

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE

ESCUELA DE POSTGRADO



Mejora del proceso de certificación de competencias: servidor
público bilingüe desarrollado por el Ministerio de Cultura del Perú
en el periodo 2018-2019

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Gerardo Manuel García Chinchay

ASESOR

Carlos Alza Barco

Lima, Perú

2021

Agradecimientos

Deseo expresar mi reconocimiento a todas las personas que colaboraron directa e indirectamente en la realización de esta investigación.

A Dios por todo lo que tengo, me dio y me dará.

A mi familia: a mi madre, Mercedes Chinchay Aliaga, quien me ha enseñado con la pedagogía de la ternura a hacer el bien; a mi padre, Gerardo García Valverde, quien desde el cielo guía siempre mis pasos; a mis hermanos, John Henry y Fiorella Judith; a mis hijos, Bryan Steven y Luana Lucila. Todos ellos han sido fuente insuperable de amor, aliento y superación, inclusive, en los momentos más difíciles de mi vida.

A mi asesor, el Dr. Carlos Alza Barco, por asesorarme con paciencia y comprensión brindándome una perspectiva diferente, desde la gestión pública, de las intervenciones referidas a las lenguas indígenas u originarias.

A mis colegas y amigas Claudia Sánchez Tafur y Mercedes Mere Chávez, traductora y lingüista, respectivamente, por revisar el manuscrito de este documento y haber propuesto observaciones y correcciones para un mayor análisis.

A mis amigos y profesores de la maestría en Administración Pública de la Universidad Católica Sedes Sapientiae, por hacer placentera mi estancia como alumno de posgrado.

Al Viceministerio de Interculturalidad y en particular al equipo de la Dirección de Lenguas Indígenas del Ministerio de Cultura (MINCUL), Guipsy, Alexandra, Edith, Lee y Angélica, por humanizarme y enseñarme a trabajar de la mano con los pueblos indígenas para la búsqueda de la garantía de sus derechos. En especial, a Luz García, por soportarme todos estos años como coordinador y por trabajar de manera conjunta durante las diversas campañas de certificación en los diversos departamentos del sur del Perú.

Dedicatoria

A los pueblos indígenas del Perú.

Resumen

La presente investigación busca explorar la mejora del proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollado por el Ministerio de Cultural del Perú (MINCUL) en el periodo 2018-2019, a partir del análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción y evaluaciones a simuladores y evaluadores implementadas por la propia institución. Para dicho fin, se aplicó el criterio de la exhaustividad en el análisis de los resultados obtenidos de los tres instrumentos. Así, se analizaron los totales de los resultados de la encuesta de satisfacción con una población de 569 servidores públicos evaluados, de los 5 simuladores en la evaluación de simuladores y de 20 evaluadores en la evaluación de evaluadores. La investigación partió de la hipótesis de que los resultados de la encuesta de satisfacción y de la evaluación de simuladores, evaluadores y evaluados realizados en el periodo 2018-2019 permitieron mejoras en el proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollado por el MINCUL a través de tres aspectos: el reconocimiento de las fortalezas y debilidades de los actores en el proceso de certificación, la generación de evidencia para tomar decisiones, y la legitimidad que ofrece considerar la perspectiva de los usuarios y actores del proceso. Dichos aspectos fueron ampliamente posibles de identificar en los resultados de los tres instrumentos. De esta manera, se encontraron relaciones entre los tres y se reforzó la importancia de la evaluación de programas, base teórica explorada en el trabajo.

Palabras clave: *evaluación de programas, mejora de procesos, certificación de competencias, servidores públicos bilingües*

Abstract

This research aimed to explore the improvement of the *proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe* (certification of competence: bilingual public servant) developed by the MINCUL in 2018-2019, based on the analysis of the results of the satisfaction survey and evaluations of simulators and evaluators implemented by the same institution. For this purpose, the criterion of completeness in the analysis of the results obtained from the three instruments was applied; thus, the total results of the satisfaction survey were analyzed, with a population of 569 evaluated public servants, the total of the 5 simulators in the simulators' evaluation and the total of 20 evaluators in the evaluators' evaluation. The research was based on the hypothesis that the results of the satisfaction survey and the simulators' and evaluators' evaluations carried out in the period 2018-2019 allowed improvements in the certification of competence: bilingual public servant developed by the MINCUL through three aspects: the recognition of the strengths and weaknesses of the actors in the certification process, the generation of evidence to make decisions and the legitimacy offered by taking into account the perspective of the users and actors of the process. These aspects were widely possible to identify in the results of the three instruments, finding relationships between the three and reinforcing the importance of program evaluation, a theoretical approach explored in the research.

Keywords: *program evaluation, process improvement, competency certification, bilingual public servants*

Índice

Agradecimientos.....	i
Dedicatoria	ii
Resumen	iii
Abstract.....	iv
Introducción.....	1
Capítulo I: El problema de investigación	3
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Justificación del tema de la investigación.....	5
1.4. Objetivos de la investigación	6
1.4.1. Objetivo general	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
Capítulo II: Marco teórico	7
2.1. Antecedentes del estudio.....	7
2.1.1. Internacionales	7
2.1.2. Nacionales	9
2.2. Bases teóricas	13
2.2.1. Evaluación de programas	13
2.2.2. Estructuración de la evaluación de un programa	14
2.2.2.1. Importancia de la evaluación de los programas	15
2.2.2.2. Las encuestas y su importancia.....	15
2.2.3. La desburocratización de procesos.....	16
2.2.4. Capacidades de los agentes	16
2.3. Definición de términos básicos	17
2.4. Hipótesis de investigación	18
2.4.1. Hipótesis general	18
Capítulo III: Metodología.....	19
3.1. Enfoque de la investigación	19
3.2. Alcance de la investigación.....	19

3.3.	Diseño de la investigación	19
3.4.	Descripción del ámbito de la investigación	20
3.5.	Variables	20
3.5.1.	Definición conceptual de la(s) variable(s)	20
3.6.	Delimitaciones	21
3.6.1.	Temática	21
3.6.2.	Temporal	21
3.6.3.	Espacial	21
3.7.	Limitaciones	22
3.8.	Población y muestra	22
3.9.	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	23
3.10.	Validez y confiabilidad del instrumento	24
3.11.	Plan de recolección y procesamiento de datos.....	24
	Capítulo IV: Desarrollo de la investigación	28
4.1.	La certificación de competencias: servidor público bilingüe y los procesos realizados entre 2018 y 2019.....	28
4.1.1.	Ciclo del proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe.....	32
4.1.1.1.	Etapas de difusión, sensibilización y de inscripción.....	33
4.1.2.	Procesos de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollados por el MINCUL en el periodo 2018-2019	41
4.1.2.1.	Procesos de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollados en 2018.....	42
4.1.2.1.1.	Apurímac: Chincheros, 2018	42
4.1.2.1.2.	Apurímac: Chuquibambilla, 2018.....	43
4.1.2.1.3.	Cusco: Quillabamba, 2018.....	43
4.1.2.1.4.	Cusco: Sicuani, 2018	43
4.1.2.1.5.	Cusco: Cusco, 2018	43
4.1.2.2.	Procesos de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollados en 2019.....	44
4.1.2.2.1.	Apurímac: Cotabambas, 2019.....	45
4.1.2.2.2.	Ayacucho: Huamanga, 2019	45
4.1.2.2.3.	Cusco: Cusco, 2019	46
4.1.2.2.4.	Cusco: Chumbivilcas, 2019	46

4.1.2.2.5. Cusco: Quillabamba, 2019.....	46
4.1.2.2.6. Puno: Puno-II, 2019.....	46
4.2. Análisis del procesamiento de los datos	47
4.2.1. Encuestas de satisfacción	47
4.2.2. Evaluación de simuladores.....	100
4.2.3. Evaluación de evaluadores.....	104
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones	108
5.1. Conclusiones	108
5.2. Recomendaciones.....	111
Bibliografía.....	113
Anexos.....	119

Índice de tablas

Tabla 1. La variable de estudio.....	21
Tabla 2. Número de servidores encuestados en los diferentes procesos de certificación de competencias.....	25
Tabla 3. Número de simuladores encuestados en los procesos de certificación de Cusco y Puno.....	26
Tabla 4. Número de evaluadores encuestados en los diferentes procesos de certificación de Ayacucho y Puno.....	27
Tabla 5. Resumen general de los procesos de certificación de competencias: servidor bilingüe desarrollados por el MINCUL durante el periodo 2018-2019.....	31
Tabla 6. Resumen general de los talleres de sensibilización realizados en el periodo 2018-2019.....	39
Tabla 7. Resumen general de los procesos de certificación de competencias: servidor bilingüe desarrollados por el MINCUL durante el periodo 2018-2019.....	41
Tabla 8. Número y porcentaje de respuestas por categoría ante la pregunta 1, “¿Cómo se enteró del proceso de certificación?”.....	48
Tabla 9. Número y porcentaje de respuestas de la categoría acreditación de dominio de lenguas de la pregunta 2, “¿Qué le motivó a ser evaluado?”.....	50
Tabla 10. Número y porcentaje de respuestas de la categoría difusión de la lengua y/o cultura de la pregunta 2, “¿Qué le motivó a ser evaluado?”.....	51
Tabla 11. Número y porcentaje de respuestas de la categoría formación/acreditación profesional de la pregunta 2, “¿Qué le motivó a ser evaluado?”.....	52
Tabla 12. Número y porcentaje de respuestas de la categoría medición del nivel de dominio de la lengua de la pregunta 2, “¿Qué le motivó a ser evaluado?”.....	53
Tabla 13. Número y porcentaje de respuestas de la categoría mejora de dominio de la lengua de la pregunta 2, “¿Qué le motivó a ser evaluado?”.....	54
Tabla 14. Número y porcentaje de respuestas de la categoría servicio a los hablantes de la pregunta 2, “¿Qué le motivó a ser evaluado?”.....	55
Tabla 15. Número y porcentaje de respuestas de la categoría sin respuesta / no precisa de la pregunta 2, “¿Qué le motivó a ser evaluado?”.....	56
Tabla 16. Número total de instituciones por proceso de la pregunta 3, “¿A qué institución pertenece?”.....	58

Tabla 17. Distribución porcentual de instituciones de la pregunta 3, “¿A qué institución pertenece?”	62
Tabla 18. Número y porcentaje de respuestas de la categoría sin respuesta de la pregunta 4, “¿Tuvo algún problema en la inscripción? ¿Qué problemas tuvo?”	63
Tabla 19. Número y porcentaje de respuestas de la categoría atención al inscrito de la pregunta 4, “¿Tuvo algún problema en la inscripción? ¿Qué problemas tuvo?”	64
Tabla 20. Número y porcentaje de respuestas de la categoría claridad de los procesos de la pregunta 4, “¿Tuvo algún problema en la inscripción? ¿Qué problemas tuvo?”	65
Tabla 21. Número y porcentaje de respuestas de la categoría datos de contacto de la pregunta 4, “¿Tuvo algún problema en la inscripción? ¿Qué problemas tuvo?”	66
Tabla 22. Número y porcentaje de respuestas de la categoría difusión de la etapa de la pregunta 4, “¿Tuvo algún problema en la inscripción? ¿Qué problemas tuvo?”	67
Tabla 23. Número y porcentaje de respuestas de la categoría entrega de constancia/confirmación de la pregunta 4, “¿Tuvo algún problema en la inscripción? ¿Qué problemas tuvo?”	68
Tabla 24. Número y porcentaje de respuestas de la categoría lugar de inscripción de la pregunta 4, “¿Tuvo algún problema en la inscripción? ¿Qué problemas tuvo?”	69
Tabla 25. Número y porcentaje de respuestas de la categoría presentación de documentos de la pregunta 4, “¿Tuvo algún problema en la inscripción? ¿Qué problemas tuvo?”	70
Tabla 26. Número y porcentaje de respuestas de la categoría no indica de la pregunta 4, “¿Tuvo algún problema en la inscripción? ¿Qué problemas tuvo?”	71
Tabla 27. Número y porcentaje de respuestas de la categoría sin respuesta de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”	72
Tabla 28. Número y porcentaje de respuestas de la categoría atención recibida de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”	73
Tabla 29. Número y porcentaje de respuestas de la categoría claridad del proceso de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”	74
Tabla 30. Número y porcentaje de respuestas de la categoría desempeño/cualidad de los evaluadores de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”	75
Tabla 31. Número y porcentaje de respuestas de la categoría metodología de la evaluación de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”	76

Tabla 32. Número y porcentaje de respuestas de la categoría objetividad de la evaluación de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”	77
Tabla 33. Número y porcentaje de respuestas de la categoría orden/puntualidad del proceso de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”	78
Tabla 34. Número y porcentaje de respuestas de la categoría pertinencia de los contenidos evaluados de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”	79
Tabla 35. Número y porcentaje de respuestas de la categoría retroalimentación al evaluado de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”	80
Tabla 36. Número y porcentaje de respuestas de la categoría transparencia de la evaluación de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”	81
Tabla 37. Número y porcentaje de respuestas de la categoría otros de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”	82
Tabla 38. Número y porcentaje de respuestas de la categoría no precisa de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”	83
Tabla 39. Número y porcentaje de respuestas de la categoría sin respuesta de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”	84
Tabla 40. Número y porcentaje de respuestas de las categorías sí y no de la pregunta 6, “¿Recomendaría este proceso a otras personas? ¿Por qué sí/no recomendaría?”	86
Tabla 41. Número y porcentaje de respuestas de la categoría capacitaciones posteriores de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”	88
Tabla 42. Número y porcentaje de respuestas de la categoría comunicación con participantes de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”	89
Tabla 43. Número y porcentaje de respuestas de la categoría destinatarios del proceso de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”	90
Tabla 44. Número y porcentaje de respuestas de la categoría difusión del proceso de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”	91
Tabla 45. Número y porcentaje de respuestas de la categoría Etapa de la evaluación de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”	92

Tabla 46. Número y porcentaje de respuestas de la categoría etapa de inscripción de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”	93
Tabla 47. Número y porcentaje de respuestas de la categoría etapa de sensibilización de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”	94
Tabla 48. Número y porcentaje de respuestas de la categoría frecuencia del proceso de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”	95
Tabla 49. Número y porcentaje de respuestas de la categoría organización y logística del proceso de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”.....	96
Tabla 50. Número y porcentaje de respuestas de la categoría otros de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”.....	97
Tabla 51. Número y porcentaje de respuestas de la categoría no precisa de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”	98
Tabla 52. Número y porcentaje de respuestas de la categoría sin respuesta de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”	99
Tabla 53. Número y porcentaje de respuestas de las categorías sí y no de la pregunta 8, “¿Fue declarado competente?”.....	100
Tabla 54. Número y porcentaje de respuestas de la categoría dominio de la lengua de la pregunta 1, “¿Cuáles cree usted que son las fortalezas de los evaluadores con los que trabajó?”	101
Tabla 55. Número y porcentaje de respuestas por categorías de la pregunta 2, “¿Cuáles cree usted que son las debilidades de los evaluadores con los que trabajó?	102
Tabla 56. Número y porcentaje de respuestas por categorías de la pregunta 4, “¿Usted está conforme de haber trabajado con ellos?”	102
Tabla 57. Número y porcentaje de respuestas por categorías de la pregunta 5, “¿Por qué?”.....	103
Tabla 58. Número y porcentaje de respuestas por categorías de la pregunta 6, “¿Alguna sugerencia para la mejora del proceso?”	103
Tabla 59. Número y porcentaje de respuestas por categorías de la pregunta 2, “¿Cuáles son las fortalezas del evaluador(a)?”	104
Tabla 60. Número y porcentaje de respuestas por categorías de la pregunta 3, “¿Cuáles son las debilidades del evaluador(a)?”	105
Tabla 61. Número y porcentaje de respuestas por categorías de la pregunta 4, “¿Usted está conforme de haber evaluado con ese evaluador(a)?”	105

Tabla 62. Número y porcentaje de respuestas por categorías de la pregunta 5, “¿Por qué?”	106
Tabla 63. Número y porcentaje de respuestas por categorías de la pregunta 6, “¿Usted volvería a evaluar con dicho evaluador(a)?”	106
Tabla 64. Número y porcentaje de respuestas por categorías de la pregunta 7, “¿Alguna sugerencia al criterio de formación de pares?”	107

Índice de figuras

Figura 1. Portada de las Normas de Competencias del Experto en Comunicación en Lenguas Indígenas u Originarias en Contextos Interculturales del SINEACE.....	29
Figura 2. Ciclo de la certificación de competencias: servidor bilingüe.....	32
Figura 3. Fases del proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe..	33
Figura 4. Afiche de difusión del taller de sensibilización	34
Figura 5. Etapas de la fase de difusión y sensibilización del proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe	37
Figura 6. Formulario virtual del proceso de certificación de competencias de Ayacucho 2018	38
Figura 7. Etapas de la fase de inscripción de candidatos del proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe	40

Introducción

Desde 2017, el Ministerio de Cultura del Perú (MINCUL), institución del poder ejecutivo, ejerce funciones como entidad certificadora de los procesos de certificación de competencias profesionales a nivel técnico productivo según los lineamientos del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). Esta certificación se efectúa a partir de la evaluación de la unidad de competencia “Servidor bilingüe”, que busca medir el desempeño de los servidores públicos en la prestación del servicio de atención a los usuarios en alguna lengua indígena u originaria peruana en el marco de una actividad laboral (SINEACE, 2016). Dado que estos procesos de certificación son brindados por una institución estatal, su objetivo es beneficiar de manera directa a sus usuarios, es decir, los servidores públicos que son evaluados en los procesos de certificación.

Así, en el presente proyecto de investigación, se busca determinar de qué manera los resultados de la encuesta de satisfacción y la evaluación de simuladores y evaluadores realizadas en el periodo 2018-2019 permitieron mejoras en el programa de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollado por el MINCUL. Este análisis se llevó a cabo a partir de las respuestas obtenidas de la aplicación de la encuesta de satisfacción de la institución en la que se consultó a los usuarios (las personas evaluadas), los evaluadores y los simuladores sobre sus impresiones con respecto a las diferentes etapas que constituyen los procesos de certificación de competencias, así como del servicio en general.

El proyecto se encuentra dividido en cinco capítulos: “El problema de investigación”; “Marco teórico”; “Metodología”; “Desarrollo de la investigación”; y “Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones”.

En el primer capítulo, se presenta el origen de la pregunta de la investigación, su justificación y los objetivos.

En el segundo capítulo, se desarrollan los antecedentes y las bases teóricas necesarios para la investigación como la evaluación de programas (Bartolomé y Carrera, 2000; Olavarría, 2012; Pallavicini, 2014; Cardozo, 2006), la desburocratización de procesos (Sorolla, 2018) y las capacidades de los agentes (González, 2013). Además, en este capítulo, se incluye la definición de términos básicos, y las hipótesis generales y específicas.

En el tercer capítulo, se delimitan el enfoque, tipo y diseño de la investigación, así como las variables, sus definiciones conceptuales y operacionales. Asimismo, se describen

la población y la muestra del proyecto; las técnicas e instrumentos de recolección de datos; y, por último, el plan de recolección y procesamiento de datos.

En el cuarto capítulo, se detalla la certificación de competencias: servidor público bilingüe, así como cada una de sus etapas. Además, se describen todos los procesos de certificación de competencias ejecutados por el MINCUL en el periodo 2018-2019. Asimismo, se enfoca en los análisis cualitativo y cuantitativo de las respuestas obtenidas a partir de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios de este servicio (servidores evaluados), evaluadores y simuladores en el rango temporal 2018-2019, y de las percepciones de estos sobre las etapas de difusión y sensibilización, de inscripción de candidatos y de evaluación de candidatos; también, se realiza la tabulación de las sugerencias de dichos usuarios sobre el servicio de certificación de competencias: servidor público bilingüe.

Por último, en el quinto capítulo, se discuten los resultados obtenidos, se presentan tanto las conclusiones generales como las específicas y se brindan las recomendaciones a partir del análisis realizado en la investigación.

Capítulo I: El problema de investigación

En el presente capítulo, se presentan cuatro secciones: el planteamiento del problema, la formulación del problema, la justificación, y los objetivos generales y específicos.

1.1. Planteamiento del problema

El Perú es un país con 55 pueblos indígenas y 48 lenguas indígenas u originarias reconocidas en la Constitución (1993) como “idiomas oficiales”, que cuentan con aproximadamente 4 000 000 de hablantes (INEI, 2008). Esta diversidad cultural y lingüística se presenta en las diversas regiones del Perú, donde hasta el 70 % o 90 % de personas tiene una lengua indígena u originaria como lengua materna. Estas, a diferencia de los monolingües castellanos, no pueden ejercer su ciudadanía plena; pues en el país sus propias lenguas se convierten en barreras para el acceso a los servicios públicos, provocando brechas en justicia, salud, educación o programas sociales (MINCUL, 2015). Todo ello debido a que el Estado peruano, en la gran mayoría de canales de atención, los atiende exclusivamente en castellano.

Ante esta situación, el MINCUL, entidad del poder ejecutivo del Estado peruano, ha sido autorizada en 2017 por el SINEACE como entidad certificadora de las Normas de Competencias Experto en Comunicación en Lenguas Indígenas u Originarias en Contextos Interculturales con el objetivo de certificar competencias laborales a hablantes de lenguas indígenas u originarias como una estrategia desarrollada en el marco de la Ley 29735, del Reglamento de la Ley 29735 y de la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad.

Este proceso de certificación de competencias realizado por el MINCUL está enfocado principalmente en los servidores públicos bilingües y busca que el Estado los reconozca de manera oficial como capaces de brindar formalmente un servicio público a los ciudadanos de su región, tanto en castellano como en las lenguas indígenas u originarias predominantes del lugar. Desde la perspectiva de la gestión pública, la presencia de servidores bilingües permitiría acortar las brechas existentes entre la población indígena y el acceso a los servicios públicos.

El MINCUL ha iniciado intervenciones en distintas regiones del país como en Apurímac, Cusco, Ayacucho y Puno. En el periodo 2018-2019, ya se han

certificado a 2374 personas en esta norma, las cuales laboran en instituciones públicas como el Ministerio de Salud (MINSA), la Fiscalía de la Nación, el Poder Judicial, la Policía Nacional (PNP), el Ministerio de Educación (MINEDU), así como en Gobiernos locales y regionales donde brindan un servicio en castellano, quechua y aimara. En los procesos realizados a partir de 2018, se han implementado dos instrumentos de gestión muy interesantes: una encuesta de satisfacción a los usuarios y una evaluación interna de los evaluadores, a fin de compilar observaciones.

Las encuestas de satisfacción buscaron recoger respuestas que permitieran identificar la percepción de los evaluados (usuarios) sobre las fases de los procesos de certificación de competencias llevados a cabo en el periodo 2018-2019 por el MINCUL. De igual manera, las evaluaciones realizadas a los evaluadores constituyeron un primer acercamiento a la valoración del desempeño de estos. Así, ambas herramientas permiten obtener datos sobre los actores principales del proceso de certificación de competencias.

Si bien el número de servidores certificados aumenta con cada proceso, se superan barreras comunicativas con la identificación de servidores públicos capaces de atender a la población hablante de una lengua indígena u originaria, y la mejora del servicio se ha convertido en una constante, aún no es claro el papel que estas herramientas de gestión juegan en la mejora del proceso de certificación de competencias. Por ello, en aras de mantener esa tendencia, es determinante conocer el papel de los instrumentos de gestión presentados en la mejora del proceso.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera los resultados de la encuesta de satisfacción y la evaluación realizadas en el periodo 2018-2019 permitieron mejoras en el proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollado por el MINCUL?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se utilizó la encuesta de satisfacción realizada en el periodo 2018-2019 para lograr el mejoramiento del proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollado por el MINCUL?

- ¿Cómo se utilizó la evaluación de simuladores y evaluadores realizada en el periodo 2018-2019 para lograr el mejoramiento del proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollado por el MINCUL?

