valor es igual a 0.775 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la incidencia de una variable sobre la otra; aceptándose la Hipótesis Especifica 3 (H3). Igualmente, en cuanto a la prueba del pseudo R cuadrado se presenta la dependencia de la dimensión de empatía de la calidad de atención, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la dimensión de empatía de la calidad de atención va a depender del 30.5% de la política pública de lenguas originarias.

Finalmente, teniendo en cuenta la recopilación de datos y al haber analizado las conclusiones obtenidas referentes a mi objetivo general, sobre lo encontrado del reporte del programa partiendo de la data, se obtuvieron los resultados expuestos a continuación los cuales estarían explicando la subordinación de la calidad de atención dentro de la administración política pública de lenguas. De la misma manera se obtuvo que la valorización del Chi cuadrado es de 38,037 y p\_valor es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa retroceso de la hipótesis nula, indica que los datos de la variable no son independientes, implica la incidencia de una variable sobre la otra; aceptándose la Hipótesis General. Igualmente, respecto a la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estaría presentando es la dependencia de la calidad de atención, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la dependencia de la calidad de atención depende del 54.7% de la política pública de lenguas originarias.

Asimismo, de los resultados hallados y de haber analizado los hallazgos, este estudio corrobora lo planeado por Toledo (2020) debido a que coincide en afirmar que existe una limitación al momento de acceder a la administración pública por parte de una persona quechuhablante, de igual forma incidimos en lo señalado por Castañeda (2021) quien propone

fórmulas para la mejor gestión de políticas públicas interculturales, a fin de dinamizar la lengua primigenia del funcionario público de ámbitos indígenas del Perú, concluyendo que existe la necesidad de la implementación de políticas interculturales, sobre todo en lugares de mayor población indígena, para así evitar la exclusión de este grupo de peruanos. Como señala Núñez (2020) es necesario exigir a los gobiernos gobernar con políticas que tengan sentido público es decir que sirvan a la comunidad en la cual legislan.

Es así que, más allá de la revaloración del quechua, la presente investigación evidencia las carencias administrativas a las que se enfrentan día a día los administrados, y como estos ven limitados sus derechos de acceso a la tutela estatal, demostrando a través del cuestionario realizado, que el sistema de atención es limitado y muchas veces nulo. Evidenciando lo explicado por Stallaert (2020) sobre las políticas públicas, y como estas deben realizarse con una perspectiva comparada y servir para responder interrogantes sobre los efectos de los diferentes gobiernos a través de iniciativa de los ciudadanos o del mismo estado, para así establecer reglas de juego adecuadas, buscando garantizar óptimas condiciones de participación, democracia y dignidad para todas las personas.

Es así, que se demuestra que las formas de inclusión social, empezando por mejorar e igualar el acceso a los servicios estatales de todos los peruanos, aún requieren de implementación y sobre todo de ejecución. Por ende, se requiere, esclarecer los lineamientos estatales, que en su mayoría de casos limitan el correcto desempeño de la administración pública, así como reconocer aquellos instrumentos que vienen siendo de vital importancia en la evolución normativa, para el mejor desarrollo de la intervención estatal. Si bien es cierto existen políticas públicas que buscan esta integración, la práctica nos ha mostrado que el alcance de las mismas es limitado, por lo que existe la necesidad metodológica de profundizar en estas problemáticas, ya que solo así con la debida construcción investigativa, se podrá sustentar la necesidad de la mejora y reforma de políticas de integración lingüística que, por el momento, no son suficientes.

Más allá de lo señalado y legislado por la norma 29735, la cual busca la recuperar ,proteger, desarrollar, fomentar, preservar y difundir la lengua

originaria en el Perú, hecho que al ser llevado al sentido práctico y sistemático de la función pública, afronta limitaciones, como se infiere del análisis de resultados, ya que los datos arrojan una necesidad de potenciar las políticas ya establecidas, así como implementar nuevos sistemas que nos permitan fomentar la integración social y sobre todo el respeto de la interculturalidad. Los encuestados grafican la necesidad de profundizar en la solución de las necesidades lingüísticas materia de investigación, ya que, si bien es cierto, se han implementado políticas públicas de lenguas originarias, estas no terminan de incidir de manera aceptable en la calidad de atención en una municipalidad del Cusco. De igual forma este hecho influye, en la responsabilidad, confiabilidad y empatía, respecto de los servidores públicos y la apreciación que tienen los administrados del municipio en particular. Generando poca confianza en la relación socio jurídica existente, entre un aparato público como lo es la municipalidad y los administrados que a ella recurren.