1.3. Justificación del tema de la investigación

Durante muchos años, las lenguas indígenas u originarias en el Perú se han percibido como un sinónimo del atraso de sus hablantes. A partir de la implementación de políticas en temas de pueblos indígenas, siendo las aplicadas por Velasco las más consecuentes para los pueblos, el tema indígena empieza a aterrizar en el Estado peruano (Meentzen, 2007). En Hispanoamérica, el Perú fue el primer país que otorgó reconocimiento como idioma oficial a una lengua indígena, a través del Decreto Ley 21.156, promulgado en 1975, que brindaba estatus oficial al quechua, en igualdad con el castellano (Zajicová, 2017). En la Constitución de 1979, también se realizaron avances llamando la atención sobre las lenguas indígenas. Este interés incrementó a partir de la implementación del servicio de Educación Intercultural Bilingüe por parte del MINEDU, manifestado en su Política y Plan de Educación Intercultural Bilingüe (EIB). Con esto, hasta antes de la creación del MINCUL en 2010, la única entidad que se encargaba del tema en el Estado peruano era el MINEDU. Así, surgían inconvenientes cuando se presentaban problemas respecto a estas lenguas y sus hablantes fuera del ámbito educativo, como en temas de justicia (cuando se necesita un intérprete para una audiencia), de salud (cuando el médico habla castellano y la/el paciente una lengua indígena u originaria), entre otros servicios públicos.

En este sentido, con el objetivo de garantizar los derechos lingüísticos de los hablantes de lenguas indígenas u originarias del país, se emitió en 2017 el Decreto Supremo 005-2017-MC, el cual aprueba la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad. En este instrumento legal, se faculta al MINCUL para que apruebe las directivas e instrumentos de gestión necesarios que faciliten la adecuada implementación de la política en todos los sectores públicos. En esta línea de gestión, surge la certificación de competencias a servidores públicos bilingües de lenguas indígenas u originarias con la finalidad de ingresar dichas lenguas al espacio público y a la Administración pública. Como resultado, se entabla un diálogo entre el Estado peruano y los ciudadanos a través de sus servicios.

Dada la reciente aprobación e implementación de la política, es crucial que se realicen investigaciones que revisen el avance de programas relacionados con la implementación de dicha política pública, pues constituye un pilar en la garantía de derechos lingüísticos. Así, es importante identificar y analizar las mejoras en el programa de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollado por el MINCUL a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción y la evaluación realizadas en el periodo 2018-2019.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar de qué manera los resultados de la encuesta de satisfacción y la evaluación de simuladores y evaluadores realizadas en el periodo 2018-2019 permitieron mejoras en el programa de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollado por el MINCUL.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar de qué manera los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el periodo 2018-2019 permitieron mejoras en el proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollado por el MINCUL.
- Determinar de qué manera los resultados de la evaluación de simuladores y evaluadores realizada en el periodo 2018-2019 permitieron mejoras en el proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollado por el MINCUL.

Capítulo II: Marco teórico

En el presente capítulo, se presentan las bases teóricas y conceptuales necesarias para el desarrollo de la investigación. Por un lado, se revisan los antecedentes nacionales e internacionales, y las teorías consideradas para el estudio. Por otro lado, se presentan las definiciones de términos básicos y la hipótesis general.

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Internacionales

Uno de los trabajos de investigación relacionados con la evaluación en el ámbito público es el artículo “Evaluación y propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público” (2008) de Alejandro Quevedo y Alejandro Andalaft. Los autores proponen mejoras en el modelo de atención del Servicio de Impuestos Internos de Chile. Para ello, se basan en un estudio de la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio con el objetivo de que se reenfoque dicho modelo hacia los clientes o contribuyentes. De la evaluación realizada, se concluyó que las concurrencias de estos deben ser reducidas para mejorar la calidad de atención. Así, se deben disminuir los tiempos de espera, así como los trámites o acciones que el contribuyente no puede realizar por internet. Este artículo ejemplifica la identificación de problemas en la gestión de una institución pública y cómo se plantean soluciones a partir de los resultados obtenidos.

Otro trabajo en la temática de evaluación de programas públicos es el artículo de Mauricio Olavarría, “La evaluación de programas en Chile: análisis de una muestra de programas públicos evaluados” (2012). El objetivo del autor es conocer si esta práctica de evaluación se ha constituido en un instrumento útil para el proceso de toma de decisiones del Estado chileno, y para el diseño y la implementación de políticas públicas en el país. Para ello, busca comprender cómo se realiza el proceso de evaluación de programas públicos en la práctica, y su efecto en las decisiones de los poderes públicos y la gestión de los programas a partir de entrevistas a los encargados de las evaluaciones gubernamentales durante el periodo 1999-2010. A partir de la evidencia recogida, Olavarría afirma que las evaluaciones han permitido instalar en Chile una práctica que se ha expandido, y que ha contribuido a que

administradores de programas y autoridades sectoriales generen un seguimiento acerca del devenir de los programas públicos, sus resultados e impactos. Sin embargo, señala que se deben desconcentrar las evaluaciones de seguimiento y monitoreo, y radicar en esa agencia las evaluaciones de resultados e impacto; pues posibilitarían una mayor efectividad, agilidad y “usabilidad” de la información producida. Este trabajo demuestra el impacto de un sistema de evaluación de programas públicos, e identifica las dificultades y fortalezas de este por parte del Gobierno. Además, sugiere mejoras para la adecuada continuación de las evaluaciones de programas públicos de manera descentralizada.

Sobre la evaluación en asuntos interculturales, la tesis doctoral de Marcelo Cedamano, *El uso de lenguas originarias por servidores públicos como condición para implementar políticas públicas interculturales y eficientes, principalmente en ámbitos rurales en el Perú* (2018), busca establecer si el uso o la falta de dominio de lenguas originarias por parte de servidores públicos que actúan en territorios con gran población nativa potencia la efectiva implementación de políticas públicas, reduciendo brechas sociales. A partir de esto, el autor pretende proponer mejoras a las políticas públicas de gestión de recursos humanos en materia de derechos lingüísticos y pertinencia cultural. Cedamano concluye que existe poca conciencia del porcentaje de población hablante de una lengua originaria en su ámbito por parte de los servidores públicos entrevistados y, por ende, de la importancia de que la utilicen. Así, no le conceden el valor oficial ni la importancia a la lengua originaria local que le otorga la ley y no son conscientes de los derechos lingüísticos en el Perú. Este trabajo es importante para la presente investigación, pues en este se busca proponer mejoras en la implementación de políticas públicas desde la potenciación lingüística de los servidores públicos; además, está centrado en política lingüística e interculturalidad.

Finalmente, sobre la evaluación de la implementación de políticas públicas, *Las políticas lingüísticas y las actitudes hacia las lenguas indígenas en las escuelas de México* (2014) de Kristina Skrobot tiene como objetivo principal conocer las actitudes lingüísticas de los migrantes indígenas mexicanos hacia las lenguas originarias y el español, así como su impacto en el nivel educativo de sus hijos. La autora identifica que la aparente evaluación positiva que se desprende de las actitudes

hacia las lenguas indígenas mexicanas no concuerda con el uso real que se refleja en las prácticas educativas o sociales. Por ejemplo, incluso si los maestros y los mismos hablantes rectifican el valor de las lenguas indígenas, esto no se plasma en sus conductas. Si bien temáticamente no se relaciona de manera directa con el presente trabajo de investigación, esta tesis evidencia la importancia de los agentes involucrados, tanto estatales como los propios ciudadanos, en el desarrollo y éxito de la implementación de políticas públicas, en especial de aquellas que involucran aspectos lingüísticos.

2.1.2. Nacionales

Son varios los trabajos académicos nacionales sobre la evaluación de políticas y programas públicos. A continuación, se mencionarán aquellos relacionados con el tema del presente trabajo. En primer lugar, se encuentra la tesis de maestría de Mario César Ríos, *Un estudio sobre la gestión de las políticas públicas dirigidas a los pueblos indígenas del Perú, 2014* (2017), en la cual se propone demostrar el impacto de la gestión de políticas públicas sobre la educación y la salud dirigidas a pueblos indígenas: la adecuación de los enfoques de gestión empleados, si el alcance de estas políticas permite el desarrollo de la población indígena, y si el estatus institucional y normativo de estos pueblos posibilita su desarrollo. Ríos concluye, entre otras cosas, que las políticas indígenas implementadas a partir de la confrontación de las poblaciones indígenas con el Gobierno peruano han promovido elementos de transversalidad en las políticas públicas. Esto implica ganancias en el desarrollo de los pueblos indígenas, quienes acceden a servicios públicos, programas sociales, etcétera. En esta investigación, se evidencia que es una tarea pendiente resolver los “cuellos de botella” que limitan el avance del enfoque intercultural en las políticas públicas. Además, se señala que los esfuerzos para enfrentarlos se deben centrar en determinar la cobertura y la calidad de la implementación de aquellas políticas públicas que buscan beneficiar a los pueblos indígenas u originarios.

En segundo lugar, Peter Medina, en su tesis de licenciatura *Evaluación del programa Agua para Todos como política pública de saneamiento en el Perú entre los años 2006-2010 desde el modelo de evaluación de los organismos internacionales* (2012), evaluó el programa público Agua para Todos como política pública o programa de inversión de saneamiento en el Perú entre 2006 y 2010 con el

objetivo de definir su naturaleza, y analizar e identificar los errores de la evaluación externa realizada al programa. Los resultados de la investigación mostraron que el programa Agua para Todos es una política pública de saneamiento en el Perú, pero no se desconoce su naturaleza de programa de inversión, pues nace como tal y en el plano formal lo es. Asimismo, se sostiene que la evaluación externa aplicada a dicho programa por parte del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) se basa, además, en el cumplimiento de los objetivos planteados, aunque según el propio informe estos no son claros. Este trabajo de investigación constituye un importante antecedente, pues parte del análisis de informes de evaluación previos para evidenciar las limitaciones de la implementación del programa público en el ámbito de la gestión pública nacional. A partir de ello también se identifican los errores cometidos en la implementación y las limitaciones que implica el uso de ciertos tipos de evaluaciones. Así, para la mejora del programa en general, se propone el uso de otras más adecuadas, en sintonía con los objetivos del programa.

En tercer lugar, en la tesis de maestría *Análisis de la política de seguridad ciudadana a partir del estudio de caso del programa Jóvenes Líderes entre los años 2008 y 2014* (2016) de Nieves Taboada, se analiza la ejecución de la política pública de seguridad ciudadana de prevención del delito juvenil Programa Jóvenes Líderes. Es decir, la autora analiza los procesos de implementación de la política pública y de la Administración pública para determinar los cambios organizacionales que se pudieron generar o no. Este estudio del desarrollo de un programa público considerando los actores involucrados permitió identificar problemas que restringen el alcance de los objetivos planteados por el programa. Así, los resultados de la tesis demostraron que la implementación de la política pública cumple los aspectos formales e informales del programa, ejecutando actividades que se desprenden de diversos enfoques que buscan contrarrestar los factores de riesgo de los jóvenes, y que Jóvenes Líderes contribuye a reducir la comisión del delito por parte de los jóvenes en riesgo, aunque todavía la intervención con respecto a la seguridad ciudadana es débil. Los principales problemas evidenciados en la implementación del programa fueron en materia de recursos financieros. Lo importante de este trabajo para el presente tema de investigación es el enriquecimiento de la evaluación y la propuesta de mejora al tener en cuenta a los actores involucrados en el desarrollo de

un programa público, pues permite identificar óptimamente problemas estructurales que limitan el alcance de los objetivos propuestos.

En cuarto lugar, el trabajo de investigación de Andrea Argüelles (2020) analiza el desarrollo de un programa público ejecutado a nivel municipal, e identifica las trabas relacionadas con los actores involucrados, primarios y secundarios. Las mejoras propuestas se vinculan directamente a cada fase de desarrollo del programa. En esta tesis de licenciatura, titulada *Análisis y propuesta de mejora para el Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres*, la autora encuentra que el Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos de la Municipalidad de San Martín de Porres está comprendido por la generación, segregación, recolección y transporte, y el tratamiento, comercialización y disposición final de los residuos sólidos del distrito. La tesista identificó problemas como la falta de interés y participación en la gestión ambiental por parte de las autoridades y la ciudadanía, la baja coordinación y organización para la designación de roles y funciones de los colaboradores, una limitada planificación y organización de las actividades de sensibilización y comunicación, así como la falta de apoyo de organizaciones externas y establecimiento de alianzas. Se propone un enfoque estratégico hacia una gestión ambiental integral, que se cuente con un recurso humano óptimo, y que se establezcan alianzas con instituciones para la mayor recolección de residuos reciclables y para la comercialización de estos, entre otras recomendaciones. Lo relevante de este trabajo de investigación es que se pudieron proponer mejoras directamente asociadas a cada fase de desarrollo del programa, ya que se determinaron las “trabas” o “cuellos de botella” a partir de la consideración de los actores involucrados en el programa.

En quinto lugar, en su tesis de maestría *Principales problemas de las políticas públicas en materia de seguridad vial y la atención integral de las víctimas de accidentes de tránsito en Lima Metropolitana en los años 2012 a 2013* (2015), Raúl Artica plantea el objetivo de establecer cuáles fueron las políticas públicas en materia de seguridad vial que generaron la falta de atención integral a las víctimas de accidentes de tránsito en Lima Metropolitana de 2012 a 2013. A partir de este planteamiento, el autor presenta como resultados la falta de una atención integral a las víctimas de accidentes de tránsito debido a que no existe una debida

implementación de políticas públicas en materia de seguridad vial. Asimismo, menciona que las escasas políticas públicas que existen en esta materia no están correctamente implementadas y mucho menos cuentan con un apropiado sistema de monitoreo, por lo cual no existe una apropiada coordinación entre las entidades administradoras de control, supervisión, y juzgamiento del transporte y tránsito vehicular. Este antecedente evidencia que la falta de una adecuada gestión y articulación entre los actores involucrados genera problemas sistemáticos en la aplicación de una política pública, lo cual puede implicar gastos económicos y de gestión innecesarios.

En sexto lugar, en *Inclusión social de la persona con discapacidad. Análisis del Programa de la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad del distrito de Santa Ana, provincia de La Convención, departamento de Cusco, en cuanto a su organización y funcionamiento* (2018), Marthelly Cuba determina, mediante el análisis de la organización, del funcionamiento, de las características de los beneficiarios, de las percepciones y actitudes de estos hacia el programa, y de las actividades de promoción del programa con miras a la inclusión de la PCD, aquellos factores que dificultan cumplir los objetivos de la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad de la Municipalidad Provincial de La Convención (Cusco); esto con la finalidad de formular una acertada propuesta de fortalecimiento institucional. Así, Cuba identifica que, desde la creación del programa, en este ha prevalecido la improvisación, careciendo de una adecuada organización y funcionamiento. Esto ha ocasionado un número reducido de acciones de difusión, alcance a beneficiarios y sensibilización de forma irregular. De esta manera, los beneficiarios tienen una percepción negativa del programa y de la entidad ejecutora, puesto que perjudican su desarrollo personal, especialmente en el tema de la inclusión social. Cabe resaltar que la propuesta de mejora de Cuba se centra en la articulación y la capacitación de los actores que desarrollan el programa público. Además, el plan de mejora se plantea para desarrollarse a corto, mediano y largo plazo con el objetivo de reforzar las fortalezas y modificar los obstáculos o debilidades del programa progresivamente.

Finalmente, Wilmer Castillo, en *El derecho de los pueblos indígenas del Perú al uso de su lengua originaria en el marco de la Ley 29735* (2017), describe y analiza el ejercicio de los pueblos indígenas del Perú de emplear sus lenguas originarias, en

el marco de la Ley 29735, “Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú”, del Convenio 169 de la OIT y de la Constitución Política del Perú. Castillo encuentra que la Ley 29735, en algunos de sus artículos, requiere precisiones con el fin de considerar como oficiales a las lenguas no predominantes. Además, a partir de sus resultados, señala que la demora de la elaboración del Mapa Etnolingüístico por parte del MINEDU y del INEI retrasa la implementación de la Ley 29735 al no permitir establecer con claridad las zonas geográficas de predominio lingüístico. Este trabajo reafirma la importancia de la implementación de la Ley 29735, “Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú”, e identifica las limitaciones a las que su proceso de implementación se enfrenta.

2.2. Bases teóricas

Las bases teóricas que se revisaron para la elaboración del trabajo responden a tres áreas: la evaluación de programas, a fin de contextualizar el valor de las encuestas en el mejoramiento de programas; la desburocratización de los programas, para definir el mejoramiento de los programas a partir de las trabas; y, finalmente, la capacidad de los agentes, con la finalidad de determinar a los agentes como medio para el mejoramiento de programas.

2.2.1. Evaluación de programas

En los departamentos especializados en un área de política, es común recabar información sobre las opiniones de los ciudadanos para diseñar y evaluar sus políticas, programas y servicios. Así, la evaluación, en tanto retroalimentación de los programas públicos, es un instrumento de investigación de opinión pública que se suele realizar de manera periódica y sistemática. Desde la perspectiva intercultural, la evaluación participativa se debe centrar en generar una actitud reflexiva y transformadora, lo cual conducirá a la mejora de los grupos e instituciones evaluados y al aprendizaje sobre la realidad en la que actúa. (Bartolomé y Carrera, 2000). Entendiendo los programas públicos como unidades de trabajo que se desagregan en proyectos específicos para operacionalizar políticas públicas en distintos ámbitos (Olavarría, 2012), la evaluación de los respectivos programas “[...] se realiza en momentos concretos con el fin de obtener una apreciación sistemática y objetiva de

un proyecto, programa o política en curso o concluido, de su diseño, su puesta en práctica y sus resultados” (Pallavicini, 2014, p. 51).

El objetivo de la evaluación de programas públicos es valorar las actividades específicas que implementan la intervención de la política pública, así como sus componentes, para determinar la pertinencia del programa y el logro de los objetivos planteados. La evaluación se realiza a partir de “la aplicación de un método sistemático, cuyo objetivo es conocer, explicar y valorar una realidad, así como aportar elementos al proceso de toma de decisiones, que permitan mejorar los efectos de la actividad evaluada” (Cardozo, 2006, pp. 43-44).

A partir de Olavarría (2012), Pallavicini (2014) y Cardozo (2006), se puede ubicar el programa de certificación de competencias: servidor público bilingüe en los medios para la operacionalización de una política pública, en este caso sería la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad, que busca operar en el ámbito de la atención a los ciudadanos, otorgando importancia al reconocimiento de los servidores públicos que pueden hablar una lengua indígena u originaria (MINCUL, 2017). Por lo tanto, la evaluación de este programa en curso, que en este caso es el proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe, implicará determinar el logro de sus objetivos, considerando las apreciaciones recogidas sobre el desarrollo del programa según los evaluados y las apreciaciones respecto del desempeño de los evaluadores; esto con el único fin de que se mejoren los efectos del programa en cuestión. Así, el objetivo de las evaluaciones de este programa valoraría la ejecución del proceso a fin de tomar decisiones sobre este para garantizar su mejora y, en consecuencia, de sus efectos.

2.2.2. Estructuración de la evaluación de un programa

Como Cardozo (2006) plantea, para diferenciar la evaluación de un control o fiscalización de la gestión pública, se deben identificar los efectos del programa o política a evaluar a partir de una escala de medición, explicar estos resultados según el diseño y las condiciones de aplicación del programa o política pública, emitir un juicio de valor que califique las actividades de aplicación y sus efectos, y emitir recomendaciones para enfrentar los problemas detectados en el análisis valorativo del programa o de la política, aprovechando las fortalezas existentes para contribuir a un mejor logro de los objetivos planteados.

2.2.2.1. Importancia de la evaluación de los programas

Dado que la evaluación recoge sistemáticamente información validada sobre la marcha de los programas públicos, esta se constituye como una herramienta valiosa que contribuye tanto a la toma de decisiones desde la gestión pública como a la valoración de la efectividad del impacto de estos programas, ligados a políticas públicas. Siendo el objetivo último de la evaluación de programas públicos la mejora y el fortalecimiento de las actividades relacionadas con la implementación de una política pública, a partir de los resultados obtenidos sistemáticamente con herramientas de gestión, la evaluación de programas públicos se debe considerar como una referencia importante en el fortalecimiento y la implementación de las políticas públicas, así como para socializar y potenciar los resultados sociales obtenidos (Nerirotti, [2015] 2020; Amaya *et al.*, [2015] 2020).

2.2.2.2. Las encuestas y su importancia

Según Grasso ([2006] 2016), la encuesta se puede entender como un procedimiento que permite explorar la opinión pública y obtener datos de manera más sistemática que otros procedimientos de observación. Una de las particularidades de su uso es la capacidad que tiene como instrumento de investigación para “conocer opiniones, creencias, actitudes, expectativas, valoraciones, intereses, intenciones, puntos de vista, sentimientos, percepciones y representaciones de las personas, así como, en ciertos casos, la información con que cuentan” (Grasso, [2006] 2016, pp. 14-15).

Aplicadas a la evaluación de programas públicos, las encuestas permiten identificar problemas y fortalezas en las actividades relacionadas con dichos programas; esto a partir del recojo de datos valorativos brindados por los agentes involucrados. Así, la naturaleza de la encuesta facilita el planteamiento de mejoras para los programas del sector público de manera efectiva, por lo cual es importante que se elabore en un formato simple para que se pueda responder fácilmente. Las preguntas deben tratar directamente sobre los temas de los que se buscan datos, y formularse con un lenguaje sencillo y concreto. Asimismo, se debe elegir cuidadosamente el momento de la aplicación de la encuesta; pues diversos factores, físicos y temporales pueden alterar los resultados brindados por los encuestados y, por ende, los datos.

2.2.3. La desburocratización de procesos

La desburocratización es un concepto bastante extendido en la Administración pública. Implica la mejora continua de los niveles de eficiencia en la gestión para responder las demandas de los ciudadanos que exigen mejores servicios (Sorolla, 2018). En el contexto nacional, el Decreto Legislativo 1246 busca establecer la interoperabilidad entre entidades de la Administración pública a partir de su progresiva implementación. Esto permitiría el acceso de diversas entidades del sector público a bases de datos actualizadas con información documentaria de forma sistematizada para la tramitación de procedimientos administrativos y para actos de administración interna.

A partir de esto, se puede deducir que desburocratizar en el ámbito de la gestión pública consiste en la renovación de las estructuras organizacionales y procedimientos rígidos que no producen los resultados esperados (Sorolla, 2018). Por lo tanto, la desburocratización de un programa público debe permitir un adecuado acceso a los bienes y servicios que este brinda con una comunicación más directa entre todos los agentes involucrados. Sin embargo, se debe considerar que, para lidiar con los llamados “cuellos de botella” en los programas públicos, y en cualquier ámbito de la gestión pública, primero hay que identificarlos. Para ello, es necesaria la aplicación de herramientas que permitan detectar las trabas en el desarrollo del programa en cuestión y llevar a cabo su respectiva desburocratización. Este es el caso de las encuestas y evaluaciones realizadas sobre el proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe en el periodo 2018-2019.

2.2.4. Capacidades de los agentes

González (2013), recalca que el primer paso para la implementación de cualquier programa, público o privado, debe ser la identificación de los actores involucrados. Por ende, la evaluación de estos programas debe considerarlos, ya que su participación es uno de los factores que más contribuye al éxito de estos programas. De esta manera, las evaluaciones deben procurar recoger efectivamente las opiniones de los actores involucrados sobre el desempeño del programa; esto a través de métodos sistemáticos de investigación, como las encuestas, garantizando la confidencialidad.

En el caso del proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe, se identifican actores principales (evaluadores y evaluados) y secundarios (agentes involucrados en la logística, recepción de documentos, etcétera). Dado que el papel de los evaluadores es fundamental para el programa, una evaluación de su desempeño puede determinar sus capacidades y deducir “[...] si se ha logrado sostener un adecuado nivel de coordinación entre todos los actores involucrados” (González, 2013, p. 19). De esta manera, se puede contribuir, con creces, a la identificación de fortalezas, debilidades y capacidades del proceso de certificación de competencias.

2.3. Definición de términos básicos

Para la presente investigación, solo se considerará la certificación de competencias en las Normas de Competencias del Experto en Comunicación en Lenguas Indígenas u Originarias en Contextos Interculturales, dirigida a servidores públicos que hablen, además del castellano, una lengua indígena u originaria peruana. Por ello, en adelante, se aludirá a este proceso de certificación, en especial, como certificación de competencias: servidor público bilingüe. Asimismo, los conceptos que se presentan a continuación se tomaron de la Ley 29735, “Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú” (Torrado, 2000; Cardozo, 2006; Grasso, [2006] 2016; Olavarría, 2012).

- **Certificación como servidor público bilingüe.** Reconocimiento del Estado a un servidor público que habla dos lenguas en su servicio (castellano y una lengua indígena u originaria).
- **Competencias.** Capacidades individuales que constituyen una condición necesaria para la promoción de un desarrollo social en aspectos como la equidad y el ejercicio de la ciudadanía.
- **Evaluación de programas públicos.** Valoración de las actividades específicas y los componentes que implementan una política pública para determinar la pertinencia del programa y el logro de sus objetivos.
- **Encuesta de satisfacción.** Procedimiento que permite explorar la opinión pública y obtener datos de manera más sistemática que otros procedimientos de observación.

- **Lengua indígena u originaria.** Lengua que hablan los pueblos indígenas desde antes de la llegada de los españoles al Perú.
- **Programa público.** Unidad de trabajo que se desagrega en proyectos específicos para operacionalizar políticas públicas en distintos ámbitos.

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1. Hipótesis general

Los resultados de la encuesta de satisfacción y de la evaluación de simuladores y evaluadores realizadas en el periodo 2018-2019 permitieron mejoras en el proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe, desarrollado por el MINCUL a través del reconocimiento de fortalezas y debilidades de los actores en el proceso de certificación, la generación de evidencia para tomar decisiones, y la legitimidad que ofrece tomar en cuenta la perspectiva de los usuarios y actores del proceso.

Capítulo III: Metodología

En el presente capítulo, en primer lugar, se delimita el enfoque, alcance, diseño y descripción del ámbito de la investigación; asimismo, se explican las definiciones conceptuales y operacionales de las variables, las delimitaciones, las limitaciones, la población y la muestra. En segundo lugar, se describen los métodos de recolección de datos, y las técnicas de procesamiento, validez y confidencialidad de los instrumentos. En tercer lugar, finalmente, se presenta el plan de recolección y procesamiento de datos.

3.1. Enfoque de la investigación

Este es un trabajo de investigación de enfoque cualitativo que recoge los resultados de uno cuantitativo, dado que se recopilaban y analizaban datos brindados por las evaluaciones realizadas a los evaluadores y simuladores que conforman los procesos de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollados por el MINCUL en 2019, así como los brindados por las encuestas de satisfacción aplicadas a las personas evaluadas en los procesos realizados en el periodo 2018-2019. Además, se incluye una estadística descriptiva sobre la base de la sistematización de las encuestas que registra el MINCUL.

3.2. Alcance de la investigación

Es descriptiva y busca identificar los efectos de algunos factores sobre otros, que según los lineamientos de la universidad se denominan relaciones causales. Para ello, se describió la evaluación de programas públicos, las encuestas y la desburocratización, entre otros conceptos clave. Luego, se procesaron los datos de las encuestas de satisfacción y de las evaluaciones aplicadas en los procesos de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollados por el MINCUL en el periodo 2018-2019. Por último, se identificaron las causas de la mejora del servicio de certificación de competencias: servidor público bilingüe a partir de los conceptos y del procesamiento de los datos de ambos instrumentos.

3.3. Diseño de la investigación

Se trata de un estudio no experimental, ya que no se pueden manipular las variables de estudio. Entonces, el objetivo consiste en explorarlas y encontrar causalidades

para establecer el aporte de los instrumentos analizados en la investigación en relación con los procesos de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollados por el MINCUL en el periodo 2018-2019.

3.4. Descripción del ámbito de la investigación

Se pretende identificar las fortalezas y las debilidades del proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollado por el MINCUL. Se encontraron causalidades a partir de los datos de las encuestas de satisfacción y de las evaluaciones de los simuladores y los evaluadores aplicadas en los procesos certificación desarrollados en el periodo 2018-2019 para establecer la contribución de los instrumentos en la mejora de este programa público.

3.5. Variables

La presente investigación es de naturaleza cualitativa, por lo cual atiende a factores o condiciones; sin embargo, a fines de seguir los lineamientos de la universidad, se denominará “variable” a los diversos factores y sus resultados.

3.5.1. Definición conceptual de la(s) variable(s)

La variable dependiente, que se toma en cuenta en esta tesis, es la mejora del proceso de certificación. Para la presente investigación, esta se entiende como la evolución favorable del proceso. Las variables independientes son la identificación de los procesos que burocratizaban los diversos procesos de la intervención, el reconocimiento de la capacidad del involucramiento de los actores del proceso, el reconocimiento de las fortalezas y debilidades de los actores en el proceso de certificación, la generación de evidencia (resultados de la encuesta) para tomar decisiones, y la legitimidad que ofrece considerar la perspectiva de los usuarios y actores del proceso.

Tabla 1: La variable de estudio.

VARIABLES DEPENDIENTES	VARIABLES INDEPENDIENTES	INDICADORES	FUENTE DE DATOS	INSTRUMENTO PARA EL RECOJO DE DATOS
Mejora del proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe	Reconocimiento de las fortalezas y debilidades de los actores en el proceso de certificación Generación de evidencia (resultados de la encuesta) para tomar decisiones Legitimidad que ofrece tomar en cuenta la perspectiva de los usuarios y actores del proceso	Encuesta de satisfacción Evaluación de evaluadores	Archivo del MINCUL	Matrices específicas Encuestas de satisfacción Evaluaciones a evaluadores

Elaboración propia.

3.6. Delimitaciones

3.6.1. Temática

La temática de estudio es la mejora de programas públicos circunscrita en la evaluación de estos. Se encuentra enmarcada en la línea de investigación de implementación de políticas públicas.

3.6.2. Temporal

La investigación abarca los resultados de las encuestas y evaluaciones realizadas por el MINCUL en el periodo 2018-2019.

3.6.3. Espacial

El área geográfica de estudio es Lima y, documentalmente, se cuenta con la información de las regiones de Cusco, Apurímac, Ayacucho y Puno, donde se han realizado intervenciones en el marco de los 12 procesos de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollados por el MINCUL en el periodo 2018-2019.

3.7. Limitaciones

Solo se pudieron acceder a los datos de las evaluaciones de simuladores y evaluadores y de las encuestas de satisfacción en el periodo 2018-2019, ya que estas son las únicas aplicadas desde la implementación de la certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollado por el MINCUL en 2017. Por este motivo, no se consideraron los resultados del proceso del presente año por ser posteriores al inicio de esta investigación. Asimismo, esta pretende procesar los datos obtenidos en las encuestas y evaluaciones ya establecidos por la entidad evaluadora; en tal sentido, no se intervino en el diseño de los instrumentos, y la investigación se limita únicamente a su procesamiento y análisis.

3.8. Población y muestra

La población de la presente investigación está conformada por los 569 servidores públicos encuestados en los procesos de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollados por el MINCUL en el periodo 2018-2019, y por los 25 simuladores y evaluadores (5 y 20, respectivamente) evaluados en los procesos de certificación desarrollados en 2019. Por ello, mediante el criterio de exhaustividad, se tomó el total de las respuestas de las encuestas de satisfacción aplicadas en función del porcentaje de encuestados de cada proceso, y de la evaluación de los simuladores y los evaluadores que conformaron los procesos de certificación durante 2019. Cabe resaltar que, en concordancia con los objetivos de esta investigación, el proceso de certificación Puno: Puno-I, 2019 no formó parte de la población de este trabajo; pues en este se inscribieron únicamente 19 servidores públicos, quienes pertenecían exclusivamente a la institución Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS) del departamento de Puno. Por lo tanto, debido a ser un proceso para un solo sector y dirigirse a un público limitado, no se aplicó la encuesta de satisfacción ni evaluación de simuladores o evaluadores, por lo cual no se cuenta con los datos sobre la satisfacción de los usuarios de este proceso en específico.

3.9. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Para la recopilación de datos, se utilizaron fichas técnicas de datos oficiales, informes generales de los procesos de evaluación y encuestas de satisfacción aplicadas a las personas evaluadas en los procesos de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollados por el MINCUL en el periodo 2018-2019, así como las evaluaciones realizadas a los simuladores y evaluadores en los procesos de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollados por la misma entidad en 2019.

La encuesta de satisfacción consta de 8 preguntas, tanto de tipo cerradas como abiertas:

1. ¿Cómo se enteró del proceso de certificación?
2. ¿Qué le motivó a ser evaluado?
3. ¿A qué institución pertenece?
4. ¿Tuvo algún problema en la inscripción? ¿Qué problemas tuvo?
5. ¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?
6. ¿Recomendaría este proceso a otras personas? ¿Por qué sí/no lo recomendaría?
7. Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias
8. ¿Fue declarado competente?

Asimismo, la evaluación aplicada a los simuladores de los diversos procesos de certificación durante 2019 consta de 6 preguntas, tanto de tipo cerradas como abiertas:

1. ¿Cuáles crees tú que son las fortalezas de los evaluadores con los que trabajó?
2. ¿Cuáles crees tú que son las debilidades de los evaluadores con los que trabajó?
3. ¿Con qué par trabajó?
4. ¿Usted está conforme de haber trabajado con ellos?
5. ¿Por qué?
6. ¿Alguna sugerencia para la mejora del proceso?

Por su parte, la evaluación aplicada a los evaluadores de los diversos procesos de certificación durante 2019 consta de 7 preguntas, tanto de tipo cerradas como abiertas:

1. ¿Con qué evaluador(es) trabajó?

2. ¿Cuáles son las fortalezas del evaluador(a)?
3. ¿Cuáles son las debilidades del evaluador(a)?
4. ¿Usted está conforme de haber evaluado con ese evaluador(a)?
5. ¿Por qué?
6. ¿Usted volvería a evaluar con dicho evaluador(a)?
7. ¿Alguna sugerencia al criterio de formación de pares?

3.10. Validez y confiabilidad del instrumento

Los instrumentos de recopilación de datos han sido elaborados por la entidad certificadora según sus propias directrices institucionales, dado que esta investigación solo realiza el procesamiento de sus resultados, y se presentaron al asesor para determinar su idoneidad.

3.11. Plan de recolección y procesamiento de datos

El MINCUL, en su rol de entidad certificadora, aplicó una encuesta de satisfacción de 8 preguntas a los servidores públicos evaluados en los procesos de certificación de competencias: servidor público bilingüe. Su objetivo era recoger respuestas descriptivas que permitan identificar cualitativamente su percepción respecto de las fases de los distintos procesos de certificación realizados en diversos departamentos del Perú. Asimismo, desde 2019, la institución viene aplicando una evaluación, que es respondida por los evaluados, referente al desempeño de los evaluadores en los procesos de certificación de competencias: servidor público bilingüe. De esta manera, para cumplir los objetivos de la presente investigación, se utilizaron las respuestas de las encuestas de satisfacción aplicadas a servidores públicos evaluados y de las evaluaciones a evaluadores respondidas por los mismos en los procesos de certificación de competencias: servidor público bilingüe en el periodo 2018-2019.

Por un lado, la encuesta de satisfacción fue elaborada por el MINCUL, a través de los Formularios de Google (<<https://docs.google.com/forms/u/0/>>), y se aplicó al finalizar las 3 primeras fases de los procesos de certificación de competencias: servidor público bilingüe; esto con el fin de contar con respuestas relacionadas con la satisfacción de los usuarios del servicio de certificación de competencias durante las fases de difusión y sensibilización, inscripción, y evaluación. Los resultados de esta encuesta durante el periodo 2018-2019 fueron

proporcionados para la presente investigación por el Área de Certificación de la Dirección de Lenguas Indígenas del MINCUL¹. Así, los datos obtenidos a partir de las preguntas se registraron en un archivo de Excel y se organizaron por proceso de certificación de competencias. Luego, se obtuvo el porcentaje que representa las muestras por proceso con base en el número de evaluados en cada uno. En la siguiente tabla se presentan las cifras:

Tabla 2: Número de servidores encuestados en los diferentes procesos de certificación de competencias.

N.º	Procesos de certificación de competencias (2018-2019)	N.º de evaluados	N.º de encuestados	
			N.º de respuestas	Porcentaje de encuestados respecto del n.º de evaluados
1	Apurímac: Chincheros (2018)	162	90	55,5 %
2	Apurímac: Chuquibambilla (2018)	92	32	34,8 %
3	Cusco: Cusco (2018)	278	62	22,3 %
4	Cusco: Sicuani (2018)	160	31	19,4 %
5	Cusco: Quillabamba (2018)	40	29	72,5 %
6	Apurímac: Cotabambas (2019)	150	38	25,3 %
7	Ayacucho: Huamanga (2019)	1240	107	8,63 %
8	Cusco: Cusco (2019)	251	104	41,4 %
9	Cusco: Chumbivilcas (2019)	41	13	31,7 %
10	Cusco: Quillabamba (2019)	175	21	12 %
11	Puno: Puno - II (2019)	339	42	12,4 %
	TOTAL	2928	569	19,4 %

Fuente: Adaptado de los informes internos de los procesos de certificación de competencias 2018-2019, Dirección de Lenguas Indígenas, MINCUL.

¹ Los resultados de las encuestas fueron facilitados por la Dirección de Lenguas Indígenas tras una reunión de trabajo a solicitud del investigador.

Por otro lado, las evaluaciones de simuladores y evaluadores, elaboradas también por el MINCUL a través de los Formularios de Google (evaluadores: <<https://docs.google.com/forms/u/0/>>, simuladores: <<https://forms.gle/Z9oUqoDpx9xBm6Kz9>>), se aplicaron al finalizar las 3 primeras fases de los procesos de certificación de competencias: servidor público bilingüe, con la finalidad de contar con las respuestas relacionadas con el desempeño de los simuladores y evaluadores, quienes se encargaron de la etapa de evaluación. Los resultados de estas evaluaciones durante 2019 también fueron proporcionados por el Área de Certificación de la Dirección de Lenguas Indígenas del MINCUL. Los datos obtenidos, a partir de las preguntas de la evaluación de los evaluadores, se vaciaron en un archivo de Excel y se organizaron por proceso de certificación de competencias. Luego, se obtuvo el porcentaje que representa las muestras por proceso con base en el número de evaluados en cada uno. En las siguientes tablas se presentan las cifras:

Tabla 3: Número de simuladores encuestados en los procesos de certificación de Cusco y Puno.

N.º	Procesos de certificación de competencias (2018-2019)	N.º de simuladores	N.º de respuestas	Porcentaje de respuestas respecto del n.º de simuladores
1	Cusco: Cusco (2019)	4	3	75 %
2	Puno: Puno - II (2019)	6	2	33,3 %
	TOTAL	10	5	50 %

Fuente: Adaptado de los informes internos de los procesos de certificación de competencias 2018-2019, Dirección de Lenguas Indígenas, MINCUL.

Tabla 4: Número de evaluadores encuestados en los diferentes procesos de certificación de Ayacucho y Puno.

N.º	Procesos de certificación de competencias (2018-2019)	N.º de evaluadores	N.º de respuestas	Porcentaje de respuestas respecto del n.º de evaluadores
1	Ayacucho: Huamanga (2019)	12	12	100 %
2	Puno: Puno - II (2019)	12	8	66 %
	TOTAL	24	20	83,3 %

Fuente: Adaptado de los informes internos de los procesos de certificación de competencias 2018-2019, Dirección de Lenguas Indígenas, MINCUL.

Capítulo IV: Desarrollo de la investigación

En el presente capítulo, se desarrolla el servicio sobre el cual se estudia la variable de la investigación, la certificación de competencias: servidor público bilingüe. Para ello, se describen los procesos realizados y las etapas de la certificación; luego, se analizan los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción, y la evaluación de simuladores y evaluadores con base en los objetivos de la investigación.

4.1. La certificación de competencias: servidor público bilingüe y los procesos realizados entre 2018 y 2019

En el Perú, el SINEACE es la entidad rectora en temas de certificación y acreditación y, en 2016, de manera conjunta con el MINCUL, se empieza a diseñar una norma que permita certificar una competencia (técnico-productiva) de las personas que hablen lenguas indígenas u originarias; ya que no se tenía ninguna entidad pública que emita un certificado o documento que reconozca esta competencia. Antes del MINCUL, el MINEDU realizaba anualmente y, de manera nacional, pruebas de evaluación de dominio de una lengua indígena u originaria dirigidas a los docentes de la especialidad de Educación Intercultural Bilingüe (EIB) para poder acceder una plaza laboral. Estas evaluaciones clasifican a los docentes en las categorías de básico, intermedio y avanzado dependiendo de su nivel de dominio y, luego, son incorporados al Registro Nacional de Docentes Bilingües de Lenguas Indígenas u Originarias del Perú (RND-Bilingües), tal como se establece en la Política de Educación Intercultural Bilingüe (Decreto Supremo 006-2016).

Fuera del espacio educativo, no había ninguna entidad pública que reconociera estas competencias. Así, el SINEACE y el MINCUL empiezan a diseñar una norma técnica nueva que sigue la ruta establecida en su *Guía de procedimientos para la evaluación y certificación de competencias profesionales a nivel técnico productivo* (2015). En este documento, se denomina normalización de competencias al subproceso de identificación de manera participativa, con la intervención del sector productivo/servicios y expertos, los estándares de desempeño (SINEACE, 2015) y, para este caso, con el apoyo de especialistas en diversas lenguas indígenas, traductores e intérpretes de estas que han sido capacitados por el MINCUL desde 2012, servidores bilingües, organizaciones indígenas y sociedad civil.

Después de meses de trabajo, tanto en Lima como en Cusco y Pucallpa, se promulgaron las Normas de Competencias del Experto en Comunicaciones en Lenguas Indígenas u Originarias en Contextos Interculturales con el objetivo de reconocer las competencias laborales a las personas bilingües (castellano - lenguas indígenas) de manera oficial. La norma fue aprobada por el Consejo Directivo Ad Hoc del SINEACE, mediante la Resolución 140-2016-SINEACE/CDAH-P, el 6 de octubre de 2016. Esta norma de competencia se descompone en cinco unidades: (1) traductor, (2) intérprete, (3) mediador bilingüe, (4) editor de textos en lengua originaria y (5) servidor bilingüe.

Figura 1: Portada de las Normas de Competencias del Experto en Comunicación en Lenguas Indígenas u Originarias en Contextos Interculturales del SINEACE.



Fuente: Normas de Competencias del Experto en Comunicación en Lenguas Indígenas u Originarias en Contextos Interculturales, por el SINEACE, 2016.

Después de diseñar y aprobar la norma, el SINEACE exige que se formen evaluadores de la respectiva norma; por ello, el MINCUL recomendó a los traductores e intérpretes para que fueran la primera promoción de evaluadores. Esto se evidenció en la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad hoc 055-2017-SINEACE/CDAH-P, en la cual se obtiene a los primeros 8 evaluadores de la norma técnica, de los cuales 5 son en lengua quechua y 3 en aimara. A pesar de que

se establecen todas las coordinaciones entre el MINCUL y el SINEACE, la primera entidad certificadora en ser autorizada fue Cidapaq Quechumara, vía el Consejo Directivo Ad Hoc del SINEACE, mediante la Resolución 154-2017-SINEACE/CDAH-P, el 24 de abril de 2017. Esta institución, de naturaleza privada y registrada en la región de Tacna, fue creada con el objetivo de enseñar la lengua aimara y, además, se encuentra liderada por una intérprete de esta lengua, quien también es una evaluadora formada en la primera promoción.

La segunda entidad certificadora autorizada por el SINEACE fue el MINCUL y, entre sus argumentos, señala los que se encuentran en la Ley 29735 (“Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas indígenas u originarias del Perú”), donde se establece que las entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos en zonas de presencia de pueblos indígenas deben priorizar la contratación de personal con manejo suficiente y comprobado de las lenguas indígenas u originarias predominantes (art. 12). Este pedido de autorización fue aprobado por el Consejo Directivo Ad Hoc del SINEACE, mediante la Resolución 356-2017-SINEACE/CDAH-P, el 11 de setiembre de 2017. En este documento, se señala que esta autorización tiene una vigencia de 5 años a partir de la publicación de la presente resolución.

Dos normas recientes como el Reglamento de la Ley 29735 (aprobado mediante el Decreto Supremo 004-2016-MC) y la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradicional Oral e Interculturalidad (aprobada por el Decreto Supremo 005-2017-MC) señalan la importancia de contar con servidores bilingües, es decir, profesionales que atiendan en lenguas indígenas u originarias a sus ciudadanos. En el primer documento, en el capítulo II, artículo 27, se especifica lo siguiente:

El Ministerio de Cultura, en coordinación con la/s entidad/es competente/s en la materia y con participación de los pueblos indígenas u originarios a través de sus organizaciones representativas, establece los estándares de competencia lingüística para que los ciudadanos y ciudadanas hablantes de lenguas originarias puedan certificar sus competencias en el nivel de dominio oral, escrito o ambos, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la normativa vigente.

Así, en la Política, en el eje 1, titulado “Estatus de la lengua indígena u originaria”, se detalla que “el estatus de la lengua está íntimamente vinculado a su uso, valoración y reconocimiento. En el caso de las entidades del sector público, el

estatus se asocia además a la institucionalización de su uso en la provisión de servicios públicos”.

Desde la aprobación como entidad certificadora en la norma del servidor público bilingüe por parte del SINEACE, el MINCUL ha realizado intervenciones en las provincias del Perú donde se hablan las lenguas indígenas u originarias con mayor cantidad de usuarios: el quechua y el aimara. Así, durante 2018-2019, se han realizado 12 procesos de certificación de competencias: servidor público bilingüe en las provincias de Cusco, Apurímac, Ayacucho y Puno. En la tabla 5, se detallan las cifras totales de los procesos de certificación desarrollados por el MINCUL en estas provincias, considerando solo aquellas en las que se aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios de este servicio, una vez culminada la etapa de evaluación.

Tabla 5: Resumen general de los procesos de certificación de competencias: servidor bilingüe desarrollados por el MINCUL durante el periodo 2018-2019.

N.º	Procesos de certificación de competencias (2018-2019):	N.º de inscritos	N.º de evaluados	N.º de certificados
1	Apurímac: Chincheros (2018)	222	162	123
2	Apurímac: Chuquibambilla (2018)	126	92	78
3	Cusco: Cusco (2018)	391	278	247
4	Cusco: Sicuani (2018)	199	160	140
5	Cusco: Quillabamba (2018)	54	40	36
6	Apurímac: Cotabambas (2019)	210	150	138
7	Ayacucho: Huamanga (2019)	1427	1240	889
8	Cusco: Cusco (2019)	333	251	232
9	Cusco: Chumbivilcas (2019)	57	41	35
10	Cusco: Quillabamba (2019)	216	175	155
11	Puno: Puno-II (2019)	407	324	288
	TOTAL	3642	2913	2361

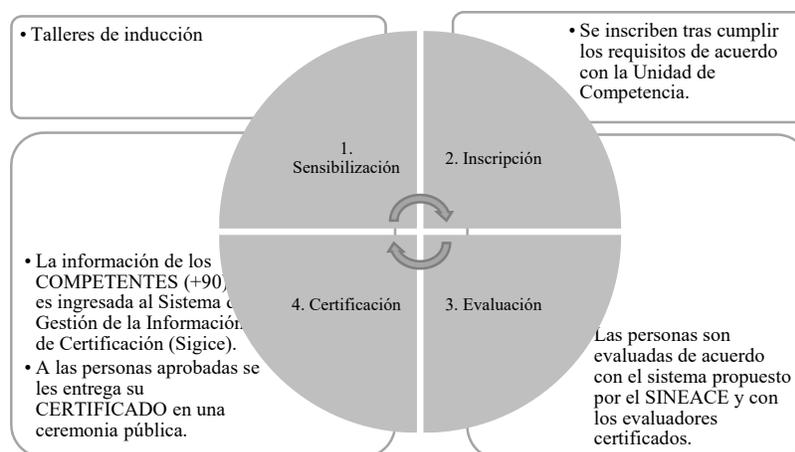
Fuente: Adaptado de los informes internos de los procesos de certificación de competencias 2018-2019, Dirección de Lenguas Indígenas, MINCUL.