## **VI CONCLUSIONES**

- Primera:** Mi trabajo investigativo prueba respecto al objetivo específico 1, que la política pública de lenguas originarias incide significativamente en la responsabilidad de una municipalidad provincial, Cusco - 2022; lo que implica que la variabilidad de la dimensión de responsabilidad la calidad de atención depende del 93.5% de la política pública de lenguas originarias.
- Segunda:** Mi trabajo investigativo manifiesta respecto al objetivo específico 2, que la política pública de lenguas originarias incide significativamente en la confiabilidad de una municipalidad provincial, Cusco - 2022; lo que implica que la variabilidad de la dimensión de confiabilidad de la calidad de atención depende del 81.5% de la política pública de lenguas originarias.
- Tercera:** Mi trabajo investigativo demuestra la relación que existe al objetivo específico 3, que La Política pública de lenguas originarias incide significativamente en la empatía de una municipalidad provincial, Cusco - 2022; lo que implica que la variabilidad de la variabilidad de la dimensión de empatía de la calidad de atención depende del 30.5% de la política pública de lenguas originarias.
- Cuarta:** Mi trabajo investigativo demuestra respecto al objetivo general, que la política pública de lenguas originarias incide significativamente en la calidad de atención de una municipalidad provincial, Cusco - 2022; lo que precisa que la variabilidad de la dependencia de la calidad de atención depende del 54.7% de la política pública de lenguas originarias.

## VII RECOMENDACIONES

- Primero:** Se requiere ampliar los alcances de la ley de lenguas, así como su operacionalización dentro de los diversos estamentos estatales. Comenzando con la implementación de cuerpos normativos impresos en quechua.
- Segundo:** Se necesita profundizar, las investigaciones sobre casos de limitación de alcance estatal por parte del estado, ya que cómo se señaló en las conclusiones, este muestreo realizado, evidencia una situación que permanece en todo el Perú.
- Tercero:** Mayor capacitación a los operadores administrativos, los cuales si bien es cierto tiene la buena intención de ofrecer el mejor servicio de calidad, ven limitado este hecho a la capacidad de alcance, qué tiene su conocimiento del idioma, en este caso quechua.
- Cuarto:** Se deben implementar métodos digitales, cómo plataformas de traducción o traductores virtuales, los cuales facilitarían el acceso a información y la capacidad de atención en los Municipios.
- Quinto:** Promocionar campañas de integración cultural y lingüística que permitan a la población en general no solo a los administradores públicos conocer y experimentar en primera persona los alcances y limitaciones de las lenguas originarias para que así la capacidad de integración nacional sea de carácter colectivo y no sé límite a instituciones públicas.

## REFERENCIAS

- Balcazar, R. (2019). *Características de la gestión de calidad y atención al cliente en Cetpro La Católica en el distrito de Sullana, año 2019*. (Tesis de maestría), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Sullana.
- Barragan, E. (2019). *Recursos didácticos tecnológicos en el aprendizaje de las lenguas indígenas en el Ecuador*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Barreto, M. y Soto, L. (2019). *Dinámica de trabajo entre los traductores de lenguas originarias y las entidades encargantes en el Perú*. (Tesis de maestría), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.
- Baker, M. (2006). *Translation and activism*. Emerging patterns of narrative community. The Massachusetts
- Bucholtz, M. (2003). *Sociolinguistic nostalgia and the authentication of identity*. Journal of Sociolinguistics.
- Cabanillas, L. (2018). *Percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer - 2015*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Castillo, L. (2018). *La revitalización de la lengua quechua y la representación de la identidad andina que propone el noticiero "Ñuqanchik" a sus dos años de lanzamiento*. (Tesis de maestría), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.
- Cedamano, M. (2018). *El uso de lenguas originarias por servidores públicos como condición para implementar políticas públicas interculturales y eficientes, principalmente en ámbitos rurales del Perú*. (Tesis doctoral),
- Cóndor, C. (2019). *Los derechos lingüísticos de los pueblos originarios y la garantía del acceso a la justicia*. (Tesis de maestría), Universidad Ricardo Palma, Lima.

- Congreso de la República (1993). *Constitución Política del Perú*. <http://spij.minjus.gob.pe>
- Coronel-Molina, S. M. (2015). *Language ideology, policy and planning in Peru*. Bristol: Multilingual Matters.
- De Andres, R. (1997). *Lingüística y sociolingüística en el concepto de dialecto*. Conferencia de la Universidad de León.
- Decreto Supremo N° 004-2016-MC. (2016). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú. Lima: El Peruano.
- Decreto Supremo N° 005-2017-MC. (2017). Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad. Lima: El Peruano.
- Decreto Supremo N° 011-2018-MINEDU. (2018). Decreto Supremo que aprueba el Mapa Etnolingüístico: lenguas de los pueblos indígenas u originarios del Perú - Mapa Etnolingüístico del Perú. Lima: El Peruano.
- Fernández, J., Fernández, L. y Soloaga, I. (2019). *Enfoque territorial y análisis dinámico de la ruralidad: alcances y límites para el diseño de políticas de desarrollo rural innovadoras en América Latina y el Caribe*. México D.F.:
- García, Y. y García, I. (2019). *Prácticas comunicacionales de mujeres indígenas raras, en la transmisión de la lengua originaria de las comunidades indígenas Rama Cay y Bang Kukut Taik*. *Revista Ciencia e Interculturalidad*, 25(2), 159-171.
- Haboud, M. (2004). Quichua language vitality: An Ecuadorian perspective. *International Journal of the Sociology of Language*, 167, 69-81.
- Hernandez S. Fernandez y Baptista, P (2014). *Metodología de la Investigación* Cuarta Edición.

- Huamani, R. (2019). *Estrategias para el fortalecimiento de la lengua originaria (quechua) en niños(as) de EIB-Nivel inicial N° 283 Santa Rita*. (Tesis de maestría), Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Márquez Escamilla, H. B., & Rodríguez Domínguez, E. (2021)
- Meneses-Navarro, S., Estela Pelcastre-Villafuerte, B., Arturo Bautista-Ruiz, Ó., Josaphat Toledo-Cruz, R., de la Rosa-Cruz, S. A., Alcalde-Rabanal, J., & Ángeles Mejía-Marengo, J. de los. (2021)
- Michel, Cynthia L., & Cejudo, Guillermo M. (2016). Coherencia y políticas públicas. Metas, instrumentos y usos objetivo. *Gestión y Política Pública*, XXV (1),3-31 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13343543001>
- Ministerio de Cultura. (2018). *La autoidentificación étnica: Población indígena y afroperuana*. Lima: Ministerio de Cultura.
- Nina, F. (2020). Idiomas originarios. Transitando en el mundo "moderno". *Revista del CISEN Tramas/Maepova*, 8(2), 243-254.
- Organismo de Naciones Unidas. (2019). *Lenguas Indígenas*. Ginebra: ONU.
- Patrick, D. (2007). Language endangerment, language rights and indigeneity. En: Heller, Monica (ed.): *Bilingualism: A social approach*. London: *Palgrave Macmillan*, 111-134.
- Pohlenz, J. (2019). *Interculturalidad y enfoque intercultural en educación*.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. Lima: PCM.
- Santaella, H. (2020). La realidad de la interpretación en lenguas indígenas de México. *Revista Latinoamericana de Educación y Estudios Interculturales*, 4(3), 49-56.
- Stallaert, Ch., Kleinert, C. y Núñez, C. (2020). Acceso a la justicia y formación de intérpretes en lenguas indígenas (30), 60-83.
- Supo, G. (2019). *Gestión de competencias del talento humano y su relación en la calidad de atención al usuario* (Tesis de maestría), Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

- Taylor, F. W. (1981). *Principios de la administración científica*. El Ateneo, Buenos Aires
- UNESCO (2019). *Informe mundial sobre la diversidad cultural: Invertir en la diversidad cultural y el diálogo intercultural*. París: UNESCO.
- Warren, Kay B. & Jean J. Jackson (2003). Introduction. Studying indigenous activism in Latin America. En: Warren, Kay B. & Jean E. Jackson (eds.): *Indigenous movements, self representation, and the State in Latin America*. Austin: University of Texas Press, 1-46.
- Wolf, M. (2014). The sociology of translation and its activist turn. En: Angelelli, Claudia (ed.): *The sociological turn in translation and interpreting studies*. Benjamins current topics, 66. Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins, 7-21
- Vidal, N. (2018). *Envejecer en el Perú: Viejos y nuevos desafíos*. Lima: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Suárez, P. (2011). *Población de estudio y muestra Curso de Metodología de la Investigación Unidad Docente de MFyC. La Fresneda* (Asturias).
- Claros, C. (2019). *Muestra censal o poblacional*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/391608311/Muestra-Censal-o-Poblacional-15-de-diciembre-2019>.
- Ávila, H. L. (2006) *Introducción a la metodología de la investigación Edición electrónica*. Chihuahua, México.
- Meneses, J. & Rodríguez, R. (2012). *El cuestionario y la entrevista*. Universitat Oberta de Talalunya. España
- Hosmer, d. And Iemeshow, S. (2010). *Applied Logistic Regression*. 2 edn, John Wiley & Sons, New York.
- De Vellis, G. (2006). *La medición en ciencias sociales y en la psicología, en Estadística con SPSS y metodología de la investigación*. México: Trillas.