4.1.1. Ciclo del proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe

A un nivel técnico-productivo, la evaluación de competencias profesionales se refiere a un acto voluntario mediante el cual las personas que se encargan de una ocupación determinada deciden someterse a un examen para obtener una certificación en su área de trabajo. Para este proceso, se parte de condiciones reales o simuladas del trabajo en cuestión a fin de recopilar las suficientes evidencias que permitan corroborar los dominios cognitivos y procedimentales de la(s) persona(s) evaluada(s). En el caso de servidores bilingües peruanos, el MINCUL como la entidad certificadora autorizada, comunica a la Dirección de Evaluación y Certificación - Educación Básica y Técnico Productiva (DEC EBTP) del SINEACE el inicio del proceso de evaluación mediante un oficio con 30 días de anticipación como mínimo (SINEACE, 2015).

Para el MINCUL, el ciclo de la certificación de competencias: servidor público bilingüe presenta cuatro etapas y cada una dura aproximadamente un mes. Estas mismas fases se encuentran detalladas en la *Guía de procedimientos para la normalización, evaluación y certificación de competencias profesiones a nivel técnico productivo* (2015), elaborada por el SINEACE y que deben seguir todas las entidades certificadoras.

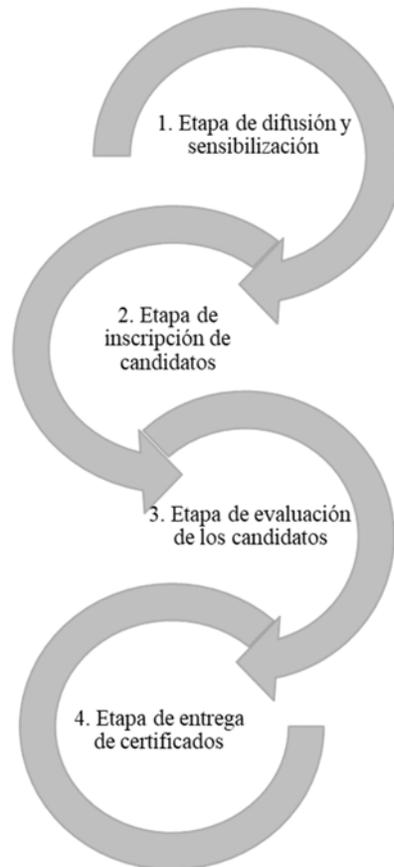
Figura 2: Ciclo de la certificación de competencias: servidor bilingüe.



Fuente: Adaptado de los informes internos de los procesos de certificación de competencias 2018-2019, Dirección de Lenguas Indígenas, MINCUL.

En la presente investigación, nos referiremos a las etapas con los nombres que se presentan en la siguiente figura:

Figura 3: Fases del proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe



Elaboración propia.

4.1.1.1. Etapas de difusión, sensibilización y de inscripción

El MINCUL, en su rol de entidad certificadora, inicia la primera fase del proceso con la difusión de la convocatoria a evaluación de competencias: servidor público bilingüe a través de los canales oficiales de la institución. Según los lineamientos del SINEACE (2015), la convocatoria se debe difundir en español y en la lengua indígena u originaria del grupo objetivo. Para ello, se emplean diversos medios de comunicación según la realidad de cada zona y siempre garantizando que se da a conocer el cronograma del proceso de evaluación. La convocatoria a evaluación de competencias: servidor público bilingüe también se difunde a través de oficios a las jefaturas de las instituciones públicas de presencia en la región, aunque también en

las radios locales y redes sociales. En esta fase, el MINCUL se apoya en sus Direcciones Desconcentradas de Cultura que están presentes en los 24 departamentos del país.

Esta primera etapa, estrictamente informativa, se materializa en un taller de sensibilización e inducción de 4 a 5 horas de duración, donde se brinda información a los interesados en certificarse como servidores bilingües sobre los derechos lingüísticos, el proceso de evaluación de la certificación en la unidad 4 de las Normas de Competencias del Experto en Comunicación en Lenguas Indígenas u Originarias en Contextos Interculturales, así como datos de fechas, lugares u otra información importante. De esta manera, el MINCUL motiva a los potenciales candidatos a participar en la etapa de evaluación de competencias con fines de certificación, explicando todos los detalles de este proceso.

Figura 4: Afiche de difusión del taller de sensibilización.



Fuente: Tomado de los informes internos de los procesos de certificación de competencias 2018-2019, Dirección de Lenguas Indígenas, MINCUL.

En estos talleres, se abordan los siguientes aspectos del proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe (SINEACE, 2015, 2016):

- **Las normas de competencia**

Se explican de manera general las 5 unidades de competencias de la Norma de Competencias del Experto en Comunicación en Lenguas Indígenas u Originarias en Contextos Interculturales.

- **¿Qué es la certificación de competencias: servidor público bilingüe?**

Se detalla la certificación de competencias en la unidad de competencia 4, “Servidor bilingüe”, cuya función productiva es la de brindar atención en lengua indígena u originaria, en el marco de una actividad laboral según la legislación sobre derechos lingüísticos.

- **Beneficios de la certificación de competencias: servidor público bilingüe**

La certificación de competencias en esta norma es otorgada a los servidores públicos por el Estado peruano a través del MINCUL y SINEACE. Dicho documento permite avalar el desempeño de los servidores públicos en alguna lengua indígena u originaria y, así, ocupar puestos laborales superiores en instituciones de labores actuales o potenciales en los que brinden una atención directa al ciudadano. De esta manera, el servidor público bilingüe ayuda a mejorar los servicios brindados en los diferentes sectores laborales.

- **La evaluación de competencias: servidor público bilingüe**

- **¿En qué consiste?**

La etapa de evaluación busca calificar, a partir de una prueba escrita y la observación directa, la realización de actividades que evidencien el conocimiento sobre derechos lingüísticos, así como el desempeño en situaciones comunicativas en una lengua indígena u originaria con los usuarios de un servicio. Todo ello se califica sobre la base de criterios de desempeño establecidos por el SINEACE.

- **Tipos de pruebas, puntajes y duración**

La evaluación de competencias: servidor público bilingüe consiste en dos pruebas, una prueba de conocimiento y otra de desempeño. Cada una se califica sobre la base de 20 y 80 puntos, respectivamente. La primera prueba, de carácter escrito, tiene una duración de entre 40 a 60 minutos; mientras que la segunda prueba, una simulación de una situación comunicativa, dura entre 25 y 40 minutos, cuya extensión depende de la cantidad de inscritos al proceso. Para ser

declarado competente y obtener la certificación, se debe obtener como mínimo 90 puntos de un total de 100 puntos.

- **Fecha(s) de aplicación de la evaluación**

Las fechas de aplicación de evaluación, si bien varían según la programación de cada proceso, se realizan en un plazo de tres días.

- **Lugar de la evaluación**

Por lo general, los lugares de evaluación son los mismos para la evaluación de conocimiento como la de desempeño; no obstante, se pueden indicar lugares distintos según los arreglos logísticos del proceso en cuestión.

- **Materiales y herramientas necesarias para la evaluación**

El día de la evaluación el candidato debe portar su documento nacional de identidad (DNI) y registrarse en la lista de asistencia a su ingreso al local. Por su parte, la entidad certificadora debe proveer a los evaluadores con las pruebas de conocimiento y desempeño, así como con el acta de evaluación del candidato (formato 28) para que puedan promediar el puntaje de los evaluados en la etapa correspondiente.

- **Requisitos para la inscripción**

Entre los documentos que los candidatos deben presentar al momento de su inscripción, se encuentran los siguientes:

- Ficha de inscripción debidamente llenada (formato 21)
- Declaración jurada de tener el grado de estudios de la educación básica regular, especial, alternativa, comunitaria o técnica productiva
- Presentar copia simple del DNI.
- Documentos que acrediten experiencia laboral de, por lo menos, un año en la función de servidor público (certificados o constancias de trabajo, boletas, recibos de honorarios o declaración jurada)
- Dos fotos actualizadas tamaño carné

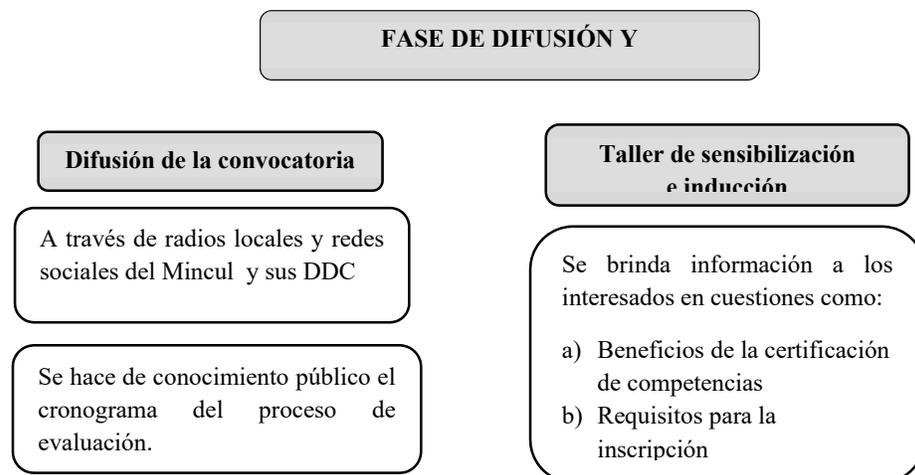
- **Costos (si los hubiese)**

El MINCUL cubre los gastos de todos los materiales de evaluación, mas no los de hospedaje y/o movilidad.

- **Deberes y derechos de los evaluados, según lo señalado en la *Guía de procedimientos para la normalización, evaluación y certificación de competencias profesionales a nivel técnico productivo***

Los participantes tienen derecho a participar voluntariamente en el proceso de certificación, a ser informados y sensibilizados, a la entrega en físico de la norma de competencias, y a ser reconocidos competentes en la unidad que fueron evaluados y en la que obtuvieron el puntaje mínimo requerido. Entre los deberes de los participantes se encuentran: cumplir los requisitos para ser considerados candidatos en el proceso de certificación, presentarse en el lugar y a la hora indicada, seguir las instrucciones para cumplir las pruebas de conocimiento y de desempeño, y respetar el tiempo y las condiciones de la evaluación.

Figura 5. Etapas de la fase de difusión y sensibilización del proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe



Elaboración propia.

En los talleres de sensibilización e inducción realizados recientemente, se ha elaborado un formulario de inscripción virtual para que los interesados se puedan inscribir. Del registro de estos datos, se obtiene información laboral y el dominio de la lengua indígena u originaria. En su totalidad, esta primera fase se realiza por un periodo mínimo de 15 días calendario.

Figura 6: Formulario virtual del proceso de certificación de competencias de Ayacucho 2018.

The figure displays three sequential screenshots of a web-based certification form. The first screenshot is titled 'Taller de inducción - Ayacucho 2018' and includes a field for 'Dirección de correo electrónico' and a 'Guardar y salir' button. The second screenshot is titled 'Datos personales' and includes fields for 'Nombre completo' and 'Apellidos'. The third screenshot is titled 'Centro laboral actual' and includes fields for 'Institución donde labora actualmente', 'Descripción del lugar donde trabaja', 'Cargo que ejerce (asistente, auxiliar etc., etc.)', and 'Dirección'.

Fuente: Tomado de los informes internos de los procesos de certificación de competencias 2018-2019, Dirección de Lenguas Indígenas, MINCUL.

Los talleres de sensibilización se difunden a través de los medios oficiales del MINCUL y sus DDC: radio, televisión y redes sociales, así como afiches informativos en las distintas instituciones de su jurisdicción. A continuación, en la tabla 6, se detalla la información con respecto a los distintos talleres de sensibilización desarrollados en el marco de los procesos de certificación de competencias: servidores público bilingüe en el periodo 2018-2019.

Tabla 6: Resumen general de los talleres de sensibilización realizados en el periodo 2018-2019.

N.º	Procesos de certificación de competencias (2018-2019)	Fecha	Lugar	N.º de asistentes
1	Apurímac: Chincheros (2018)	03/03/2018	Auditorio de la I. E. E. José María Arguedas Altamirano	167
2	Apurímac: Chuquibambilla (2018)	27/03/2018	Municipalidad Provincial de Grau	145
3	Cusco: Cusco (2018)	15/09/2018	Auditorio de la Corte Superior de Justicia de Cusco	227
4	Cusco: Sicuani (2018)	19/09/2018	Prelatura de Sicuani	184
5	Cusco: Quillabamba (2018)	10/10/2018	Hospital de Quillabamba	50
6	Apurímac: Cotabambas (2019)	23/11/2018	Casa de la Cultura de la Municipalidad Provincial de Tambobamba	120
7	Ayacucho: Huamanga (2019)	04/12/2018	Auditorio de la Dirección Desconcentrada de Cultura	354
8	Cusco: Cusco (2019)	20/05/2019	Auditorio de la Dirección de Comercio Exterior y Turismo	126
9	Cusco: Chumbivilcas (2019)	22/05/2019	Institución Educativa Emblemática Santo Tomás	51
10	Cusco: Quillabamba (2019)	27/05/2019	Hospital de Quillabamba	50
11	Puno: Puno-II (2019)	17/10/2019	Hotel Royal Inn	256

Fuente: Adaptado de los informes internos de los procesos de certificación de competencias 2018-2019, Dirección de Lenguas Indígenas, MINCUL.

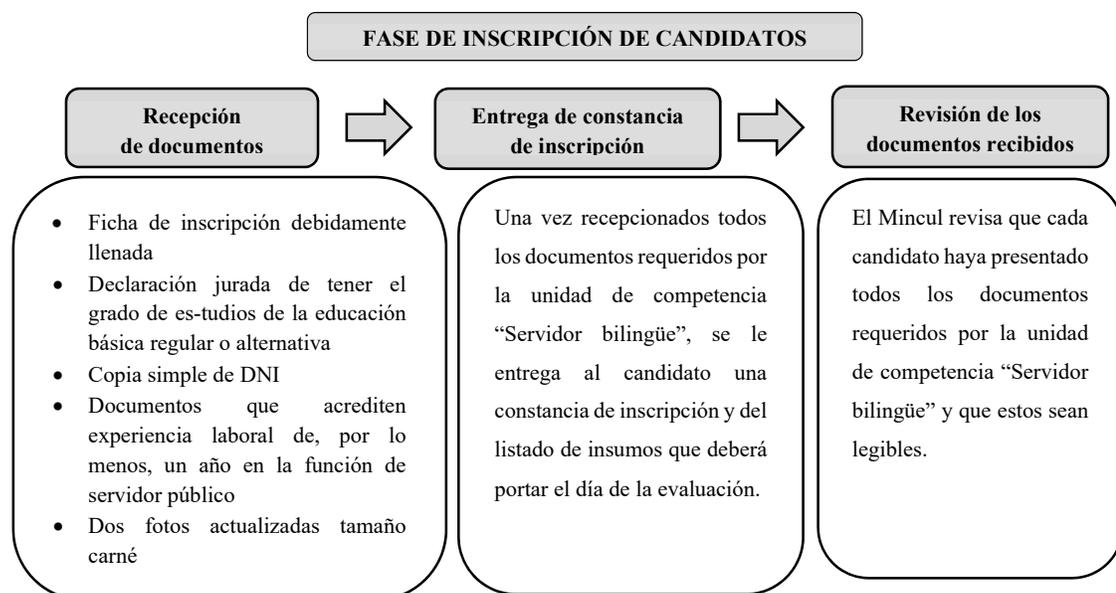
En la segunda etapa, la de inscripción de candidatos, la persona interesada en certificarse se inscribe tras cumplir los requisitos de acuerdo con la unidad de competencia; en este caso, la unidad de competencia 4, “Servidor bilingüe”. Para

validar la inscripción y poder ser evaluado, y posteriormente certificado como servidor bilingüe, se solicita lo siguiente (SINEACE, 2015):

- Ficha de inscripción debidamente llenada (formato 21)
- Declaración jurada de tener el grado de estudios de la educación básica regular, especial, alternativa, comunitaria o técnica productiva
- Presentar copia simple del DNI
- Documentos que acrediten experiencia laboral de, por lo menos, un año en la función de servidor público (certificados o constancias de trabajo, boletas, recibos de honorarios o declaración jurada)
- Dos fotos actualizadas tamaño carné

Los candidatos pueden presentar los documentos requeridos de forma virtual a través del correo certificacionlenguasindigenas@gmail.com, o de la Mesa de Partes de la sede central del MINCUL y de sus DDC. El MINCUL, como entidad certificadora, verifica los documentos presentados y entrega a los candidatos una constancia de inscripción (formato 23), así como el listado de insumos que este deberá traer para la evaluación. Esta fase se resume en el siguiente esquema (figura 7):

Figura 7: Etapas de la fase de inscripción de candidatos del proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe



Elaboración propia.

4.1.2. Procesos de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollados por el MINCUL en el periodo 2018-2019

Desde la aprobación como entidad certificadora de la norma de servidor público bilingüe por parte del SINEACE, el MINCUL ha realizado intervenciones en las provincias del Perú en las que se hablan las lenguas indígenas u originarias con mayor cantidad de usuarios: el quechua y el aimara. Así, durante 2018-2019, se han ejecutado 12 procesos de certificación de competencias: servidor público bilingüe en las provincias de Cusco, Apurímac, Ayacucho y Puno. En la tabla 11, se detallan las cifras totales de los procesos de certificación desarrollados por el MINCUL en estas provincias, considerando solo aquellas en las que se aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios de este servicio, una vez culminada la etapa de evaluación.

Tabla 7: Resumen general de los procesos de certificación de competencias: servidor bilingüe desarrollados por el MINCUL durante el periodo 2018-2019

N.º	Procesos de certificación de competencias (2018-2019):	N.º de inscritos	N.º de evaluados	N.º de certificados
1	Apurímac: Chincheros (2018)	222	162	123
2	Apurímac: Chuquibambilla (2018)	126	92	78
3	Cusco: Cusco (2018)	391	278	247
4	Cusco: Sicuani (2018)	199	160	140
5	Cusco: Quillabamba (2018)	54	40	36
6	Apurímac: Cotabambas (2019)	210	150	138
7	Ayacucho: Huamanga (2019)	1427	1240	889
8	Cusco: Cusco (2019)	333	251	232
9	Cusco: Chumbivilcas (2019)	57	41	35
10	Cusco: Quillabamba (2019)	216	175	155
11	Puno: Puno-II (2019)	407	324	288
	TOTAL	3642	2913	2361

Fuente: Adaptado de los informes internos de los procesos de certificación de competencias 2018-2019, Dirección de Lenguas Indígenas, MINCUL.

4.1.2.1. Procesos de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollados en 2018

Durante 2018, el MINCUL desarrolló 5 procesos de certificación de competencias: servidor público bilingüe en los departamentos de Cusco y Apurímac. En el primer departamento, se realizaron tres procesos en las provincias de Quillabamba, Sicuani y Cusco, respectivamente. En el segundo departamento, se efectuaron procesos en las provincias de Chincheros y Chuquibambilla. Por un lado, en el proceso de certificación en Apurímac, el MINCUL certificó a 201 servidores públicos, la mayoría ejercía labores en los sectores de educación (94 certificados), salud (41 certificados) y Gobiernos locales (34 certificados). Los candidatos fueron evaluados en lengua quechua, variedad chanka. Del total de servidores públicos certificados en estos procesos, 106 fueron mujeres, y 95, hombres.

Asimismo, 69 personas certificadas tienen entre 30 y 39 años, representando el grupo de edad con mayor cantidad de personas; 199 de los servidores certificados residen en la provincia de Apurímac.

Por otro lado, en el departamento de Cusco, se certificó a 423 servidores públicos en 3 procesos de certificación de competencias. De los servidores certificados, 155 laboran en el MINSA, 62 en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis) y 45 en el MINEDU, siendo los sectores con mayor número de servidores públicos bilingües certificados.

Además, las evaluaciones de los procesos de certificación de competencias en el departamento de Cusco se llevaron a cabo en lengua quechua, variedad de Cusco, Collao. Del total de servidores públicos certificados en estos procesos, 273 servidores son mujeres, y 150, hombres.

El rango de edad de 30-39 años cuenta con el mayor número de servidores certificados con 134 personas; mientras que 411 servidores públicos bilingües certificados en la norma residen en la provincia de Cusco, departamento de Cusco.

4.1.2.1.1. Apurímac: Chincheros, 2018

Se inscribieron 222 personas al proceso de certificación de competencias en Uripa, Chincheros, cuya etapa de evaluación se llevó a cabo del 1 al 4 de junio de 2018 en la I. E. José María Arguedas Altamirano. En la etapa de evaluación, se evaluaron a

162 servidores públicos. De estos, se declaró a 123 personas como competentes y 39 como aún no competentes, mientras que 60 personas no se presentaron a la evaluación.

4.1.2.1.2. Apurímac: Chuquibambilla, 2018

A este proceso de certificación se inscribieron 126 personas. En la etapa siguiente (de evaluación), del 8 al 10 de junio de 2018, en la I. E. Renzo Michelli, se evaluaron a 92 personas. De este total de evaluados, se declaró a 78 personas como competentes y a 14 como aún no competentes, mientras que 34 personas no se presentaron a la etapa de evaluación.

4.1.2.1.3. Cusco: Quillabamba, 2018

Al proceso de certificación de competencias desarrollado en la provincia de Quillabamba se inscribieron 54 personas y se lograron evaluar a 40 personas del 4 al 6 de octubre de 2018 en la Universidad Privada Líder Peruana (UPL) y la Universidad Nacional Intercultural de Quillabamba (UNIQ). De esta manera, 36 servidores públicos fueron declarados competentes, 4 como aún no competentes y 14 servidores no se presentaron a dicha evaluación.

4.1.2.1.4. Cusco: Sicuani, 2018

El proceso de certificación en Sicuani, Cusco, tuvo 199 inscritos y 160 personas evaluadas. De la cantidad total de servidores públicos inscritos, se declaró a 140 servidores como competentes en la norma y a 20 como aún no competentes. Por otra parte, 39 personas no se presentaron en la etapa de evaluación que se llevó a cabo del 2 al 4 de agosto de 2018 en la I. E. P. San Juan Innova School.

4.1.2.1.5. Cusco: Cusco, 2018

Este proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe tuvo 391 inscritos. De esta manera, se evaluó del 19 al 22 de julio de 2018 en el Centro Recreacional Conafovicer a 278 servidores públicos. Del total, se declaró a 247 como competentes y a 31 como aún no competentes, mientras que 113 personas no se presentaron en la etapa de evaluación.

4.1.2.2. Procesos de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollados en 2019

Durante 2019, el MINCUL desarrolló 7 procesos de certificación de competencias: servidor público bilingüe en los departamentos de Apurímac, Ayacucho, Cusco y Puno. En Apurímac y Ayacucho, se realizó un solo proceso de certificación por departamento; mientras que en Cusco y en Puno, dos procesos de certificación, respectivamente. Por un lado, con respecto al proceso en el departamento de Apurímac de 2019, se certificaron a 138 servidores públicos. De este total, 39 ejercen labores en el MINSA, 36 en el MINEDU y 32 en los Gobiernos locales del departamento.

Asimismo, de estos 138 servidores certificados, se identificaron a 64 mujeres y a 74 hombres. Del mismo total, 133 servidores residen en el departamento de Apurímac, 3 en el departamento de Cusco y 2 en el departamento de Puno. A todos los candidatos se los evaluó en la lengua quechua, variedad Cusco, Collao.

La mayor cantidad de servidores públicos certificados tiene entre 30 y 39 años (45 certificados), mientras que el segundo grupo de edad con gran cantidad de certificados es el de 40 y 49 años (38 certificados).

Por otro lado, en el proceso de certificación de competencias en Ayacucho en 2019, se certificaron a 889 servidores públicos, quienes laboran en el MINSA (242 certificados), el MINEDU (210 certificados) y el Midis (146 certificados).

De estos 889 servidores certificados, se identificaron a 535 mujeres y a 354 hombres. Del mismo total, 886 servidores residen en el departamento de Ayacucho, 1 en Cusco, 1 en Lima y 1 en Huancavelica. A todos los candidatos se los evaluó en la lengua quechua, variedad chanka.

La mayor cantidad de servidores públicos certificados tiene entre 40 y 49 años (312 certificados); mientras que el segundo grupo de edad con gran cantidad de certificados, entre 30 y 39 años (297 certificados), seguido del grupo de edad de entre 50 y 59 años (142 certificados).