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### Operacionalización de la variable

Variable Independiente Políticas Públicas de lenguas originarias

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Intercultural	Atención diferenciada		Nunca	Adecuada
Intergeneracional	Transición del idioma		Casi nunca	(49 -65)
	Respeto a los ciudadanos		A veces	Regular (31 – 48)
Derechos Humanos	Respeto a la dignidad		Casi Siempre	No
	Discriminación		Siempre	adecuado (13 – 30)
Enfoque territorial	Aprendizaje de lenguas originarias			

Variable dependiente: Calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	escala	valor
Responsabilidad	Atención rápida		Nunca	Aceptable (46 -
	Voluntad de ayuda		Casi Nunca	60)
Confiabilidad	Confianza		A Veces	Regular (29 –
	Ética y profesionalismo		Casi siempre	45)
Empatía	Servicio cuidadoso		Siempre	No aceptable
	Comprensión del usuario			(12 – 28)

## Anexo 2

### Matriz de consistencia

TÍTULO: Políticas públicas de lenguas originarias en la calidad de atención a los usuarios de una municipalidad provincial, Cusco - 2022																																										
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																																							
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿De qué manera incide la Política pública de Lenguas Originarias en la calidad de una municipalidad provincial, Cusco - 2022?</p> <p><b>¿Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cómo incide la Política pública de Lenguas Originarias en la responsabilidad de una municipalidad provincial, Cusco - 2022?</p> <p>¿Cómo incide la Política pública de Lenguas Originarias en la confiabilidad de una municipalidad provincial, Cusco - 2022?</p> <p>¿Cómo incide la Política pública de Lenguas Originarias en la empatía de una municipalidad provincial, Cusco - 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la incidencia de la Política pública de Lenguas Originarias en la calidad de atención de una municipalidad provincial, Cusco - 2022</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la incidencia de la Política pública de Lenguas Originarias en la responsabilidad de una municipalidad provincial, Cusco - 2022</p> <p>Determinar la incidencia de la Política pública de Lenguas Originarias en la confiabilidad de una municipalidad provincial, Cusco - 2022</p> <p>Determinar la incidencia de la Política pública de Lenguas Originarias en la empatía de una de una municipalidad provincial, Cusco - 2022</p>	<p><b>Hipótesis principal:</b></p> <p>La Política pública de Lenguas Originarias incide significativamente en la calidad de atención de una municipalidad provincial, Cusco - 2022</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>La Política pública de Lenguas Originarias incide significativamente en la responsabilidad de una municipalidad provincial, Cusco - 2022</p> <p>La Política pública de Lenguas Originarias incide significativamente en la confiabilidad de una municipalidad provincial, Cusco - 2022</p> <p>La Política pública de Lenguas Originarias incide significativamente en la empatía de una municipalidad provincial, Cusco - 2022</p>	<p><b>Variable 1: política pública de lenguas originarias</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Dimensiones</th> <th style="width: 40%;">Indicadores</th> <th style="width: 10%;">Ítems</th> <th style="width: 15%;">Escala de valores</th> <th style="width: 20%;">Nivel y Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Intercultural</td> <td>✓ Atención diferencia ✓</td> <td></td> <td rowspan="5" style="vertical-align: middle;">Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</td> <td rowspan="5" style="vertical-align: middle;">Adecuada (49 - 65) Regular (31 - 48) No adecuado (13 - 30)</td> </tr> <tr> <td>Intergeneracional</td> <td>✓ Transmisión del idioma ✓ Respeto a las personas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Derechos Humanos</td> <td>✓ Respeto a la dignidad ✓ discriminación</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Enfoque territorial</td> <td>✓ Aprendizaje de lenguas originarias</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Variable 2: calidad de atención</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Dimensiones</th> <th style="width: 40%;">Indicadores</th> <th style="width: 10%;">Ítems</th> <th style="width: 15%;">Escala de valores</th> <th style="width: 20%;">Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Responsabilidad</td> <td>✓ Atención rápida ✓ Voluntad de ayuda</td> <td></td> <td rowspan="3" style="vertical-align: middle;">Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</td> <td rowspan="3" style="vertical-align: middle;">Aceptable (46 - 60) Regular (29 - 45) No aceptable (12 - 28)</td> </tr> <tr> <td>Confiabilidad</td> <td>✓ Confianza ✓ Puntualidad ✓ Ética y profesionalismo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>✓ Servicio de manera cuidadosa ✓ Atención ✓ Comprensión al usuario</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango	Intercultural	✓ Atención diferencia ✓		Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Adecuada (49 - 65) Regular (31 - 48) No adecuado (13 - 30)	Intergeneracional	✓ Transmisión del idioma ✓ Respeto a las personas		Derechos Humanos	✓ Respeto a la dignidad ✓ discriminación		Enfoque territorial	✓ Aprendizaje de lenguas originarias					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Índices	Responsabilidad	✓ Atención rápida ✓ Voluntad de ayuda		Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Aceptable (46 - 60) Regular (29 - 45) No aceptable (12 - 28)	Confiabilidad	✓ Confianza ✓ Puntualidad ✓ Ética y profesionalismo		Empatía	✓ Servicio de manera cuidadosa ✓ Atención ✓ Comprensión al usuario	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango																																						
Intercultural	✓ Atención diferencia ✓		Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Adecuada (49 - 65) Regular (31 - 48) No adecuado (13 - 30)																																						
Intergeneracional	✓ Transmisión del idioma ✓ Respeto a las personas																																									
Derechos Humanos	✓ Respeto a la dignidad ✓ discriminación																																									
Enfoque territorial	✓ Aprendizaje de lenguas originarias																																									
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Índices																																						
Responsabilidad	✓ Atención rápida ✓ Voluntad de ayuda		Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Aceptable (46 - 60) Regular (29 - 45) No aceptable (12 - 28)																																						
Confiabilidad	✓ Confianza ✓ Puntualidad ✓ Ética y profesionalismo																																									
Empatía	✓ Servicio de manera cuidadosa ✓ Atención ✓ Comprensión al usuario																																									