Durante los procesos en el departamento de Cusco, en 2019, el MINCUL certificó a 422 servidores públicos en la norma del servidor público bilingüe. La mayoría de estos servidores ejerce labores en el MINSA (155 certificados), el Midis

(62 certificados) y el MINEDU (46 certificados). Todas estas instituciones pertenecen a los sectores priorizados en la certificación de competencias.

Del total de servidores públicos certificados en este proceso, se identificó a 254 mujeres y 168 hombres. A todos los candidatos se los evaluó en la lengua quechua, variedad Cusco, Collao; además, 411 servidores residen en el departamento de Cusco, 3 en el departamento de Lima, y los demás en los departamentos de Puno, Apurímac y Madre de Dios.

Los 149 servidores públicos certificados tienen entre 40 y 49 años. El grupo de edad con mayor cantidad de personas, luego del grupo de entre 30 y 39 años, que posee a 117 personas certificadas.

En los procesos en el departamento de Puno de este año, se certificó a 301 servidores públicos. La mayoría de ellos trabaja en el MINEDU (88 certificados), en Gobiernos locales (58 certificados) y en el MINSA (49 certificados).

Del total de servidores públicos bilingües certificados en este proceso, se identificó a 144 mujeres y 157 hombres.

Igualmente, 93 personas certificadas tienen entre 40 y 49 años, representando el grupo de edad con mayor cantidad de personas. Además, 295 de los 301 servidores certificados residen en la provincia de Puno.

Asimismo, se evaluó a 167 candidatos en lengua quechua, variedad Cusco, Collao, mientras que a 134 se los evaluó en lengua aimara, variedad de Puno.

4.1.2.2.1. Apurímac: Cotabambas, 2019

Al proceso de certificación en la provincia de Cotabambas, se inscribieron 210 personas y se evaluaron a 150 personas del 5 al 7 de abril de 2019 en la institución San Francisco de Asís en Tambobamba. Del total de evaluados, se declaró a 138 personas como competentes y a 12 como aún no competentes, mientras que 60 personas no se presentaron a la etapa de evaluación.

4.1.2.2.2. Ayacucho: Huamanga, 2019

Este proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe contó con 1427 inscritos y 1240 evaluados, quienes desarrollaron las pruebas de conocimiento y desempeño del 26 de abril al 2 de mayo de 2019 en la Universidad Nacional San

Cristóbal de Huamanga. De este total, 889 personas fueron declaradas competentes y 351 como aún no competentes, mientras que 187 personas no se presentaron.

4.1.2.2.3. Cusco: Cusco, 2019

El proceso de certificación de competencias en la provincia de Cusco tuvo 333 inscritos. En la etapa de evaluación, desarrollada del 19 al 22 de julio de 2019 en el Centro Recreacional Conafovicer, se contó con 251 personas, de las cuales se declaró a 232 como competentes y a 19 como aún no competentes; mientras que 82 personas no se presentaron.

4.1.2.2.4. Cusco: Chumbivilcas, 2019

El proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe en la provincia de Chumbivilcas contó con 57 personas inscritas. De esta manera, se evaluó a 41 servidores públicos, de los cuales se declaró a 35 como competentes y 6 como aún no competentes. Por su parte, 16 personas no se presentaron en la etapa de evaluación, la cual se efectuó del 2 al 4 de agosto de 2019 en la I. E. P. San Juan Innova School.

4.1.2.2.5. Cusco: Quillabamba, 2019

Al proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe en la provincia de Quillabamba se inscribieron 216 personas, de las cuales se evaluó a 175. En la etapa de evaluación, realizada del 4 al 6 de octubre de 2019, en la UPL y la UNIQ, se declaró a 155 servidores como competentes y a 20 como aún no competentes; mientras que 41 personas inscritas en el proceso no se presentaron.

4.1.2.2.6. Puno: Puno-II, 2019

El proceso de certificación de competencias para servidores públicos en general en la provincia de Puno tuvo 407 inscritos y 324 personas evaluadas. Del total de inscritos, se halló a 288 personas como competentes en la norma y a 35 como aún no competentes, mientras que 83 no se presentaron a la etapa de evaluación de este proceso de certificación de competencias. La etapa de evaluación se realizó en la Escuela Superior de Formación Artística de Puno del 29 de noviembre al 2 de diciembre de 2019.

4.2. Análisis del procesamiento de los datos

El análisis se realizó en 3 grandes grupos: la encuesta de satisfacción, la evaluación de simuladores y la evaluación de evaluadores, cuyos análisis específicos se realizaron en función del orden de las preguntas de cada instrumento correspondiente.

4.2.1. Encuestas de satisfacción

La encuesta de satisfacción se implementó desde el primer proceso en 2018 en Apurímac. Como se ha indicado en el capítulo anterior, consta de 8 preguntas, cuyos resultados se analizan a continuación a partir de cada una de las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo se enteró del proceso de certificación?

En el caso de la primera pregunta, los encuestados podían elegir entre las siguientes alternativas: información institucional, amigos o familiares, redes sociales, radio o televisión, y otros; en el caso de la última alternativa, los participantes debían indicar el medio. La distribución de las encuestas por proceso se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 8: Número y porcentaje de respuestas por categoría ante la pregunta 1, “¿Cómo se enteró del proceso de certificación?”

Proceso		Información institucional	Amigos o familiares		Redes sociales		Radio o televisión		Otros		No precisa			
Año	Lugar	Total de enc.	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	26	29	26	29	14	15,5	10	1	14	15,5	14	15,5
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	8	25	6	19	4	12,5	12	37,5	2	6	2	6
2018	Cusco-Cusco	62	23	37	24	39	15	24	0	0	0	%	0	0
2018	Cusco-Sicuaní	31	12	39	14	45	3	10	1	3	1	%	0	0
2018	Cusco-Quillabamba	29	24	83	5	17	0	0	0	0	0	%	0	0
2019	Apurímac-Cotabambas	38	16	42	4	11	7	18	9	24	2	%	0	0
2019	Ayacucho-Huamanga	107	47	44	44	41	5	5	2	2	9	%	0	0
2019	Cusco-Cusco	104	47	45	33	32	18	17	1	1	3	%	1	2
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	8	62	0	0	3	23	1	7,5	1	%	0	0
2019	Cusco-Quillabamba	21	20	95	0	0	0	0	1	5	0	%	0	0
2019	Puno-Puno	42	6	15	21	50	13	31	0	0	1	%	1	2
Total de encuestados		569	237	42	177	31	82	14	37	6,5	33	6	3	0,5

Elaboración propia.

Entre los otros medios mencionados por los encuestados en la alternativa “Otros”, se mencionaron las páginas web sin especificar sus fuentes o a través de sus municipalidades.

- El medio principal de transmisión de información es el institucional, con el 42 % del total, seguido de la información boca a boca a través de amigos y familiares con el 31 %. Las redes sociales, la radio y la televisión les siguen con sendos 14 % y 6,5 %, mientras que respuestas sobre otras o no recibidas se ubican al último con el 6 % y el 0,5 %, respectivamente. Esto permite generar evidencia para el refuerzo en la etapa de sensibilización del proceso, pues los medios institucionales no sobrepasan el 50 % respecto de otros medios en cuanto al total de resultados.
- No obstante, se observa el incremento de los porcentajes correspondientes a la información institucional, lo cual evidencia la mejora de la estrategia entre procesos, generalmente los realizados en el segundo semestre del año, con excepciones. Esto permite identificar la necesidad de coordinaciones específicas con las DDC y las entidades públicas de la región.
- Asimismo, se advierte que, si bien la radio o televisión es el medio que ocupa el cuarto lugar respecto del total de encuestados en todos los procesos, en los específicos se puede verificar que es un medio con porcentajes considerables en las provincias que no son capital del departamento como Chuquibambilla y Quillabamba (37,5 % y 24 %). Esto permite generar evidencia para que las estrategias de sensibilización se adapten a los contextos locales.

2. ¿Qué le motivó a ser evaluado?

En el caso de esta pregunta, los encuestados no disponían de alternativas y podían optar por respuestas libres. Después del análisis preliminar de la muestra, se advirtieron tendencias en cuanto al origen de las motivaciones que se agruparon en las siguientes categorías: acreditación de dominio de la lengua, difusión de la lengua y/o cultura, formación/acreditación profesional, medición de nivel de dominio de la lengua, mejora del dominio de la lengua, servicio a los hablantes y servidores, y sin respuesta / no precisa. El análisis a partir de la categorización arrojó los siguientes resultados:

- **Acreditación de dominio de la lengua**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se refieren a los deseos de obtener un certificado del Estado que compruebe su dominio de la lengua originaria. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 9: Número y porcentaje de respuestas de la categoría acreditación de dominio de lenguas de la pregunta 2, “¿Qué le motivó a ser evaluado?”

Año	Proceso		Acreditación de dominio de la lengua	
	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	25	28
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	10	31
2018	Cusco-Cusco	62	27	44
2018	Cusco-Sicuani	31	14	45
2018	Cusco-Quillabamba	29	8	28
2019	Apurímac-Cotabambas	38	19	50
2019	Ayacucho-Huamanga	107	48	45
2019	Cusco-Cusco	104	51	49
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	3	23
2019	Cusco-Quillabamba	21	9	43
2019	Puno-Puno	42	7	17
Total de encuestados		569	221	39

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 17 % y el 50 %. Así, constituyen el 39 % del total de encuestados de todos los procesos, lo cual genera evidencias sobre las necesidades acreditativas de los participantes.

- **Difusión de la lengua y/o cultura**

En esta categoría, se consideraron las respuestas referidas a los deseos de fortalecer su lengua y la cultura mediante la difusión de su uso o importancia. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 10: Número y porcentaje de respuestas de la categoría difusión de la lengua y/o cultura de la pregunta 2, “¿Qué le motivó a ser evaluado?”

Proceso			Difusión de la lengua y/o cultura	
Año	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	25	28
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	10	31
2018	Cusco-Cusco	62	7	11
2018	Cusco-Sicuani	31	2	6
2018	Cusco-Quillabamba	29	3	10
2019	Apurímac-Cotabambas	38	3	8
2019	Ayacucho-Huamanga	107	21	20
2019	Cusco-Cusco	104	14	13,5
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	4	31
2019	Cusco-Quillabamba	21	3	14
2019	Puno-Puno	42	17	40
Total de encuestados		569	109	19

Elaboración propia.

Se advierte que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 6 % y el 40 %. Así, constituyen el 19 % del total de encuestados de todos los procesos, lo cual genera evidencias sobre las actitudes lingüísticas de los participantes.

- **Formación/acreditación profesional**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se referían a los deseos de obtener un certificado que ayude a los participantes en su desarrollo profesional y a contar con más oportunidades laborales. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 11: Número y porcentaje de respuestas de la categoría formación/ acreditación profesional de la pregunta 2, “¿Qué le motivó a ser evaluado?”

Proceso		Formación / acreditación profesional		
Año	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	3	3
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	3	10
2018	Cusco-Cusco	62	2	3
2018	Cusco-Sicuani	31	3	10
2018	Cusco-Quillabamba	29	2	7
2019	Apurímac-Cotabambas	38	5	13
2019	Ayacucho-Huamanga	107	7	6,5
2019	Cusco-Cusco	104	15	14,5
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	2	15
2019	Cusco-Quillabamba	21	2	10
2019	Puno-Puno	42	3	7
Total de encuestados		569	47	8

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 3 % y el 15 %. Así, constituyen el 8 % del total de encuestados de todos los procesos, lo cual genera evidencias sobre las necesidades profesionales de los participantes.

- **Medición de nivel del dominio de la lengua**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se referían a los deseos de comprobar su dominio de la lengua originaria. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 12: Número y porcentaje de respuestas de la categoría medición del nivel de dominio de la lengua de la pregunta 2, “¿Qué le motivó a ser evaluado?”

Proceso			Medición del nivel de dominio de la lengua	
Año	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	5	6
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	2	6
2018	Cusco-Cusco	62	7	11
2018	Cusco-Sicuani	31	4	13
2018	Cusco-Quillabamba	29	2	7
2019	Apurímac-Cotabambas	38	3	8
2019	Ayacucho-Huamanga	107	5	4,5
2019	Cusco-Cusco	104	4	4
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	1	8
2019	Cusco-Quillabamba	21	3	14
2019	Puno-Puno	42	4	10
Total de encuestados		569	40	7

Elaboración propia.

Se advierte que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 4 % y el 14 %. Así, constituyen el 7 % del total de encuestados de todos los procesos, lo cual genera evidencias sobre las necesidades calificativas de los participantes.

- **Mejora de dominio de la lengua**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se referían a los deseos de mejorar su dominio de la lengua originaria a partir de los resultados de la evaluación. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 13: Número y porcentaje de respuestas de la categoría mejora de dominio de la lengua de la pregunta 2, “¿Qué le motivó a ser evaluado?”

Año	Proceso Lugar	Total de enc.	Mejora de dominio de la lengua	
			Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	10	11
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	2	6
2018	Cusco-Cusco	62	5	8
2018	Cusco-Sicuani	31	1	3
2018	Cusco-Quillabamba	29	5	17
2019	Apurímac-Cotabambas	38	4	11
2019	Ayacucho-Huamanga	107	3	3
2019	Cusco-Cusco	104	2	2
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	0	0
2019	Cusco-Quillabamba	21	1	5
2019	Puno-Puno	42	1	2
Total de encuestados		569	34	6

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 3 % y el 17 %. Así, constituyen el 6 % del total de encuestados de todos los procesos, lo cual genera evidencias sobre las necesidades formativas de los participantes.

- **Servicio a los hablantes y servidores**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se referían a los deseos de brindar un mejor servicio a los ciudadanos mediante la atención en la lengua originaria. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 14: Número y porcentaje de respuestas de la categoría servicio a los hablantes de la pregunta 2, “¿Qué le motivó a ser evaluado?”

Año	Proceso		Servicio a los hablantes y servidores	
	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	21	23
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	5	16
2018	Cusco-Cusco	62	14	23
2018	Cusco-Sicuani	31	7	23
2018	Cusco-Quillabamba	29	9	31
2019	Apurímac-Cotabambas	38	2	5
2019	Ayacucho-Huamanga	107	23	21
2019	Cusco-Cusco	104	16	15
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	2	15
2019	Cusco-Quillabamba	21	3	14
2019	Puno-Puno	42	10	24
Total de encuestados		569	112	20

Elaboración propia.

Se advierte que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 5 % y el 24 %. Así, constituyen el 20 % del total de encuestados de todos los procesos, lo cual genera evidencias sobre las actitudes de los participantes respecto a sus labores.

- **Sin respuesta/no precisa**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se encontraban en blanco o que no brindaban suficiente información para derivar la respuesta a otra categoría. Esta alternativa alcanzó un número limitado, con solo el 1 % del total. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 15: Número y porcentaje de respuestas de la categoría sin respuesta / no precisa de la pregunta 2, “¿Qué le motivó a ser evaluado?”

Año	Proceso Lugar	Total de enc.	Sin respuesta / no precisa	
			Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	1	1
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	0	0
2018	Cusco-Cusco	62	0	0
2018	Cusco-Sicuani	31	0	0
2018	Cusco-Quillabamba	29	0	0
2019	Apurímac-Cotabambas	38	2	5
2019	Ayacucho-Huamanga	107	0	0
2019	Cusco-Cusco	104	2	2
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	1	8
2019	Cusco-Quillabamba	21	0	0
2019	Puno-Puno	42	0	0
Total de encuestados		569	6	1

Elaboración propia.

De todas las categorías presentadas, se puede resaltar que la motivación principal es la acreditación del dominio de la lengua, con el 37 % del total; seguido del servicio a los hablantes y la difusión de la lengua y/o cultura, con el 20 % y el 19 %, respectivamente. Las motivaciones relacionadas con la formación/acreditación profesional, la medición del nivel de dominio de la lengua y la mejora del dominio de la lengua tienen una distribución casi equitativa con sendos 8 %, 7 % y 6 %; mientras que no recibidas o no precisas son limitadas, con el 1 %. Esto permite generar evidencia sobre las actitudes lingüísticas de los hablantes, pues la necesidad de acreditación o intención de difusión sobrepasan en conjunto el 56 % respecto de una motivación directamente ligada al proceso como el servicio a los hablantes, que se queda con el 20 %.

3. ¿A qué institución pertenece?

En el caso de la tercera pregunta, los encuestados no disponían de alternativas y podían optar por respuestas libres; en este caso, los encuestados brindaron los nombres de las instituciones, direcciones y sedes en las que se desempeñaban. Por ello, a fin de efectuar una clasificación mucho más sólida, se clasificaron según el ministerio o ámbito de procedencia, de los cuales se distinguieron 30 categorías,

que fueron aumentando o abarcaron a más participantes. Las categorías son las siguientes:

- Banco de la Nación (BN)
- Contraloría General de la República (CGRP)
- Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP)
- Defensoría del Pueblo (DP)
- Gobierno local o regional
- Independiente
- Instituto de Manejo de Agua y Medio Ambiente (IMA)
- Jurado Nacional de Elecciones (JNE)
- Ministerio de Agricultura y Riego (Minagri)
- Ministerio de Cultura (MINCUL)
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis)
- Ministerio de Educación (MINEDU)
- Ministerio de Energía y Minas (Minem)
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Minjusdh)
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP)
- Ministerio de Salud (MINSA)
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)
- Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS)
- Ministerio del Ambiente (Minam)
- Ministerio del Interior (Mininter)
- Ministerio Público Fiscalía de la Nación (MPFN)
- Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE)
- Poder Judicial (PJ)
- Policía Nacional del Perú (PNP)
- Privado
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec)
- Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp)
- Universidades
- Otros
- No precisa

En el caso de esta pregunta, se priorizó observar el aumento o reducción de los sectores abarcados por el proceso, cuyo vaciado se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 16: Número total de instituciones por proceso de la pregunta 3, “¿A qué institución pertenece?”

Proceso		Instituciones de procedencia		
Año	Lugar	Total de enc.	Número	Instituciones
2018	Apurímac-Chincheros	90	8	Gobierno local o regional Independiente Ministerio de Agricultura y Riego Ministerio de Educación Ministerio de Salud Ministerio Público Privado Universidades
				Gobierno local o regional Independiente Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social Ministerio de Educación Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Poder Judicial Otros
2018	Apurímac - Chuquibambilla	32	7	Defensoría del Pueblo Gobierno local o regional Ministerio de Cultura Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
2018	Cusco-Cusco	62	12	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Ministerio de Salud Ministerio Público Poder Judicial Policía Nacional del Perú Otros

				No precisa
				Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
				Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
2018	Cusco-Sicuani	31	6	Ministerio de Salud
				Ministerio Público
				Poder Judicial
				Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
2018	Cusco-Quillabamba	29	2	Ministerio de Salud
				Poder Judicial
				Banco de la Nación
				Gobierno local o regional
				Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
2019	Apurímac-Cotabambas	38	8	Ministerio de Educación
				Ministerio de Salud
				Poder Judicial
				Policía Nacional del Perú
				No precisa
				Banco de la Nación
				Gobierno local o regional
				Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
2019	Ayacucho-Huamanga	107	19	Ministerio de Educación
				Ministerio de Salud
				Poder Judicial
				Policía Nacional del Perú
				No precisa
				Gobierno local o regional
				Instituto de Manejo de Agua y Medio Ambiente
				Jurado Nacional de Elecciones
2019	Cusco-Cusco	104	19	Ministerio de Agricultura y Riego
				Ministerio de Cultura
				Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
				Ministerio de Educación

				<p>Ministerio de Energía y Minas</p> <p>Ministerio de Justicia y Derechos Humanos</p> <p>Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables</p> <p>Ministerio de Salud</p> <p>Ministerio del Ambiente</p> <p>Ministerio del Interior</p> <p>Ministerio Público</p> <p>Poder Judicial</p> <p>Policía Nacional del Perú</p> <p>Superintendencia Nacional de Registros Públicos</p> <p>Universidades</p> <p>Otros</p> <p>Gobierno local o regional</p> <p>Ministerio de Cultura</p> <p>Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social</p> <p>Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables</p> <p>Ministerio de Salud</p> <p>Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú</p>
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	5	<p>Ministerio de Educación</p> <p>Ministerio de Salud</p> <p>Gobierno local o regional</p> <p>Jurado Nacional de Elecciones</p> <p>Ministerio de Agricultura y Riego</p> <p>Ministerio de Cultura</p> <p>Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social</p> <p>Ministerio de Educación</p> <p>Ministerio de Energía y Minas</p> <p>Ministerio de Justicia y Derechos Humanos</p> <p>Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables</p> <p>Ministerio de Salud</p>
2019	Cusco-Quillabamba	21	3	<p>Ministerio de Educación</p> <p>Ministerio de Salud</p> <p>Gobierno local o regional</p> <p>Jurado Nacional de Elecciones</p> <p>Ministerio de Agricultura y Riego</p> <p>Ministerio de Cultura</p> <p>Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social</p> <p>Ministerio de Educación</p> <p>Ministerio de Energía y Minas</p> <p>Ministerio de Justicia y Derechos Humanos</p> <p>Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables</p> <p>Ministerio de Salud</p>
2019	Puno-Puno	42	10	<p>Ministerio de Educación</p> <p>Ministerio de Energía y Minas</p> <p>Ministerio de Justicia y Derechos Humanos</p> <p>Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables</p> <p>Ministerio de Salud</p>

Ministerio de Vivienda
Oficina Nacional de Procesos
ElectORAles
Poder Judicial
Universidades
Otros

Elaboración propia

Se advierte que, si bien hay un aumento del número de instituciones en cada proceso, este no siempre es constante ni fijo y tampoco es directamente proporcional al número de encuestados, lo cual genera evidencias de la extensión de la etapa de sensibilización a las instituciones públicas del lugar.

La distribución, según la institución respecto del total de encuestados, se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 17: Distribución porcentual de instituciones de la pregunta 3, “¿A qué institución pertenece?”

Institución	Cant.	%
Banco de la Nación	1	0,18
Contraloría General de la República	1	0,18
Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú	1	0,18
Defensoría del Pueblo	2	0,4
Gobierno local o regional	66	12
Independiente	7	1,3
Instituto de Manejo de Agua y Medio Ambiente	1	0,18
Jurado Nacional de Elecciones	3	0,5
Ministerio de Agricultura y Riego	7	1,2
Ministerio de Cultura	25	4,5
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	52	9,15
Ministerio de Educación	107	19
Ministerio de Energía y Minas	2	0,4
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	24	4,2
Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	10	0,18
Ministerio de Salud	184	32,3
Ministerio de Transportes y Comunicaciones	1	0,18
Ministerio de Vivienda	4	0,7
Ministerio del Ambiente	1	0,18
Ministerio del Interior	1	0,18
Ministerio Público	15	3
Oficina Nacional de Procesos Electorales	1	0,18
Poder Judicial	18	3,25
Policía Nacional del Perú	11	2
Privado	2	0,4
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil	1	0,18
Superintendencia Nacional de Registros Públicos	2	0,4
Universidades	11	2
Otros	6	1,1
No precisa	2	0,4
Total	569	100

Elaboración propia.

4. ¿Tuvo algún problema en la inscripción? ¿Qué problemas tuvo?

En el caso de la cuarta pregunta, los encuestados tenían las alternativas “sí” o “no”, sumadas a la pregunta en la que podían optar por respuestas para indicar el problema, de existir uno. En cuanto a la primera parte de la pregunta, la distribución responde a lo presentado en la siguiente tabla:

Tabla 18: Número y porcentaje de respuestas de la categoría sin respuesta de la pregunta 4, “¿Tuvo algún problema en la inscripción? ¿Qué problemas tuvo?”

Proceso		Total de enc.	Sí		No		Sin respuesta	
Año	Lugar		Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	9	10	80	89	1	1
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	2	6	30	94	0	0
2018	Cusco-Cusco	62	10	16	51	82	1	2
2018	Cusco-Sicuaní	31	8	26	23	74	0	0
2018	Cusco-Quillabamba	29	0	0	29	100	0	0
2019	Apurímac-Cotabambas	38	10	26	28	74	0	0
2019	Ayacucho-Huamanga	107	1	1	106	99	0	0
2019	Cusco-Cusco	104	11	11	93	89	0	0
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	0	0	13	100	0	0
2019	Cusco-Quillabamba	21	1	5	20	95	0	0
2019	Puno-Puno	42	7	17	34	81	1	2
Total de encuestados		569	59	10,5	507	89	3	0,5

Elaboración propia

Se advierte con diferencia el grado de satisfacción respecto del proceso de inscripción, con el 89 % del total de encuestados, frente al 10,5 % que afirma no encontrarse satisfecho con el proceso. Este resultado brinda legitimidad al proceso tomando en cuenta la perspectiva de los hablantes.