<p>Tipo de la Investigación:</p> <p>Básica</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental de corte transversal</p> <p>Nivel de diseño:</p> <p>Correccional causal</p> <p>Método:</p> <p>Hipotético Deductivo</p> <p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p>	<p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>La población estará constituida por servidores públicos municipales</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>Se aplicará una muestra censal</p> <p><b>MUESTREO:</b></p> <p>No aplica por considerarse toda la población</p>	<p><b>TÉCNICAS</b></p> <p><b>Encuesta</b></p> <p><b>INSTRUMENTOS</b></p> <p><b>Cuestionarios</b></p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Se presentarán tablas de contingencia y gráficos para la presentación de los resultados de las dimensiones.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Regresión logística ordinal</p>
---	--	--	---

### Anexo 3

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE POLÍTICAS PÚBLICAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Atención diferenciada</b>							
1	La Municipalidad reconoce las diferencias culturales y lingüísticas de la población.	x		x		x		
2	La Municipalidad ha incorporado visiones culturales dentro del servicio que brinda.	x		x		x		
3	La Municipalidad brinda una atención diferenciada a los usuarios quechuahablantes.	x		x		x		
4	<b>DIMENSIÓN 2: Enfoque de derechos humanos</b>	x		x		x		
5	En la Municipalidad rechazan toda práctica discriminatoria contra las personas quechuahablantes.	x		x		x		
	La Municipalidad protege y promociona eficazmente los derechos lingüísticos de la población.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	En la Municipalidad, se respeta la dignidad de las personas que hablan su lengua materna.	x		x		x		
7	<b>DIMENSIÓN 3: Enfoque intergeneracional</b>	x		x		x		
8	La Municipalidad promueve la transmisión de la lengua materna de generación en generación.	x		x		x		
9	La Municipalidad, promueve en los niños y jóvenes el respeto a las personas que hacen uso de su lengua originaria.	x		x		x		
	En la Municipalidad se da una atención preferencial a los adultos mayores quechuahablantes.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	<b>DIMENSIÓN 4: Enfoque territorial</b>	x		x		x		
11	La Municipalidad, establece espacios de fácil acceso para las personas quechuahablantes.	x		x		x		
12	La Municipalidad ha capacitado a los servidores públicos para el aprendizaje del quechua.	x		x		x		

13	La Municipalidad implementa la Política Nacional de Lenguas Originarias para el crecimiento social y económico.	x		x		x		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia: Hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Diaz Dumont Jorge Rafael**

**DNI: 08698815**

**Grado y Especialidad del validador: Metodólogo**

**San Juan de Lurigancho, 31 de mayo de 2022**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont (PhD)  
INVESTIGADOR CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
SINACYT - REGISTRO REGINA 15697

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Responsabilidad</b>							
1	Es idónea la calidad de atención que presta su municipalidad.	x		x		x		
2	El personal de la plataforma de atención de la Municipalidad se preocupa en absolver las dudas o consultas de la población.	x		x		x		
3	El personal de la plataforma de atención de la Municipalidad se preocupa por solucionar los problemas administrativos que le competen.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Confiabilidad</b>	x		x		x		
4	Su municipio brinda una atención igualitaria.	x		x		x		
5	Los trabajadores de la Municipalidad brindan un trato igualitario a los usuarios.	x		x		x		
6	Los requerimientos de los usuarios son respondidos por los trabajadores de la municipalidad en el plazo establecido por ley.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	<b>DIMENSIÓN 3: Empatía</b>	x		x		x		
7	Su municipio incorpora servicios para usuarios que hablan otras lenguas.	x		x		x		
8	En la plataforma de atención de la Municipalidad, los trabajadores demuestran que se preocupan por los usuarios.	x		x		x		
9	La atención que brinda la municipalidad al usuario es con cortesía.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	x		x		x		
10	El personal de la plataforma de atención de la municipalidad le da credibilidad al usuario al realizar la atención.	X		X		x		
11	El personal de la plataforma de atención de la municipalidad demuestra sus conocimientos administrativos ante los usuarios.	X		X		X		
12	El personal de la plataforma de atención de la municipalidad genera confianza a los usuarios.	x		x		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia: Hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Diaz Dumont Jorge Rafael**

**DNI: 08698815**

**Grado y Especialidad del validador: Metodólogo**

**San Juan de Lurigancho, 31 de mayo de 2022**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont (PhD)  
INVESTIGADOR CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
SINACYT - REGISTRO REGINA 15697

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE POLÍTICAS PÚBLICAS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Atención diferenciada</b>							
1	La Municipalidad reconoce las diferencias culturales y lingüísticas de la población.	x		x		x		
2	La Municipalidad ha incorporado visiones culturales dentro del servicio que brinda.	x		x		x		
3	La Municipalidad brinda una atención diferenciada a los usuarios quechuahablantes.	x		x		x		
4	<b>DIMENSIÓN 2: Enfoque de derechos humanos</b>	x		x		x		
5	En la Municipalidad rechazan toda práctica discriminatoria contra las personas quechuahablantes.	x		x		x		
	La Municipalidad protege y promociona eficazmente los derechos lingüísticos de la población.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	En la Municipalidad, se respeta la dignidad de las personas que hablan su lengua materna.	x		x		x		
7	<b>DIMENSIÓN 3: Enfoque intergeneracional</b>	x		x		x		
8	La Municipalidad promueve la transmisión de la lengua materna de generación en generación.	x		x		x		

9	La Municipalidad, promueve en los niños y jóvenes el respeto a las personas que hacen uso de su lengua originaria.	x		x		x		
	En la Municipalidad se da una atención preferencial a los adultos mayores quechuahablantes.	Si	No	Si	No	Si	No	
10	<b>DIMENSIÓN 4: Enfoque territorial</b>	x		x		x		
11	La Municipalidad, establece espacios de fácil acceso para las personas quechuahablantes.	x		x		x		
12	La Municipalidad ha capacitado a los servidores públicos para el aprendizaje del quechua.	x		x		x		
13	La Municipalidad implementa la Política Nacional de Lenguas Originarias para el crecimiento social y económico.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: Ledesma Cuadros Mildred Jénica**

**DNI: 09936465**

**Especialidad del validador: Dra. en Administración de la Educación**

San Juan de Lurigancho, 31 de mayo de 2022

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Responsabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Es idónea la calidad de atención que presta su municipalidad.	x		x		x		
2	El personal de la plataforma de atención de la Municipalidad se preocupa en absolver las dudas o consultas de la población.	x		x		x		
3	El personal de la plataforma de atención de la Municipalidad se preocupa por solucionar los problemas administrativos que le competen.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Confiabilidad</b>	x		x		x		
4	Su municipio brinda una atención igualitaria.	x		x		x		
5	Los trabajadores de la Municipalidad brindan un trato igualitario a los usuarios.	x		x		x		
6	Los requerimientos de los usuarios son respondidos por los trabajadores de la municipalidad en el plazo establecido por ley.	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 3: Empatía</b>	x		x		x		
7	Su municipio incorpora servicios para usuarios que hablan otras lenguas.	x		x		x		
8	En la plataforma de atención de la Municipalidad, los trabajadores demuestran que se preocupan por los usuarios.	x		x		x		

9	La atención que brinda la municipalidad al usuario es con cortesía.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	x		x		x		
10	El personal de la plataforma de atención de la municipalidad le da credibilidad al usuario al realizar la atención.	X		X		x		
11	El personal de la plataforma de atención de la municipalidad demuestra sus conocimientos administrativos ante los usuarios.	X		X		X		
12	El personal de la plataforma de atención de la municipalidad genera confianza a los usuarios.	x		x		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: Ledesma Cuadros Mildred Jénica**

**DNI: 09936465**

**Especialidad del validador: Dra. en Administración de la Educación**

San Juan de Lurigancho, 31 de mayo de 2022

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE POLÍTICAS PÚBLICAS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Atención diferenciada</b>							Se indique a municipalidad se refiere
1	La Municipalidad reconoce las diferencias culturales y lingüísticas de la población.	x		x		x		
2	La Municipalidad ha incorporado visiones culturales dentro del servicio que brinda.	x		x		x		
3	La Municipalidad brinda una atención diferenciada a los usuarios quechua hablantes.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Enfoque de derechos humanos</b>	x		x		x		
4	En la Municipalidad rechazan toda práctica discriminatoria contra las personas quechua hablantes.	x		x		x		
5	La Municipalidad protege y promociona eficazmente los derechos lingüísticos de la población.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	En la Municipalidad, se respeta la dignidad de las personas que hablan su lengua materna.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Enfoque intergeneracional</b>	x		x		x		
7	La Municipalidad promueve la transmisión de la lengua materna de generación en generación.	x		x		x		
8	La Municipalidad, promueve en los niños y jóvenes el respeto a las personas que hacen uso de su lengua originaria.	x		x		x		
9	En la Municipalidad se da una atención preferencial a los adultos mayores quechuahablantes.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	<b>DIMENSIÓN 4: Enfoque territorial</b>	x		x		x		
10	La Municipalidad, establece espacios de fácil acceso para las personas quechuahablantes.	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		