Después del análisis preliminar de la muestra, se observaron tendencias en cuanto al origen de los problemas, las cuales se agruparon en las siguientes categorías: atención al inscrito, claridad de los procesos, datos de contacto, difusión de la etapa, entrega de constancia/confirmación, lugar de inscripción, presentación de documentos y no indica. El análisis a partir de la categorización arrojó los siguientes resultados:

- **Atención al inscrito**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se referían a la percepción de la atención recibida durante la etapa de inscripción, en cuanto a la recepción de documentos y la actitud del personal. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 19: Número y porcentaje de respuestas de la categoría atención al inscrito de la pregunta 4, “¿Tuvo algún problema en la inscripción? ¿Qué problemas tuvo?”

Año	Proceso		Atención al inscrito	
	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	0	0
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	1	3
2018	Cusco-Cusco	62	2	3
2018	Cusco-Sicuani	31	2	6,5
2018	Cusco-Quillabamba	29	0	0
2019	Apurímac-Cotabambas	38	1	3
2019	Ayacucho-Huamanga	107	1	1
2019	Cusco-Cusco	104	1	1
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	0	0
2019	Cusco-Quillabamba	21	0	0
2019	Puno-Puno	42	1	2
	Total de encuestados	569	9	1,6

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 1 % y el 6,5 %, en muchos casos sin respuestas. Así, constituyen el 1,6 % del total de encuestados de todos los procesos, lo cual genera evidencias sobre la limitada disconformidad en este aspecto.

- **Claridad de los procesos**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se referían a la información brindada sobre el proceso y los pasos. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 20: Número y porcentaje de respuestas de la categoría claridad de los procesos de la pregunta 4, “¿Tuvo algún problema en la inscripción? ¿Qué problemas tuvo?”

Año	Proceso Lugar	Total de enc.	Claridad de los procesos	
			Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	2	2,2
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	0	0
2018	Cusco-Cusco	62	1	2
2018	Cusco-Sicuani	31	0	0
2018	Cusco-Quillabamba	29	0	0
2019	Apurímac-Cotabambas	38	1	3
2019	Ayacucho-Huamanga	107	0	0
2019	Cusco-Cusco	104	3	3
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	0	0
2019	Cusco-Quillabamba	21	0	0
2019	Puno-Puno	42	1	2
Total de encuestados		569	8	1,4

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 2 % y el 3 %, en muchos casos sin respuestas. Así, constituyen el 1,4 % del total de encuestados de todos los procesos, lo cual genera evidencias sobre la limitada disconformidad con respecto a este aspecto.

- **Datos de contacto**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se referían a los medios para contactarse con la institución y con el inscrito. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 21: Número y porcentaje de respuestas de la categoría datos de contacto de la pregunta 4, “¿Tuvo algún problema en la inscripción? ¿Qué problemas tuvo?”

Año	Proceso		Datos de contacto	
	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	1	1,1
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	0	0
2018	Cusco-Cusco	62	0	0
2018	Cusco-Sicuani	31	0	0
2018	Cusco-Quillabamba	29	0	0
2019	Apurímac-Cotabambas	38	0	0
2019	Ayacucho-Huamanga	107	0	0
2019	Cusco-Cusco	104	0	0
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	0	0
2019	Cusco-Quillabamba	21	0	0
2019	Puno-Puno	42	0	0
Total de encuestados		569	1	0,2

Elaboración propia

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría solo provienen de un proceso que llega al 1,1 %. Así, constituyen el 0,2 % del total de encuestados de todos los procesos, lo cual genera evidencias sobre la limitada disconformidad en referencia a este aspecto.

- **Difusión de la etapa**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se referían a la extensión de información sobre la etapa de inscripción y los plazos. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 22: Número y porcentaje de respuestas de la categoría difusión de la etapa de la pregunta 4, “¿Tuvo algún problema en la inscripción? ¿Qué problemas tuvo?”

Año	Proceso		Difusión de la etapa	
	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	0	0
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	0	0
2018	Cusco-Cusco	62	0	0
2018	Cusco-Sicuani	31	0	0
2018	Cusco-Quillabamba	29	0	0
2019	Apurímac-Cotabambas	38	1	3
2019	Ayacucho-Huamanga	107	0	0
2019	Cusco-Cusco	104	2	2
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	0	0
2019	Cusco-Quillabamba	21	0	0
2019	Puno-Puno	42	0	0
	Total de encuestados	569	3	0,5

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 2 % y el 3 %, en muchos casos sin respuestas. Así, constituyen el 0,5 % del total de encuestados de todos los procesos, lo cual genera evidencias sobre la limitada disconformidad en este aspecto.

- **Entrega de constancia/confirmación**

En esta categoría se consideraron las respuestas que se referían a la entrega de la constancia de inscripción o a su confirmación. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 23: Número y porcentaje de respuestas de la categoría entrega de constancia/confirmación de la pregunta 4, “¿Tuvo algún problema en la inscripción? ¿Qué problemas tuvo?”

Año	Proceso		Entrega de constancia/ confirmación	
	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	1	1,1
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	0	0
2018	Cusco-Cusco	62	1	2
2018	Cusco-Sicuani	31	2	6,5
2018	Cusco-Quillabamba	29	0	0
2019	Apurímac-Cotabambas	38	0	0
2019	Ayacucho-Huamanga	107	0	0
2019	Cusco-Cusco	104	2	2
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	0	0
2019	Cusco-Quillabamba	21	1	5
2019	Puno-Puno	42	0	0
	Total de encuestados	569	7	1,2

Elaboración propia

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 1,1 % y el 6,5 %, en muchos casos sin respuestas. Así, constituyen el 1,2 % del total de encuestados de todos los procesos, lo cual genera evidencias sobre la limitada disconformidad en este aspecto.

- **Lugar de inscripción**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se referían a la ubicación del local de inscripción y a los problemas respecto de la distancia de las zonas de residencia de los participantes. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 24: Número y porcentaje de respuestas de la categoría lugar de inscripción de la pregunta 4, “¿Tuvo algún problema en la inscripción? ¿Qué problemas tuvo?”

Año	Proceso		Lugar de inscripción	
	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	1	1,1
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	0	0
2018	Cusco-Cusco	62	3	4
2018	Cusco-Sicuani	31	1	3,5
2018	Cusco-Quillabamba	29	0	0
2019	Apurímac-Cotabambas	38	1	3
2019	Ayacucho-Huamanga	107	0	0
2019	Cusco-Cusco	104	3	3
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	0	0
2019	Cusco-Quillabamba	21	0	0
2019	Puno-Puno	42	1	2
Total de encuestados		569	10	1,8

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 1,1 % y el 4 %, en muchos casos sin respuestas. Así, constituyen el 1,8 % del total de encuestados de todos los procesos, lo cual genera evidencias sobre la limitada disconformidad en este aspecto.

- **Presentación de documentos**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se referían a la presentación de los expedientes para la inscripción. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 25: Número y porcentaje de respuestas de la categoría presentación de documentos de la pregunta 4, “¿Tuvo algún problema en la inscripción? ¿Qué problemas tuvo?”

Año	Proceso Lugar	Presentación de documentos		
		Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac - Chincheros	90	0	0
2018	Apurímac - Chuquibambilla	32	0	0
2018	Cusco - Cusco	62	1	2
2018	Cusco - Sicuani	31	2	6,5
2018	Cusco - Quillabamba	29	0	0
2019	Apurímac - Cotabambas	38	0	0
2019	Ayacucho - Huamanga	107	0	0
2019	Cusco - Cusco	104	0	0
2019	Cusco - Chumbivilcas	13	0	0
2019	Cusco - Quillabamba	21	0	0
2019	Puno - Puno	42	3	8
Total de encuestados		569	6	1

Elaboración propia.

Se advierte que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 2 % y el 8 %, en muchos casos sin respuestas. Así, constituyen el 1 % del total de encuestados de todos los procesos, lo cual genera evidencias sobre la limitada disconformidad en este aspecto.

- **No indica**

En esta categoría, se consideraron las preguntas que se respondieron parcialmente a través del “sí” o “no”, pero sin indicar el motivo de la conformidad o no conformidad. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 26: Número y porcentaje de respuestas de la categoría no indica de la pregunta 4, “¿Tuvo algún problema en la inscripción? ¿Qué problemas tuvo?”

Proceso			No indica	
Año	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	85	94,5
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	31	97
2018	Cusco-Cusco	62	54	87
2018	Cusco-Sicuani	31	24	77
2018	Cusco-Quillabamba	29	29	100
2019	Apurímac-Cotabambas	38	34	88
2019	Ayacucho-Huamanga	107	106	99
2019	Cusco-Cusco	104	93	89
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	13	100
2019	Cusco-Quillabamba	21	20	95
2019	Puno-Puno	42	36	86
Total de encuestados		569	525	92,3

Elaboración propia.

Se advierte que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 77 % y el 100 %, en muchos casos sobrepasando el 90 %. Así, constituyen el 92,3 % del total de encuestados de todos los procesos, que concuerda con el 89 % de satisfacción, por lo cual no se han recogido numerosas respuestas que comenten los motivos detrás de la conformidad o disconformidad.

De todas las categorías presentadas, se puede resaltar que la razón principal de disconformidad es el lugar de evaluación, con el 1,8 % del total; seguido de la atención al inscrito y la claridad del proceso, con el 1,6 % y el 1,4 %, respectivamente. Las disconformidades relacionadas con los datos de contacto, la difusión de la etapa y la entrega de constancia tienen una distribución casi equitativa con sendos 0,5 %, 0,2 % y 1,2 %, así como la presentación de documentos con el 1 %; mientras que los que no indican corresponden al 92,3 %. Esto permite reconocer las fortalezas y debilidades de los actores en el proceso de certificación, aún si el porcentaje de referencias negativas es limitado.

5. ¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?

En el caso de la quinta pregunta, los encuestados tenían las alternativas “sí” o “no”, sumadas a la pregunta en la que podían optar por respuestas para indicar el problema, de existir uno. En cuanto a la primera parte de la pregunta, la distribución responde a lo presentado en la siguiente tabla:

Tabla 27: Número y porcentaje de respuestas de la categoría *sin respuesta* de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”

Proceso		Sí		No		Sin respuesta		
Año	Lugar	Total de enc.	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	81	90	8	9	1	1
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	31	97	1	3	0	0
2018	Cusco-Cusco	62	62	100	0	0	0	0
2018	Cusco-Sicuani	31	31	100	0	0	0	0
2018	Cusco-Quillabamba	29	29	100	0	0	0	0
2019	Apurímac-Cotabambas	38	37	97	1	3	0	0
2019	Ayacucho-Huamanga	107	104	97	2	2	1	1
2019	Cusco-Cusco	104	102	98	2	2	0	0
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	11	85	2	15	0	0
2019	Cusco-Quillabamba	21	21	100	0	0	0	0
2019	Puno-Puno	42	40	95	2	5	0	0
Total de encuestados		569	549	96,5	18	3,2	2	0,3

Elaboración propia.

Se advierte una diferencia entre el grado de satisfacción y el proceso de inscripción, con el 96,5 % del total de encuestados, frente al 3,2 % que afirma no encontrarse satisfecho con el proceso. Este resultado brinda legitimidad al proceso tomando en cuenta la perspectiva de los hablantes.

Luego del análisis preliminar de la muestra, se advirtieron tendencias en cuanto al origen de la conformidad o disconformidad que se agruparon en las siguientes categorías: atención recibida, claridad del proceso, desempeño/cualidad de los evaluadores, metodología de la evaluación, objetividad de la evaluación,

orden/puntualidad del proceso, pertinencia de los contenidos evaluados, retroalimentación al evaluado, transparencia de la evaluación, otros, no precisa y sin respuesta. Cabe destacar que, del total de encuestados, 67 (11,8 %) no brindaron una respuesta; de este modo, a partir de los 502 restantes, además de ver el origen, se tomó en cuenta si fueron respuestas positivas o negativas en relación con la categoría. Se obtuvieron, en total, 480 (84,4 %) respuestas positivas y 22 negativas (3,8 %). El análisis, a partir de la categorización, arrojó los siguientes resultados:

- **Atención recibida**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se referían a la percepción de la atención recibida durante la etapa de evaluación en cuanto a orientadores y evaluadores. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 28: Número y porcentaje de respuestas de la categoría atención recibida de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”

Proceso			Atención recibida	
Año	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	0	0
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	0	0
2018	Cusco-Cusco	62	0	0
2018	Cusco-Sicuani	31	0	0
2018	Cusco-Quillabamba	29	2	7
2019	Apurímac-Cotabambas	38	0	0
2019	Ayacucho-Huamanga	107	8	7
2019	Cusco-Cusco	104	6	6
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	0	0
2019	Cusco-Quillabamba	21	0	0
2019	Puno-Puno	42	2	5
Total de encuestados		569	18	3,2

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 5 % y el 7 %, en muchos casos sin respuestas. Así, constituyen el 3,2 % del total de encuestados de todos los procesos; del mismo modo, todos los comentarios

referidos a la categoría fueron positivos y no se recopilaban respuestas negativas en cuanto a este aspecto. Este resultado genera evidencias sobre la limitada disconformidad en este aspecto.

Las respuestas positivas resaltaban la amabilidad del personal encargado de la etapa de evaluación y la disposición para absolver dudas. De este modo, se reconocen las fortalezas y debilidades de los actores en el proceso de certificación.

- **Claridad del proceso**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se referían a la percepción de la adecuada comprensión del proceso a partir de la información recibida. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 29: Número y porcentaje de respuestas de la categoría claridad del proceso de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”

Año	Proceso		Claridad del proceso	
	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	5	6
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	3	9
2018	Cusco-Cusco	62	7	11
2018	Cusco-Sicuani	31	0	0
2018	Cusco-Quillabamba	29	4	14
2019	Apurímac-Cotabambas	38	7	18
2019	Ayacucho-Huamanga	107	9	8
2019	Cusco-Cusco	104	0	0
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	0	0
2019	Cusco-Quillabamba	21	0	0
2019	Puno-Puno	42	1	2
Total de encuestados		569	36	6,3

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 2 % y el 18 %, en algunos casos sin respuestas. Así, constituyen el 6,3 % del total de encuestados de todos los procesos; del mismo modo, la mayoría de los comentarios referidos a la categoría fue positiva y solo se recopilaban 3 respuestas negativas en cuanto a este aspecto, lo cual genera evidencias sobre la limitada disconformidad en este aspecto.

Las respuestas positivas resaltaban que se brindó la información oportunamente y antes del proceso; mientras que las respuestas negativas, que no se les había proporcionado el material ni informado de la metodología del proceso. De este modo, se reconocen las fortalezas y debilidades de los actores en el proceso de certificación.

- **Desempeño/cualidad de los evaluadores**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se referían a la actitud, características y desempeño de los evaluadores en cuanto a su trato, dominio del tema e integridad. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 30: Número y porcentaje de respuestas de la categoría desempeño/cualidad de los evaluadores de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”

Año	Proceso Lugar	Total de enc.	Desempeño / cualidad de los evaluadores	
			Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	4	4
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	1	3
2018	Cusco-Cusco	62	4	6
2018	Cusco-Sicuani	31	3	10
2018	Cusco-Quillabamba	29	4	14
2019	Apurímac-Cotabambas	38	1	3
2019	Ayacucho-Huamanga	107	14	13
2019	Cusco-Cusco	104	13	13
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	3	23
2019	Cusco-Quillabamba	21	1	5
2019	Puno-Puno	42	1	2
	Total de encuestados	569	49	8,6

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 2 % y el 23 %. Así, constituyen el 8,6 % del total de encuestados de todos los procesos; del mismo modo, todos los comentarios referidos a la categoría fueron positivos y no se recopilaron respuestas negativas en cuanto a este aspecto, lo cual genera evidencias sobre la limitada disconformidad en este aspecto.

Las respuestas positivas resaltaban la seriedad y empatía de los evaluadores; asimismo, se destacó su experiencia y dominio de la lengua. Aun si

la exigencia de los evaluadores se ha destacado, las respuestas reforzaban la legitimidad del proceso al considerar una evaluación estricta, pero justa. De este modo, se reconocen las fortalezas y debilidades de los actores en el proceso de certificación.

- **Metodología de la evaluación**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se referían al diseño del proceso de la evaluación, en cuanto a los tipos de evaluaciones y la manera en que cada una de ellas se desarrolla. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 31: Número y porcentaje de respuestas de la categoría metodología de la evaluación de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”

Año	Proceso		Metodología de la evaluación	
	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	4	4
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	2	6
2018	Cusco-Cusco	62	19	31
2018	Cusco-Sicuani	31	8	26
2018	Cusco-Quillabamba	29	2	7
2019	Apurímac-Cotabambas	38	3	8
2019	Ayacucho-Huamanga	107	11	10
2019	Cusco-Cusco	104	5	5
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	2	15
2019	Cusco-Quillabamba	21	3	14
2019	Puno-Puno	42	6	14
Total de encuestados		569	65	11,4

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 4 % y el 31 %, en algunos casos sin respuestas. Así, constituyen el 11,4 % del total de encuestados de todos los procesos; del mismo modo, la mayoría de los comentarios referidos a la categoría fue positiva y solo se recopiló 1 respuesta negativa en cuanto a este aspecto, lo cual genera evidencias sobre la limitada disconformidad.

Las respuestas positivas resaltaban la división de las pruebas de conocimiento y de desempeño, en especial la segunda, por la pertinencia de la

metodología; asimismo, consideraban muy importante el empleo de la lengua en todo momento durante esa instancia de evaluación. Por otro lado, la respuesta negativa consideraba que la prueba de desempeño se debía realizar también en castellano. De este modo, se reconocen las fortalezas y debilidades de los actores en el proceso de certificación.

- **Objetividad de la evaluación**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se referían a la percepción de la neutralidad y calificación justa durante las evaluaciones. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 32: Número y porcentaje de respuestas de la categoría objetividad de la evaluación de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”

Año	Proceso Lugar	Total de enc.	Objetividad de la evaluación	
			Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	1	1
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	1	3
2018	Cusco-Cusco	62	2	3
2018	Cusco-Sicuani	31	1	3
2018	Cusco-Quillabamba	29	0	0
2019	Apurímac-Cotabambas	38	2	5
2019	Ayacucho-Huamanga	107	5	5
2019	Cusco-Cusco	104	14	13
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	0	0
2019	Cusco-Quillabamba	21	1	5
2019	Puno-Puno	42	3	7
	Total de encuestados	569	30	5,3

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 1 % y el 13 %, en algunos casos sin respuestas. Así, constituyen el 11,4 % del total de encuestados de todos los procesos; del mismo modo, la mayoría de los comentarios referidos a la categoría fue positiva y solo se recopiló 1 respuesta negativa en cuanto a este aspecto, lo cual genera evidencias sobre la limitada disconformidad.

Las respuestas positivas resaltaban que la imparcialidad y objetividad primó en las evaluaciones; mientras que la respuesta negativa, que los indicadores

de la evaluación no fueron completados correctamente por la evaluadora y que no se realizó una evaluación de fondo. De este modo, se reconocen las fortalezas y debilidades de los actores en el proceso de certificación.

- **Orden/puntualidad del proceso**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se referían a la percepción de la organización de la etapa, en cuanto a la puntualidad de plazos y al ordenamiento de las evaluaciones. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 33: Número y porcentaje de respuestas de la categoría orden/puntualidad del proceso de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”

Proceso			Orden/puntualidad del proceso	
Año	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	1	1
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	0	0
2018	Cusco-Cusco	62	0	0
2018	Cusco-Sicuni	31	0	0
2018	Cusco-Quillabamba	29	1	3
2019	Apurímac-Cotabambas	38	2	5
2019	Ayacucho-Huamanga	107	7	7
2019	Cusco-Cusco	104	5	5
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	1	8
2019	Cusco-Quillabamba	21	0	0
2019	Puno-Puno	42	0	0
Total de encuestados		569	17	3

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 1 % y el 8 %, en algunos casos sin respuestas. Así, constituyen el 3 % del total de encuestados de todos los procesos; del mismo modo, la mayoría de los comentarios referidos a la categoría fue positiva y solo se recopiló 1 respuesta negativa en cuanto a este aspecto, lo cual genera evidencias sobre la limitada disconformidad.

Las respuestas positivas resaltaban que se respetaron los plazos establecidos en las evaluaciones y que el proceso se notaba muy bien organizado; mientras que la respuesta negativa, la coordinación no fue adecuada debido a la

comunicación y a que la distribución del espacio no fue la correcta. De este modo, se reconocen las fortalezas y debilidades de los actores en el proceso de certificación.

- **Pertinencia de los contenidos evaluados**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se referían a la percepción de la propiedad de los contenidos evaluados en cada tipo de prueba y su relevancia con el fin de la certificación. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 34: Número y porcentaje de respuestas de la categoría pertinencia de los contenidos evaluados de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”

Proceso			Pertinencia de los contenidos evaluados	
Año	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	16	18
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	2	6
2018	Cusco-Cusco	62	9	15
2018	Cusco-Sicuni	31	9	29
2018	Cusco-Quillabamba	29	4	14
2019	Apurímac-Cotabambas	38	8	21
2019	Ayacucho-Huamanga	107	10	9
2019	Cusco-Cusco	104	30	28
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	1	8
2019	Cusco-Quillabamba	21	3	14
2019	Puno-Puno	42	8	19
Total de encuestados		569	100	17,6

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 6 % y el 29 %, en algunos casos sin respuestas. Así, constituyen el 17,6 % del total de encuestados de todos los procesos. Del mismo modo, la mayoría de los comentarios referidos a la categoría fue positiva; no obstante, es la que presenta más resultados negativos (13), lo cual genera evidencias sobre la disconformidad en este aspecto.

Las respuestas positivas resaltaban que la evaluación de desempeño respondía a los escenarios a los que los participantes se enfrentaban en sus trabajos diarios de atención al público; por otro lado, una de las respuestas negativas

destacó que la prueba de desempeño no concordaba con sus labores, mientras que las demás enfatizaban en que los contenidos de la prueba escrita no correspondían al material del que disponían o que el alfabeto empleado era distinto. De este modo, se reconocen las fortalezas y debilidades de los actores en el proceso de certificación.

- **Retroalimentación al evaluado**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se referían a los resultados brindados al final de la prueba de desempeño, junto con las recomendaciones brindadas por los evaluadores. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 35: Número y porcentaje de respuestas de la categoría retroalimentación al evaluado de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”

Proceso		Retroalimentación al evaluado		
Año	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	3	3
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	5	16
2018	Cusco-Cusco	62	6	10
2018	Cusco-Sicuani	31	2	6
2018	Cusco-Quillabamba	29	6	21
2019	Apurímac-Cotabambas	38	1	3
2019	Ayacucho-Huamanga	107	20	19
2019	Cusco-Cusco	104	13	13
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	0	0
2019	Cusco-Quillabamba	21	5	24
2019	Puno-Puno	42	4	10
Total de encuestados		569	65	11,4

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 3 % y el 24 %, en algunos casos sin respuestas. Así, constituyen el 11,4 % del total de encuestados de todos los procesos; del mismo modo, todos los comentarios referidos a la categoría fueron positivos y no se recopiló respuestas negativas en cuanto a este aspecto, lo cual genera evidencias sobre la limitada disconformidad.

Las respuestas positivas resaltaban que la retroalimentación brindada por los evaluadores les permitía conocer su nivel de dominio de la lengua y de conocimientos relacionados con la atención a ciudadanos; asimismo, les resultó muy útil porque estaba acompañada por recomendaciones. De este modo, se reconocen las fortalezas y debilidades de los actores en el proceso de certificación.