11	La Municipalidad ha capacitado a los servidores públicos para el aprendizaje del quechua.	x		x		x		
12	La Municipalidad implementa la Política Nacional de Lenguas Originarias para el crecimiento social y económico.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: NESTOR MINAURO MOREYRA**

**DNI: 10609462**

**Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública**

**Cusco, 29 de julio de 2022**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**Lic. en Ciencias de la Comunicación  
Mag. en Gestión Pública.**

**CPP - 644**

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

suficientes para medir la dimensión.

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Responsabilidad</b>							
1	Es idónea la calidad de atención que presta su municipalidad.	x		x		x		Es necesario indicar a que municipalidad se refiere
2	El personal de la plataforma de atención de la Municipalidad se preocupa en absolver las dudas o consultas de la población.	x		x		x		
3	El personal de la plataforma de atención de la Municipalidad se preocupa por solucionar los problemas administrativos que le competen.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Confiabilidad</b>	x		x		x		
4	Su municipio brinda una atención igualitaria.	x		x		x		
5	Los trabajadores de la Municipalidad brindan un trato igualitario a los usuarios.	x		x		x		
6	Los requerimientos de los usuarios son respondidos por los trabajadores de la municipalidad en el plazo establecido por ley.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	<b>DIMENSIÓN 3: Empatía</b>	x		x		x		
7	Su municipio incorpora servicios para usuarios que hablan otras lenguas.	x		x		x		
8	En la plataforma de atención de la Municipalidad, los trabajadores demuestran que se preocupan por los usuarios.	x		x		x		
9	La atención que brinda la municipalidad al usuario es con cortesía.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	x		x		x		
10	El personal de la plataforma de atención de la municipalidad le da credibilidad al usuario al realizar la atención.	X		X		x		
11	El personal de la plataforma de atención de la municipalidad demuestra sus conocimientos administrativos ante los usuarios.	X		X		X		

12	El personal de la plataforma de atención de la municipalidad genera confianza a los usuarios.	x		x		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: NESTOR MINAURO MOREYRA**

**DNI: 10609462**

**Especialidad del validador: Mag. en Gestión Publica**

**Cusco, 29 de julio de 2022**

<sup>1</sup>**pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o **dimensión** específica del constructo

<sup>3</sup>**claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es **conciso**, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



**Lic. en Ciencias de la Comunicación  
Mag. en Gestión Pública.**

**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 4

### Instrumento 1: cuestionario que mide la variable de políticas públicas.

Datos generales: nombre, lugar de origen, grado de instrucción, labor que desempeña.

Como evaluaría la calidad de atención en su municipio.

CONSENTIMIENTO: De acuerdo con la información brindada en la presentación, En caso de querer participar marque la alternativa "Si acepto" y continúe respondiendo el cuestionario.

1. ¿Está de acuerdo con participar en la siguiente encuesta?

SI  NO

2. ¿La Municipalidad reconoce las diferencias culturales y lingüísticas de la población?
- Nunca (1)
  - casi nunca (2)
  - a veces (3)
  - casi siempre (4)
  - siempre (5)
3. ¿La Municipalidad ha incorporado visiones culturales dentro del servicio que brinda?
- Nunca (1)
  - casi nunca (2)
  - a veces (3)
  - casi siempre (4)
  - siempre (5)
4. ¿La Municipalidad brinda una atención diferenciada a los usuarios quechuahablantes?
- Nunca (5)
  - casi nunca (4)
  - a veces (3)
  - casi siempre (2)
  - siempre (1)
5. ¿En la Municipalidad rechazan toda práctica discriminatoria contra las personas quechuahablantes?
- Nunca (1)
  - casi nunca (2)
  - a veces (3)
  - casi siempre (4)
  - siempre (5)

6. ¿La Municipalidad protege y promociona eficazmente los derechos lingüísticos de la población?
  - a. Nunca (1)
  - b. casi nunca (2)
  - c. a veces (3)
  - d. casi siempre (4)
  - e. siempre (5)
  
7. ¿En la Municipalidad, se respeta la dignidad de las personas que hablan su lengua materna?
  - a. Nunca (1)
  - b. casi nunca (2)
  - c. a veces (3)
  - d. casi siempre (4)
  - e. siempre (5)
  
8. ¿La Municipalidad promueve la transmisión de la lengua materna de generación en generación?
  - a. Nunca (1)
  - b. casi nunca (2)
  - c. a veces (3)
  - d. casi siempre (4)
  - e. siempre (5)
  