- **Transparencia de la evaluación**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se referían a la transparencia de la calificación en ambas pruebas. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 36: Número y porcentaje de respuestas de la categoría transparencia de la evaluación de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”

Proceso		Transparencia de la evaluación		
Año	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	5	6
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	0	0
2018	Cusco-Cusco	62	2	3
2018	Cusco-Sicuani	31	1	3
2018	Cusco-Quillabamba	29	1	3
2019	Apurímac-Cotabambas	38	1	3
2019	Ayacucho-Huamanga	107	3	3
2019	Cusco-Cusco	104	2	2
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	0	0
2019	Cusco-Quillabamba	21	0	0
2019	Puno-Puno	42	0	0
Total de encuestados		569	15	2,6 %

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 2 % y el 6 %, en muchos casos sin respuestas. Así, constituyen el 2,6 % del total de encuestados de todos los procesos; del mismo modo, todos los comentarios referidos a la categoría fueron positivos y no se recopilaron respuestas negativas en cuanto a este aspecto, lo cual genera evidencias sobre la limitada disconformidad.

Las respuestas positivas resaltaban la transparencia de los resultados de las evaluaciones; asimismo, se destacó que la retroalimentación sea brindada al

instante contribuyó a la transparencia. De este modo, se reconocen las fortalezas y debilidades de los actores en el proceso de certificación.

- **Otros**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se referían a otros aspectos externos a las categorías seleccionadas. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 37: Número y porcentaje de respuestas de la categoría otros de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”

Proceso		Otros		
Año	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	4	4
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	7	22
2018	Cusco-Cusco	62	12	19
2018	Cusco-Sicuani	31	7	23
2018	Cusco-Quillabamba	29	5	17
2019	Apurímac-Cotabambas	38	11	28
2019	Ayacucho-Huamanga	107	20	19
2019	Cusco-Cusco	104	15	14
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	3	23
2019	Cusco-Quillabamba	21	7	33
2019	Puno-Puno	42	5	12
Total de encuestados		569	96	16,9

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 4 % y el 28 %. Así, constituyen el 16,9 % del total de encuestados de todos los procesos; del mismo modo, todos los comentarios referidos a la categoría fueron positivos y no se recopilaron respuestas negativas.

Las respuestas positivas resaltaban que las evaluaciones cumplían sus expectativas y que el proceso contribuía al fortalecimiento de su lengua; asimismo, algunos se refirieron a las dificultades personales que tuvieron para realizar la prueba, sin indicar un motivo de conformidad o disconformidad con la etapa de evaluación.

- **No precisa**

En esta categoría, se consideraron las preguntas que se respondieron parcialmente, a través del “sí” o “no”, pero cuya respuesta sobre el motivo de la conformidad o

disconformidad no era precisa, y solo reafirmaba la alternativa “sí” o “no”. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 38: Número y porcentaje de respuestas de la categoría *no precisa* de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”

Año	Proceso		No precisa	
	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	0	0
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	1	3
2018	Cusco-Cusco	62	1	2
2018	Cusco-Sicuani	31	0	0
2018	Cusco-Quillabamba	29	0	0
2019	Apurímac-Cotabambas	38	1	3
2019	Ayacucho-Huamanga	107	0	0
2019	Cusco-Cusco	104	1	1
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	2	15
2019	Cusco-Quillabamba	21	1	5
2019	Puno-Puno	42	4	10
	Total de encuestados	569	11	1,9

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 2 % y el 15 %, en muchos casos sin respuestas. Así, constituyen el 1,9 % del total de encuestados de todos los procesos; del mismo modo, la mayoría de los comentarios agrupados en la categoría fue positiva y solo se recopiló 1 respuesta negativa.

Como se ha indicado, en este caso, las respuestas no han brindado detalles sobre la conformidad o disconformidad con la evaluación, pues se han limitado a reforzar la conformidad y, en el caso de la respuesta negativa, solo han indicado que “le faltaba algo”, sin indicar a qué se referían.

- **Sin respuesta**

En esta categoría, se consideraron las preguntas que se respondieron parcialmente, a través del “sí” o “no”, pero sin indicar el motivo de la conformidad o disconformidad. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 39: Número y porcentaje de respuestas de la categoría sin respuesta de la pregunta 5, “¿Se encuentra conforme con la evaluación? ¿Por qué sí/no está conforme?”

Año	Proceso		Sin respuesta	
	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	47	53
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	10	32
2018	Cusco-Cusco	62	0	0
2018	Cusco-Sicuani	31	0	0
2018	Cusco-Quillabamba	29	0	0
2019	Apurímac-Cotabambas	38	1	3
2019	Ayacucho-Huamanga	107	0	0
2019	Cusco-Cusco	104	0	0
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	1	8
2019	Cusco-Quillabamba	21	0	0
2019	Puno-Puno	42	8	19
	Total de encuestados	569	67	11,8

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 3 % y el 53 %, en muchos casos con 0 resultados. Así, constituyen el 11,8 % del total de encuestados de todos los procesos.

De todas las categorías presentadas, se puede resaltar que la razón principal de la conformidad o disconformidad es la pertinencia de los contenidos evaluados, con un 17,6 % del total; seguido de la metodología de la evaluación y la retroalimentación brindada, con sendos 11,4 %. Las categorías referentes al desempeño de los evaluadores, la claridad del proceso y la objetividad del proceso también cuentan con un número considerable de respuestas con sendos 8,6 %, 6,3 % y 5,3 %; los porcentajes se reducen en categorías como atención recibida, orden/puntualidad del proceso y transparencia de la evaluación con el 3,2 %, 3 % y 2,3 %, respectivamente; mientras que las categorías menos delimitadas como otros, no precisas y no indican corresponden a un 18,8 % en conjunto, y un 11 %, a las respuestas no recibidas. Cabe resaltar que el porcentaje de las respuestas positivas corresponde al 84,4 % (480) y el de negativas al 3,8% (22). Esto permite, por un lado, reconocer las fortalezas y debilidades de los actores en el proceso de

certificación y, por el otro, generar evidencia para la toma de decisiones respecto de los ajustes de los procesos.

6. ¿Recomendaría este proceso a otras personas? ¿Por qué sí/no recomendaría?

En el caso de la sexta pregunta, los encuestados tenían las alternativas “sí” o “no”, sumada a la pregunta en la que podrían optar por respuestas para indicar el problema, de existir uno. Sin embargo, esta segunda pregunta solo fue formulada en los tres primeros procesos; de este modo, como el criterio de la evaluación de la muestra es la exhaustividad y no se cuenta con respuestas en los ocho procesos restantes, se descartó la segunda pregunta para el análisis. En cuanto a la primera parte de la pregunta, la distribución responde a lo presentado en la siguiente tabla:

Tabla 40: Número y porcentaje de respuestas de las categorías sí y no de la pregunta 6, “¿Recomendaría este proceso a otras personas? ¿Por qué sí/no recomendaría?”

Proceso		Sí			No		Sin respuesta	
Año	Lugar	Total de enc.	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
2018	Apurímac- Chincheros	90	89	99	1	1	0	0
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	32	100	0	0	0	0
2018	Cusco-Cusco	62	62	100	0	0	0	0
2018	Cusco-Sicuani	31	31	100	0	0	0	0
2018	Cusco-Quillabamba	29	29	100	0	0	0	0
2019	Apurímac-Cotabambas	38	38	100	0	0	0	0
2019	Ayacucho -Huamanga	107	107	100	0	0	0	0
2019	Cusco-Cusco	104	104	100	0	0	0	0
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	12	92	0	0	1	8
2019	Cusco-Quillabamba	21	21	100	0	0	0	0
2019	Puno -Puno	42	42	100	0	0	0	0
Total de encuestados		569	549	99,4	1	0,2	1	0,2

Elaboración propia.

Se observa, con diferencia, el grado de satisfacción respecto del proceso de certificación, con el 99,4 % del total de encuestados dispuestos a recomendar el proceso, frente al 0,2 % que afirma no desear recomendar el proceso o el 0,2 % que no brinda una respuesta, lo cual otorga legitimidad al proceso tomando en cuenta la perspectiva de los hablantes.

7. Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias

En el caso de la séptima pregunta, los encuestados no tenían alternativas y podían optar por respuestas libres. Así, después del análisis preliminar de la muestra, se advirtieron tendencias en cuanto al origen de las sugerencias que se agruparon en las siguientes categorías: capacitaciones posteriores, comunicación con participantes, destinatarios del proceso, difusión del proceso, etapa de evaluación, etapa de inscripción, etapa de sensibilización, frecuencia del proceso, organización y logística del proceso, otros, no precisa y sin respuesta. El análisis a partir de la categorización arrojó los siguientes resultados:

- **Capacitaciones posteriores**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que sugerían que se realicen más capacitaciones a los servidores certificados durante y después del proceso. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 41: Número y porcentaje de respuestas de la categoría capacitaciones posteriores de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”

Año	Proceso		Capacitaciones posteriores	
	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	10	11
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	6	19
2018	Cusco-Cusco	62	12	19
2018	Cusco-Sicuani	31	3	10
2018	Cusco-Quillabamba	29	5	17
2019	Apurímac-Cotabambas	38	7	18
2019	Ayacucho-Huamanga	107	10	9
2019	Cusco-Cusco	104	10	10
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	1	8
2019	Cusco-Quillabamba	21	1	5
2019	Puno-Puno	42	3	7
Total de encuestados		569	68	12

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 5 % y el 19 %. Así, constituyen el 12 % del total de encuestados de todos los procesos.

Las respuestas mostraron alta recurrencia en cuanto a las capacitaciones en lectoescritura y el dominio de la lengua para los servidores una vez certificados, así como capacitaciones sobre cultura y la entrega de materiales, lo cual genera evidencias para la toma de decisiones respecto de este punto.

- **Comunicación con participantes**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que sugerían que se mejore la comunicación con los inscritos y evaluados. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 42: Número y porcentaje de respuestas de la categoría comunicación con participantes de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”

Año	Proceso		Comunicación con participantes	
	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	2	2
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	0	0
2018	Cusco-Cusco	62	2	3
2018	Cusco-Sicuani	31	0	0
2018	Cusco-Quillabamba	29	0	0
2019	Apurímac-Cotabambas	38	0	0
2019	Ayacucho-Huamanga	107	1	1
2019	Cusco-Cusco	104	4	4
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	0	0
2019	Cusco-Quillabamba	21	0	0
2019	Puno-Puno	42	0	0
	Total de encuestados	569	9	1,6

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas con relación a esta categoría oscilan entre el 1 % y el 4 %, en muchos casos sin respuestas. Así, constituyen el 1,6 % del total de encuestados de todos los procesos.

Las respuestas mostraron alta recurrencia en cuanto a que se empleen medios adicionales al correo y a las redes sociales para las comunicaciones, que sugieren en las distintas respuestas el uso de mensajes de texto por la lejanía de la residencia, lo cual genera evidencias para la toma de decisiones respecto de este punto.

- **Destinatarios del proceso**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que sugerían que las convocatorias del proceso tengan un público más amplio. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 43: Número y porcentaje de respuestas de la categoría destinatarios del proceso de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”

Año	Proceso		Destinatarios del proceso	
	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	4	4,5
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	0	0
2018	Cusco-Cusco	62	5	8
2018	Cusco-Sicuani	31	6	19
2018	Cusco-Quillabamba	29	1	3,5
2019	Apurímac-Cotabambas	38	3	8
2019	Ayacucho-Huamanga	107	3	3
2019	Cusco-Cusco	104	17	16
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	0	0
2019	Cusco-Quillabamba	21	2	10
2019	Puno-Puno	42	1	2
	Total de encuestados	569	42	7,4

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 3 % y el 19 %, en algunos casos sin respuestas. Así, constituyen el 7,4 % del total de encuestados de todos los procesos.

Las respuestas mostraron alta recurrencia en cuanto a que las convocatorias estén dirigidas a más instituciones públicas, pero a la vez privadas; asimismo, se sugirió dirigir la convocatoria a las poblaciones jóvenes y a las provincias más alejadas de las regiones de los encuestados, lo cual genera evidencias para la toma de decisiones respecto de este punto.

- **Difusión del proceso**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que sugerían mejorar la estrategia de difusión del proceso de certificación. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 44: Número y porcentaje de respuestas de la categoría difusión del proceso de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”

Año	Proceso		Difusión del proceso	
	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	11	12
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	3	9
2018	Cusco-Cusco	62	13	21
2018	Cusco-Sicuani	31	3	10
2018	Cusco-Quillabamba	29	10	34,5
2019	Apurímac-Cotabambas	38	6	16
2019	Ayacucho-Huamanga	107	18	17
2019	Cusco-Cusco	104	26	25
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	1	8
2019	Cusco-Quillabamba	21	4	19
2019	Puno-Puno	42	9	21
	Total de encuestados	569	104	18,3

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 8 % y el 34,5 %. Así, constituyen el 18,3 % del total de encuestados de todos los procesos.

Las respuestas mostraron alta recurrencia en cuanto a que se debe realizar mayor difusión del proceso en otras regiones y mediante otros recursos, alegando a la lejanía de los servidores, así como a las posibles alianzas institucionales para poder trabajar en dicha difusión y el uso de medios de comunicación tradicionales, lo cual genera evidencias para la toma de decisiones respecto de este punto.

- **Etapa de evaluación**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que sugerían mejoras respecto de la etapa de evaluación. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 45: Número y porcentaje de respuestas de la categoría Etapa de la evaluación de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”

Año	Proceso		Etapa de evaluación	
	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	21	23
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	8	25
2018	Cusco-Cusco	62	6	10
2018	Cusco-Sicuani	31	3	10
2018	Cusco-Quillabamba	29	0	0
2019	Apurímac-Cotabambas	38	3	8
2019	Ayacucho-Huamanga	107	6	6
2019	Cusco-Cusco	104	9	9
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	1	8
2019	Cusco-Quillabamba	21	1	5
2019	Puno-Puno	42	5	12
Total de encuestados		569	63	11

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 5 % y el 25%, en algunos casos sin respuestas. Así, constituyen el 11% del total de encuestados de todos los procesos.

Las respuestas mostraron alta recurrencia en cuanto a que se debe brindar materiales para el estudio de los postulantes, a que se amplíe el tiempo de evaluación y a que se perfeccionen las preguntas de la evaluación escrita a fin de que sean más concisas, lo cual genera evidencias para la toma de decisiones respecto de este punto.

- **Etapa de inscripción**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que sugerían mejoras respecto de la etapa de inscripción. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 46: Número y porcentaje de respuestas de la categoría etapa de inscripción de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”

Año	Proceso Lugar	Etapa de inscripción		
		Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	1	1
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	0	0
2018	Cusco-Cusco	62	1	1,5
2018	Cusco-Sicuani	31	0	0
2018	Cusco-Quillabamba	29	1	3,5
2019	Apurímac-Cotabambas	38	2	5
2019	Ayacucho-Huamanga	107	2	2
2019	Cusco-Cusco	104	2	2
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	0	0
2019	Cusco-Quillabamba	21	0	0
2019	Puno-Puno	42	0	0
Total de encuestados		569	9	1,6

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 5 % y el 25 %, en algunos casos sin respuestas. Así, constituyen el 11 % del total de encuestados de todos los procesos.

Las respuestas mostraron alta recurrencia en cuanto a que se posibilite realizar la inscripción de manera virtual y que se extienda los plazos para que puedan completarla a tiempo. Un menor número sugirió que los formatos de inscripción puedan descargarse de una página institucional, lo cual genera evidencias para la toma de decisiones respecto de este punto.

- **Etapa de sensibilización**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que sugerían mejoras respecto de la etapa de sensibilización. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 47: Número y porcentaje de respuestas de la categoría etapa de sensibilización de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”

Año	Proceso		Etapa de sensibilización	
	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	1	1
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	1	3
2018	Cusco-Cusco	62	1	1,5
2018	Cusco-Sicuani	31	0	0
2018	Cusco-Quillabamba	29	1	3,5
2019	Apurímac-Cotabambas	38	1	3
2019	Ayacucho-Huamanga	107	0	0
2019	Cusco-Cusco	104	1	1
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	0	0
2019	Cusco-Quillabamba	21	0	0
2019	Puno-Puno	42	0	0
	Total de encuestados	569	6	1

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 1 % y el 3,5 %, en muchos casos sin respuestas. Así, constituyen el 1 % del total de encuestados de todos los procesos.

Las respuestas mostraron alta recurrencia en cuanto a que la etapa de sensibilización sea más extensa y aumenten los talleres de sensibilización. Un menor número sugirió que en estos se emplee la lengua originaria, lo cual genera evidencias para la toma de decisiones respecto de este punto.

- **Frecuencia del proceso**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que sugerían aumentar la frecuencia del proceso de certificación. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 48: Número y porcentaje de respuestas de la categoría frecuencia del proceso de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”

Año	Proceso		Frecuencia del proceso	
	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	16	18
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	5	16
2018	Cusco-Cusco	62	5	8
2018	Cusco-Sicuani	31	3	10
2018	Cusco-Quillabamba	29	3	10
2019	Apurímac-Cotabambas	38	4	10
2019	Ayacucho-Huamanga	107	22	20
2019	Cusco-Cusco	104	7	7
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	1	8
2019	Cusco-Quillabamba	21	5	23
2019	Puno-Puno	42	4	10
	Total de encuestados	569	75	13,2

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 7 % y el 23 %. Así, constituyen el 13,2 % del total de encuestados de todos los procesos.

Las respuestas mostraron alta recurrencia en cuanto a que se aumenten los procesos por año en las regiones de los encuestados, lo cual genera evidencias para la toma de decisiones respecto de este punto.

- **Organización y logística del proceso**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que sugerían un ordenamiento en el desarrollo y la logística del proceso de certificación. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 49: Número y porcentaje de respuestas de la categoría organización y logística del proceso de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”

Año	Proceso		Organización y logística del proceso	
	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	0	0
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	1	3
2018	Cusco-Cusco	62	5	8
2018	Cusco-Sicuani	31	4	12
2018	Cusco-Quillabamba	29	0	0
2019	Apurímac-Cotabambas	38	1	3
2019	Ayacucho-Huamanga	107	12	11
2019	Cusco-Cusco	104	13	12
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	2	15
2019	Cusco-Quillabamba	21	1	5
2019	Puno-Puno	42	2	5
	Total de encuestados	569	41	7,2

Elaboración propia

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 3 % y el 15 %, en algunos casos sin respuestas. Así, constituyen el 7,2 % del total de encuestados de todos los procesos.

Las respuestas mostraron alta recurrencia en cuanto a la mejora de los locales seleccionados para la evaluación y la comunicación oportuna de los cambios que se realicen, así como la consideración de la ubicación de los locales en lugares más céntricos o accesibles, lo cual genera evidencias para la toma de decisiones respecto de este punto.

- **Otros**

En esta categoría, se consideraron las respuestas que se referían a otros aspectos externos a las categorías seleccionadas. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 50: Número y porcentaje de respuestas de la categoría otros de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”

Año	Proceso		Otros	
	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	6	7
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	3	9
2018	Cusco-Cusco	62	6	10
2018	Cusco-Sicuani	31	2	6
2018	Cusco-Quillabamba	29	4	14
2019	Apurímac-Cotabambas	38	5	13
2019	Ayacucho-Huamanga	107	3	3
2019	Cusco-Cusco	104	2	2
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	0	0
2019	Cusco-Quillabamba	21	0	0
2019	Puno-Puno	42	6	14
	Total de encuestados	569	37	6,5

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 2 % y el 14 %, en algunos casos sin respuesta. Así, constituyen el 6,5 % del total de encuestados de todos los procesos.

Las respuestas sugirieron que se refuerce la necesidad de servidores bilingües en las instituciones; que se realicen convenios con instituciones para los procesos; que se incentive el uso de trajes típicos durante los procesos; que el uso de la lengua originaria sea más amplio, incluso en las encuestas; que se incentive la lengua originaria; y que se haga seguimiento a los servidores para verificar que ejerzan sus funciones de forma bilingüe. Todo ello genera evidencias para la toma de decisiones respecto de este punto.

- **No precisa**

En esta categoría, se consideraron las preguntas cuya respuesta no era precisa y solo reafirmaba su conformidad con el proceso. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 51: Número y porcentaje de respuestas de la categoría no precisa de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”

Año	Proceso		No precisa	
	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	5	6
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	5	16
2018	Cusco-Cusco	62	6	10
2018	Cusco-Sicuani	31	7	23
2018	Cusco-Quillabamba	29	4	14
2019	Apurímac-Cotabambas	38	5	13
2019	Ayacucho-Huamanga	107	5	5
2019	Cusco-Cusco	104	4	4
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	6	45
2019	Cusco-Quillabamba	21	7	33
2019	Puno-Puno	42	11	27
	Total de encuestados	569	65	11,4

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 4 % y el 33 %, en muchos casos sin respuestas. Así, constituyen el 11,4 % del total de encuestados de todos los procesos.

Como se ha indicado, en este caso, las respuestas no han brindado detalles sobre las sugerencias del proceso y se han limitado a reforzar la satisfacción con el proceso.

- **Sin respuesta**

En esta categoría, se consideraron las preguntas en las que no se obtuvieron respuestas. La distribución de las respuestas se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 52: Número y porcentaje de respuestas de la categoría sin respuesta de la pregunta 7, “Alguna sugerencia al proceso de certificación de competencias”

Proceso		Sin respuesta		
Año	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	13	14,5
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	0	0
2018	Cusco-Cusco	62	0	0
2018	Cusco-Sicuani	31	0	0
2018	Cusco-Quillabamba	29	0	0
2019	Apurímac-Cotabambas	38	1	3
2019	Ayacucho-Huamanga	107	25	23
2019	Cusco-Cusco	104	9	8
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	1	8
2019	Cusco-Quillabamba	21	0	0
2019	Puno-Puno	42	1	2
Total de encuestados		569	50	8,8

Elaboración propia.

Se observa que las respuestas en relación con esta categoría oscilan entre el 2 % y el 23 %, en muchos casos con 0 resultados. Así, constituyen el 8,8 % del total de encuestados de todos los procesos.

De todas las categorías presentadas, se puede resaltar que la sugerencia más extensa es la difusión del proceso, con el 18,3 % del total; seguida de la frecuencia del proceso, las capacitaciones posteriores y la etapa de evaluación, con el 13,2 %, el 12 % y el 11 %, respectivamente. Las categorías referentes a los destinatarios del proceso y la organización de este también cuentan con un número considerable de respuestas con sendos 7,4 % y 7,2 %; los porcentajes se reducen en categorías como comunicación con los participantes, la etapa de inscripción y la etapa de sensibilización con el 1,6 %, el 1,6 % y el 1 %, respectivamente; mientras que las categorías menos delimitadas como otros, no precisas y no indican corresponden al 17,9 % en conjunto y el 8,8 % corresponde a las respuestas no recibidas. Esto permite, por un lado, reconocer las fortalezas y debilidades de los actores en el proceso de certificación y, por otro, generar evidencia para la toma de decisiones respecto de los ajustes de los procesos.

8. ¿Fue declarado competente?

En el caso de la octava pregunta, los encuestados tenían las alternativas “sí” o “no”. La distribución de las respuestas responde a lo presentado en la siguiente tabla:

Tabla 53

Número y porcentaje de respuestas de las categorías sí y no de la pregunta 8, “¿Fue declarado competente?”

Proceso		Sí		No		
Año	Lugar	Total de enc.	Cant.	%	Cant.	%
2018	Apurímac-Chincheros	90	71	79	19	21
2018	Apurímac-Chuquibambilla	32	28	87,5	4	12,5
2018	Cusco-Cusco	62	55	89	7	11
2018	Cusco-Sicuani	31	30	97	1	3
2018	Cusco-Quillabamba	29	28	97	1	3
2019	Apurímac-Cotabambas	38	36	95	2	5
2019	Ayacucho-Huamanga	107	92	86	15	14
2019	Cusco-Cusco	104	102	98	2	2
2019	Cusco-Chumbivilcas	13	13	100	0	0
2019	Cusco-Quillabamba	21	20	95	1	5
2019	Puno-Puno	42	41	98	1	2
Total de encuestados		569	516	90,7	53	9,3

Elaboración propia.

Se observa una diferencia entre el índice de aprobación y desaprobación, con el 90,7 % frente al 9,3 %. A pesar de tener cerca del 10 % de desaprobados, la calificación de los encuestados no cambió su percepción respecto al proceso; pues solo el 3,2 % no estuvo conforme con el proceso de evaluación y solo el 0,2 % no recomendaría el proceso de certificación.

4.2.2. Evaluación de simuladores

La evaluación de simuladores se implementó en 2019 solo en los procesos de Cusco-Cusco y Puno, y constó de seis preguntas, cuyos resultados se analizan a continuación a partir de cada una de las preguntas:

1. ¿Cuáles cree usted que son las fortalezas de los evaluadores con los que trabajó?