9. ¿La Municipalidad, promueve en los niños y jóvenes el respeto a las personas que hacen uso de su lengua originaria?
  - a. Nunca (1)
  - b. casi nunca (2)
  - c. a veces (3)
  - d. casi siempre (4)
  - e. siempre (5)
  
10. ¿En la Municipalidad se da una atención preferencial a los adultos mayores quechuahablantes?
  - a. Nunca (1)
  - b. casi nunca (2)
  - c. a veces (3)
  - d. casi siempre (4)
  - e. siempre (5)
  
11. ¿La Municipalidad, establece espacios de fácil acceso para las personas quechuahablantes?
  - a. Nunca (1)
  - b. casi nunca (2)
  - c. a veces (3)
  - d. casi siempre (4)
  - e. siempre (5)

12. ¿La Municipalidad ha capacitado a los servidores públicos para el aprendizaje del quechua?

- a. Nunca (1)
- b. casi nunca (2)
- c. a veces (3)
- d. casi siempre (4)
- e. siempre (5)

13. ¿La Municipalidad implementa la Política Nacional de Lenguas Originarias para el crecimiento social y económico?

- a. Nunca (1)
- b. casi nunca (2)
- c. a veces (3)
- d. casi siempre (4)
- e. siempre (5)

## **Instrumento 2: cuestionario que mide la variable de calidad de atención**

1. ¿Es idónea la calidad de atención que presta su municipalidad?
  - a. Nunca (1)
  - b. casi nunca (2)
  - c. a veces (3)
  - d. casi siempre (4)
  - e. siempre (5)
  
2. ¿El personal de la plataforma de atención de la Municipalidad se preocupa en absolver las dudas o consultas de la población?
  - a. Nunca (1)
  - b. casi nunca (2)
  - c. a veces (3)
  - d. casi siempre (4)
  - e. siempre (5)
  
3. ¿El personal de la plataforma de atención de la Municipalidad se preocupa por solucionar los problemas administrativos que le competen?
  - a. Nunca (1)
  - b. casi nunca (2)
  - c. a veces (3)
  - d. casi siempre (4)
  - e. siempre (5)
  
4. ¿Su municipio brinda una atención igualitaria?
  - a. Nunca (1)
  - b. casi nunca (2)
  - c. a veces (3)
  - d. casi siempre (4)
  - e. siempre (5)
  
5. ¿Los trabajadores de la Municipalidad brindan un trato igualitario a los usuarios?
  - a. Nunca (1)
  - b. casi nunca (2)
  - c. a veces (3)
  - d. casi siempre (4)
  - e. siempre (5)
  
6. ¿Los requerimientos de los usuarios son respondidos por los trabajadores de la municipalidad en el plazo establecido por ley?
  - a. Nunca (1)
  - b. casi nunca (2)
  - c. a veces (3)
  - d. casi siempre (4)
  - e. siempre (5)

7. ¿Su municipio incorpora servicios para usuarios que hablan otras lenguas?
  - a. Nunca (1)
  - b. casi nunca (2)
  - c. a veces (3)
  - d. casi siempre (4)
  - e. siempre (5)
  
8. ¿En la plataforma de atención de la Municipalidad, los trabajadores demuestran que se preocupan por los usuarios?
  - a. Nunca (1)
  - b. casi nunca (2)
  - c. a veces (3)
  - d. casi siempre (4)
  - e. siempre (5)
  
9. ¿La atención que brinda la municipalidad al usuario es con cortesía?
  - a. Nunca (1)
  - b. casi nunca (2)
  - c. a veces (3)
  - d. casi siempre (4)
  - e. siempre (5)
  
10. ¿El personal de la plataforma de atención de la municipalidad le da credibilidad al usuario al realizar la atención?
  - a. Nunca (1)
  - b. casi nunca (2)
  - c. a veces (3)
  - d. casi siempre (4)
  - e. siempre (5)
  
11. ¿El personal de la plataforma de atención de la municipalidad demuestra sus conocimientos administrativos ante los usuarios?
  - a. Nunca (1)
  - b. casi nunca (2)
  - c. a veces (3)
  - d. casi siempre (4)
  - e. siempre (5)
  
12. ¿El personal de la plataforma de atención de la municipalidad genera confianza a los usuarios?
  - a. Nunca (1)
  - b. casi nunca (2)
  - c. a veces (3)
  - d. casi siempre (4)
  - e. siempre (5)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LEDESMA CUADROS MILDRED JENICA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Políticas públicas de lenguas originarias en la calidad de atención a los usuarios de una municipalidad provincial, Cusco - 2022", cuyo autor es SURCO VARGAS CARLOS JULIAN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 29 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LEDESMA CUADROS MILDRED JENICA <b>DNI:</b> 09936465 <b>ORCID</b> 0000-0001-6366-8778	Firmado digitalmente por: MLEDESMACU el 02-08- 2022 12:30:14

Código documento Trilce: TRI - 0378952