En el caso de la primera pregunta, los encuestados no tenían alternativas y podían optar por respuestas libres. Así, después del análisis preliminar de la muestra, se advirtió que todas estaban enmarcadas en el dominio de la lengua, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 54

Número y porcentaje de respuestas de la categoría dominio de la lengua de la pregunta 1, “¿Cuáles cree usted que son las fortalezas de los evaluadores con los que trabajó?”

Año	Proceso		Dominio de la lengua	
	Lugar	Total de enc.	Cant.	%
2019	Cusco-Cusco	3	3	100 %
2019	Puno-Puno	2	2	100 %
	Total de encuestados	5	5	100 %

Elaboración propia.

La selección de este único criterio por todos los encuestados respalda el reconocimiento de las fortalezas de los evaluadores.

2. ¿Cuáles cree usted que son las debilidades de los evaluadores con los que trabajó?

En el caso de la segunda pregunta, los encuestados no tenían alternativas y podían optar por respuestas libres. Así, después del análisis preliminar de la muestra, se advirtió que todas se enmarcaban en las cualidades personales o en el desempeño. Solo se obtuvo 1 respuesta no precisa, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 55

Número y porcentaje de respuestas por categorías de la pregunta 2, “¿Cuáles cree usted que son las debilidades de los evaluadores con los que trabajó?”

Proceso		Cualidades personales			Desempeño		No precisa	
Año	Lugar	Cant.	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
2019	Cusco-Cusco	3	1	33,3	1	33,3	1	33,3
2019	Puno-Puno	2	0	0	2	100	0	0
Total de encuestados		5	1	20	3	60	1	20

Elaboración propia.

En cuanto a las críticas del desempeño, se señalaron el uso del español durante la evaluación de desempeño o la falta de experiencia de algunos evaluadores frente a otros.

3. ¿Con qué par trabajó?

En el caso de la tercera pregunta, se buscaba identificar al par de evaluadores con los que trabajó el simulador durante la prueba de desempeño, por lo que el procesamiento de la pregunta no responde a los fines de la investigación y se ha descartado.

4. ¿Usted está conforme de haber trabajado con ellos?

En el caso de la cuarta pregunta, solo se brindaron dos alternativas a los simuladores, “sí” o “no”, dejando la explicación de la respuesta en la siguiente pregunta. La distribución de las respuestas se observa en la siguiente tabla:

Tabla 56: Número y porcentaje de respuestas por categorías de la pregunta 4, “¿Usted está conforme de haber trabajado con ellos?”

Proceso			Sí		No	
Año	Lugar	Cant.	Cant.	%	Cant.	%
2019	Cusco-Cusco	3	3	100	0	0
2019	Puno-Puno	2	2	100	0	0
Total de encuestados		5	5	100	0	0

Elaboración propia.

5. ¿Por qué?

La quinta pregunta brinda detalles respecto de la anterior. Así, después del análisis preliminar de la muestra, se advirtió que todas se enmarcaban en la capacidad de

trabajo en equipo. Solo se obtuvo 1 respuesta no precisa, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 57: Número y porcentaje de respuestas por categorías de la pregunta 5, “¿Por qué?”

Proceso		Trabajo en equipo			No precisa	
Año	Lugar	Cant.	Cant.	%	Cant.	%
2019	Cusco-Cusco	3	3	100	0	0
2019	Puno-Puno	2	1	50	1	50
Total de encuestados		5	4	80	1	20

Elaboración propia.

En cuanto al trabajo en equipo, los simuladores destacaron que los evaluadores fueron amables, orientaron su trabajo y lograron una buena coordinación. De esa manera, reconocieron las capacidades de estos actores.

6. ¿Alguna sugerencia para la mejora del proceso?

En el caso de la sexta pregunta, los encuestados no tenían alternativas y podían optar por respuestas libres. Así, después del análisis preliminar de la muestra, se advirtió que todas se enmarcaban en la organización y logística. Solo se obtuvo 1 respuesta no precisa, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 58: Número y porcentaje de respuestas por categorías de la pregunta 6, “¿Alguna sugerencia para la mejora del proceso?”

Proceso		Organización y logística			No precisa	
Año	Lugar	Cant.	Cant.	%	Cant.	%
2019	Cusco-Cusco	3	3	100	0	0
2019	Puno-Puno	2	1	50	1	50
Total de encuestados		5	4	80	1	20

Elaboración propia.

En cuanto a la organización y logística, los simuladores sugirieron que se les brinde refrigerio, que se coordinen mejor los tiempos de evaluación y que se amplíe el número de simuladores.

4.2.3. Evaluación de evaluadores

La evaluación de evaluadores se implementó en 2019 solo en los procesos de Ayacucho y Puno, y consta de siete preguntas, cuyos resultados se analizan a continuación a partir de cada una de las preguntas:

1. ¿Con qué evaluador(es) trabajó?

En el caso de la primera pregunta, se buscaba identificar al segundo evaluador con el que trabajó el encuestado durante la prueba de desempeño, por lo cual el procesamiento de la pregunta no responde a los fines de la investigación y se ha descartado.

2. ¿Cuáles son las fortalezas del evaluador(a)?

En el caso de la segunda pregunta, los encuestados no tenían alternativas y podían optar por respuestas libres. Así, después del análisis preliminar de la muestra, se advirtió que todas se enmarcaban en las cualidades personales, el dominio, la experiencia y el compromiso con la lengua, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 59: Número y porcentaje de respuestas por categorías de la pregunta 2, “¿Cuáles son las fortalezas del evaluador(a)?”

Proceso			Cualidades personales		Dominio, experiencia, compromiso con la lengua	
Año	Lugar	Cant.	Cant.	%	Cant.	%
2019	Ayacucho-Huamanga	12	9	75	3	25
2019	Puno-Puno	8	6	75	2	25
Total de encuestados		20	15	75	5	25

Elaboración propia.

Entre las cualidades personales, se resaltó el carisma, las ganas de ayudar y enseñar, la objetividad, la amabilidad, la responsabilidad, la puntualidad y la rigurosidad. La selección de este tipo de fortalezas constituye el 75 % respecto del total, lo cual deja el 25% al dominio, experiencia y compromiso con la lengua. Esto brinda ideas del perfil ideal y necesario para el rol.

3. ¿Cuáles son las debilidades del evaluador(a)?

En el caso de la tercera pregunta, los encuestados no tenían alternativas y podían optar por respuestas libres. Así, después del análisis preliminar de la muestra, se advirtió que todas se enmarcaban en las cualidades, el dominio de la lengua y la

forma de evaluar. Solo 5 preguntas no obtuvieron respuesta, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 60: Número y porcentaje de respuestas por categorías de la pregunta 3, “¿Cuáles son las debilidades del evaluador(a)?”

Proceso			Cualidades personales		Dominio de la lengua		Forma de evaluar		Sin respuesta/ no precisa	
Año	Lugar	Cant.	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
2019	Ayacucho-Huamanga	12	6	50	0	0	4	33,3	2	16,7
2019	Puno-Puno	8	2	25	2	25	0	0	4	50
Total de encuestados		20	8	40	2	10	4	20	6	30

Elaboración propia.

Se observa que la categoría con más respuestas es la de cualidades personales con el 40 %, seguida de la forma de evaluar con el 20 % y del dominio de la lengua con el 10 %. Esto indica que la manera de desempeñarse y las cualidades para el trabajo en equipo son las más observadas por los pares evaluadores.

4. ¿Usted está conforme de haber evaluado con ese evaluador(a)?

En el caso de la cuarta pregunta, solo se brindaron dos alternativas a los simuladores, “sí” o “no”, que deja la explicación de la respuesta en la siguiente pregunta. La distribución de las respuestas se observa en la siguiente tabla:

Tabla 61: Número y porcentaje de respuestas por categorías de la pregunta 4, “¿Usted está conforme de haber evaluado con ese evaluador(a)?”

Proceso			Sí		No	
Año	Lugar	Cant.	Cant.	%	Cant.	%
2019	Ayacucho-Huamanga	12	11	91	1	9
2019	Puno -Puno	8	7	87,5	1	12,5
Total de encuestados		20	18	90	2	10

Elaboración propia.

Se observa que el porcentaje de evaluadores conformes con el trabajo de su par evaluador es alto frente al no (90-10).

5. ¿Por qué?

La quinta pregunta brinda detalles respecto de la pregunta 4. Así, después del análisis preliminar de la muestra, se advirtió que todas se enmarcaban en la

capacidad de trabajo en equipo, el compromiso con el trabajo, las cualidades/posturas personales y la experiencia en el campo, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 62: Número y porcentaje de respuestas por categorías de la pregunta 5, “¿Por qué?”

Proceso		Capacidad de trabajar en equipo			Compromiso con el trabajo		Cualidades/posturas personales		Experiencia en el campo	
Año	Lugar	Cant.	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
2019	Ayacucho-Huamanga	12	3	25	3	25	3	25,5	3	25
2019	Puno-Puno	8	4	50	0	0	3	37,5	1	12,5
Total de encuestados		20	7	35	3	15	6	30	4	20

Elaboración propia.

Respecto de la pregunta 4, el 90 % de los evaluadores indicó que sí volvería a trabajar con su par evaluador. Los comentarios positivos resaltaron la capacidad de trabajo en equipo, el compromiso con el trabajo, las cualidades personales y la experiencia en el campo como aspectos importantes para el trabajo en conjunto, siendo el primero y el tercero los más destacados. En cuanto al 10 % de los evaluadores no dispuestos a trabajar con sus pares, por un lado, señalaron la falta capacidad de trabajo en equipo y, por el otro, las posturas personales según el alfabeto normalizado de la lengua.

6. ¿Usted volvería a evaluar con dicho evaluador(a)?

En el caso de la sexta pregunta, solo se brindaron dos alternativas a los evaluadores, “sí” o “no”. La distribución de las respuestas se observa en la siguiente tabla:

Tabla 63: Número y porcentaje de respuestas por categorías de la pregunta 6, “¿Usted volvería a evaluar con dicho evaluador(a)?”

Proceso			Sí			No	
Año	Lugar	Cant.	Cant.	%	Cant.	%	
2019	Ayacucho-Huamanga	12	10	83,3	2	16,7	
2019	Puno-Puno	8	7	87,5	1	12,5	
Total de encuestados		20	17	85	3	15	

Elaboración propia.

Se observa que el porcentaje de los evaluadores dispuestos a volver a trabajar con su par evaluador es alto (85), en comparación con la respuesta negativa (15).

7. ¿Alguna sugerencia al criterio de formación de pares?

En el caso de la séptima pregunta, los encuestados no tenían alternativas y podían optar por respuestas libres. Así, después del análisis preliminar de la muestra, se advirtió que todas se enmarcaban en la disponibilidad de evaluadores, la formación de equipos, la retroalimentación a los evaluadores y a los simuladores. Solo 1 pregunta no obtuvo respuesta, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 64: Número y porcentaje de respuestas por categorías de la pregunta 7, “¿Alguna sugerencia al criterio de formación de pares?”

Proceso		Disponibilidad de evaluadores			Formación de equipos		Retroalimentación a evaluadores		Simuladores		No precisa	
Año	Lugar	Cant.	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
2019	Ayacucho-Huamanga	12	1	8,2	10	83,4	0	0	1	8,2	0	0
2019	Puno-Puno	8	0	0	6	75	1	12,5	0	0	1	12,5
Total de encuestados		20	1	5	16	80	1	5	1	5	1	5

Elaboración propia

Se observa que la categoría con más respuestas es la de formación de equipos con el 80%; mientras que los tres restantes, formación de equipos, la retroalimentación a evaluadores y los simuladores con sendos 5 %. Así, las sugerencias se enfocan en que los equipos formados tengan tiempo anticipado de interacción para que el trabajo se pueda desarrollar de mejor manera y que se consideren las afinidades de sus perfiles en dicho orden.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

En este capítulo, se presentan las conclusiones sobre la base de los análisis cuantitativo y cualitativo de la muestra, así como algunas recomendaciones.

5.1. Conclusiones

La presente investigación tuvo como hipótesis que los resultados de la encuesta de satisfacción y de la evaluación de simuladores, evaluadores y evaluados realizados en el periodo 2018-2019 permitieron mejoras en el proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollado por el MINCUL a través de tres aspectos: el reconocimiento de las fortalezas y debilidades de los actores en el proceso de certificación, la generación de evidencia para tomar decisiones, y la legitimidad que ofrece tomar en cuenta la perspectiva de los usuarios y actores del proceso. Mediante el análisis realizado, se concluyó que los tres aspectos implicaron condiciones de mejora:

- En primer lugar, en relación con el reconocimiento de las fortalezas y debilidades de los actores en el proceso de certificación, a través de las encuestas y evaluaciones, se ha comprobado que tanto los actores involucrados en la evaluación como los evaluadores y simuladores han accedido a una retroalimentación por pares para la mejora del trabajo conjunto. Esto se observa en la casi totalidad de respuestas positivas en las encuestas de satisfacción.
- Así, los evaluadores identificaron los aspectos más importantes para la realización de su trabajo; pues se destacó el carisma, la disposición de ayudar y enseñar, la objetividad, la amabilidad, la responsabilidad, la puntualidad y la rigurosidad como cualidades predominantes. Estos alcanzaron el 75 % del total, dejando el 25 % al dominio, experiencia y compromiso con la lengua, lo cual fortalece sus capacidades como equipo de evaluación.
- Del mismo modo, además de reconocer sus fortalezas y debilidades, los simuladores y evaluadores canalizaron, mediante un medio anónimo, las peticiones para la mejora logística. Esto ayuda a los actores involucrados en la logística a reconocer sus propias fortalezas y debilidades, junto con los comentarios referidos a la atención a los evaluados.

- En segundo lugar, en relación con la generación de evidencia para tomar decisiones, la evaluación permitió identificar diferentes áreas de mejora, pues se generaron evidencias para el refuerzo de la difusión del proceso a través de medios institucionales. Así, hubo un incremento del porcentaje de encuestados que reconocía a este medio como fuente de información; asimismo, se generaron evidencias de trabajar en los medios institucionales de difusión, pero también en estrategias de sensibilización de acuerdo con el contexto de la zona.
- Además de la estrategia de difusión, se generó evidencia para la reorientación de información durante la etapa de sensibilización, pues las principales motivaciones de los participantes responden a la necesidad de acreditación y a las intenciones de fomentar la lengua y cultura, y solo el 20 % se refiere directamente a la atención. Por ello, es necesario enfatizar la comunicación hacia el aporte de la certificación de su desempeño como servidores públicos, así como responder a las actitudes lingüísticas de la población.
- Por otro lado, se generaron evidencias y se tomaron decisiones de ampliar el proceso a nuevos sectores; sin embargo, si bien hay un aumento de número de instituciones en cada proceso, este no siempre es constante ni fijo, y no es directamente proporcional al número de encuestados. Esto genera evidencias para las alianzas interinstitucionales. En este punto, las sugerencias apuntan a mayor difusión, frecuencia de los procesos, capacitaciones posteriores. Se advierte que la sugerencia de difusión ha sido atendida y mejorada, pues se evidencia claramente en el aumento del origen de instituciones de los servidores certificados.
- La generación de evidencia para la toma de decisiones sobre recursos humanos también ha sido posible, ya que se advirtió que el 10 % de los evaluadores no se encontraba dispuesto a trabajar con sus pares. Según señalaron, por un lado, debido a la falta capacidad de trabajo en equipo y, por el otro, a las posturas personales respecto del alfabeto normalizado de la lengua. Así, las sugerencias de los evaluadores se enfocan en que los equipos formados tengan un tiempo anticipado de interacción para que se pueda desarrollar mejor el trabajo y que se consideren las afinidades de sus perfiles

en dicho orden. Estas evidencias muestran la necesidad de ampliar los procesos y la planificación.

- Finalmente, en tercer lugar, en cuanto a la legitimidad que ofrece tomar en cuenta la perspectiva de los usuarios y actores del proceso, la efectividad del proceso es respaldada por las cifras de satisfacción altas, que alcanzan el 89 %. Sin embargo, es necesario explorar, por limitadas que sean, las razones de la disconformidad, entre las que se identificaron el lugar de la evaluación, la atención y la claridad del proceso como las tres razones principales. Esto permite tomar decisiones a nivel logístico y de recursos humanos, pese a los limitados comentarios negativos.
- La etapa central del proceso, es decir la evaluación, cuenta con una aprobación del 96,5 %, en los que la pertinencia de los contenidos evaluados, la metodología de la evaluación y la retroalimentación son las categorías con mucha aprobación, lo cual brinda legitimidad al proceso realizado y permite canalizar la toma de decisiones. Sobre este punto, es interesante notar que, a pesar de tener cerca del 10 % de desaprobados, la calificación de los encuestados no cambió su percepción respecto de la calidad de la evaluación. Solo el 3,2 % de encuestados no estuvo conforme con el proceso de evaluación y el 0,2 % no recomendaría el proceso de certificación.
- Cabe señalar que el análisis de estos tres aspectos derivados de la implementación de las encuestas y de las evaluaciones permite visibilizar la evaluación de programas como medio de mejora continua y planificaciones orientadas a los actores, involucrados y a las condiciones sociodemográficas.

5.2. Recomendaciones

Sobre la base de lo presentado en las conclusiones, se orientan las recomendaciones a los siguientes aspectos:

- En primer lugar, sería recomendable incorporar preguntas respecto de la calidad de los contenidos del medio de difusión para evaluar la idoneidad de la información recibida a través de medios institucionales; pues, en algunos casos, luego de las etapas de sensibilización y evaluación, el proceso seguía sin quedar del todo claro.
- En cuanto a las motivaciones de los servidores, como se detalló en las conclusiones, el porcentaje que citó entre sus motivaciones mejorar su atención se limitó al 20 %; en este sentido, es necesario trabajar en estrategias de sensibilización para que el proceso no solo esté ligado a su lengua y difusión, sino a la atención que brindan, objetivo elemental del proceso.
- El trabajo en equipo entre evaluadores y simuladores también presenta aspectos de mejora, desde la necesidad de implementar el recojo de evidencias de su desempeño en cada uno de los procesos y de todos los involucrados (no solo en casos aislados) para hacer un seguimiento adecuado de la mejora de fortalezas y debilidades hasta las dinámicas de trabajo, en las que la organización logística no ha permitido una integración de los equipos.
- Por otro lado, es importante explorar la contribución del proceso de certificación en cuanto a las motivaciones personales, así como el impacto en sus vidas profesionales y su atención al ciudadano para generar evidencias que legitimen el proceso, y que puedan derivar en mejoras a nivel presupuestal y en la actitud institucional hacia la certificación. Su evolución se evidencia en el incremento de las personas certificadas, pero continúa sin la información suficiente para que las contribuciones de la implementación del proceso sean palpables.
- En relación con los instrumentos de encuesta y evaluación, se recomienda un rediseño para que se incorporen preguntas de seguimiento ante las preguntas negativas, en las cuales no queda claro la disconformidad de los evaluados; en la misma línea, se sugieren más preguntas de alternativa múltiple que preguntas abiertas, a fin de sistematizar con mayor rapidez y evitar preguntas nulas, no precisas o ambiguas, así como implementar las encuestas con mayor

rapidez. Por otro lado, se recomienda establecer una cuota de evaluados para contar con información pareja en cada proceso, por lo cual se sugiere encuestar a un porcentaje fijo en los procesos, que no sea menor del 15 %.

- Finalmente, debido a la rápida evolución del proceso de certificación, y a los múltiples actores, instituciones, lenguas y regiones involucrados, el tema es muy fértil para futuras investigaciones que pueden abarcar estudios de impacto del proceso de certificación en los evaluados y los evaluadores, las instituciones, los hablantes, las regiones y los estudios especialmente enfocados en las etapas del proceso.

Bibliografía

- Amaya, P., Bonicato, M., Iparraguirre, M., & Hallak, Z. ([2015] 2020). “Evaluar programas sociales para consolidar la inclusión social”. En N. Neirotti (coord.), *La evaluación de las políticas públicas: reflexiones y experiencias en el escenario actual de transformaciones del Estado* (pp. 151-169). Buenos Aires, Argentina: Ediciones de la UNLa (Universidad Nacional de Lanús).
- Argüelles, A. (2020). *Análisis y propuesta de mejora para el Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16960>
- Artica, R. (2015). *Principales problemas de las políticas públicas en materia de seguridad vial y la atención integral de las víctimas de accidentes de tránsito en Lima Metropolitana en los años 2012 al 2013* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6692>
- Bartolomé, M. y Cabrera, F. (2000). Nuevas tendencias en la evaluación de programas de educación multicultural. *Revista de Investigación Educativa*, 18(2), 463-479.
- Cardozo, M. (2006). *La evaluación de políticas y programas públicos: el caso de los programas de desarrollo social en México*. D. F., México: H. Cámara de Diputados, LIX Legislatura, Miguel Ángel Porrúa.
- Castillo, W. (2017). *El derecho de los pueblos indígenas del Perú al uso de su lengua originaria en el marco de la Ley 29735* (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1864/T033_43235_950_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cedamano, M. (2018). *El uso de lenguas originarias por servidores públicos como condición para implementar políticas públicas interculturales y eficientes, principalmente en ámbitos rurales en el Perú* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://eprints.ucm.es/47571/>
- Cuba, A. (2018). *Inclusión social de la persona con discapacidad. Análisis del Programa de la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad, del distrito de Santa Ana, provincia de La Convención, departamento de Cusco, en cuanto a su organización y funcionamiento* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/15433>

- González, L. (coord.) (2014). *Guía de evaluación de programas y proyectos con perspectiva de género, derechos humanos e interculturalidad*. México: ONU Mujeres.
- Grasso, L. ([2006] 2016). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis*. Recuperado de <https://qdoc.tips/livio-grasso-encuestas-elementos-para-su-diseo-y-analisis-pdf-free.html>
- Hymes, D. (1980). *Paraetnografías de la comunicación*. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Hymes, D. (1996). Acerca de la competencia comunicativa. *Forma y Función*, 9, 13-37. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/formayfuncion/article/view/17051/17909>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2009). *Censos Nacionales 2007: XI de Población y VI de Vivienda / II Censo de Comunidades Indígenas de la Amazonía Peruana 2007*. Lima, Perú: INEI.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2018). *Censos Nacionales 2017: XII de Población y VII de Vivienda / III Censo de Comunidades Indígenas. Resultados definitivos, Tomo I*. Lima, Perú: INEI.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2018). *Sistema de Consulta de Bases de Datos REDATAM*. INEI. Recuperado de <https://censos2017.inei.gob.pe/redatam/>
- Medina, P. (2012). *Evaluación del programa Agua para Todos como política pública de saneamiento en el Perú entre los años 2006-2010 desde el modelo de evaluación de los organismos internacionales* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11609>
- Meentzen, A. (2007). *Políticas públicas para los pueblos indígenas en América Latina. Los casos de México, Guatemala, Ecuador, Perú y Bolivia*. Recuperado de <https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/147politicaspublicasparalospueblosindigenas.pdf>
- Mertens, L. (1996). *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. Montevideo, Uruguay: Oficina Internacional del Trabajo-Cinterfor.
- Ministerio de Cultura (MINCUL). (2018). *Base de Datos de Pueblos Indígenas u Originarios*. Recuperado de <https://bdpi.cultura.gob.pe/>

- Neirotti, N. (coord.) ([2015] 2020). *La evaluación de las políticas públicas: reflexiones y experiencias en el escenario actual de transformaciones del Estado*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones de la UNLa (Universidad Nacional de Lanús).
- Olavarría, M. (2012). La evaluación de programas en Chile: análisis de una muestra de programas públicos evaluados. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 54, 143-178.
- Presidencia del Perú. (2013, 9 de enero). *Decreto Supremo 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Diario oficial El Peruano. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Presidencia del Perú. (2015, 28 de octubre). Decreto Supremo 003-2015-MC, Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural. *El Peruano*. Recuperado de <https://www.cultura.gob.pe/sites/default/files/noticia/tablaarchivos/normaslegales.pdf>
- Presidencia del Perú. (2016, 9 de julio). Decreto Supremo 006-2016, que aprueba la Política Sectorial de Educación Intercultural y Educación Intercultural Bilingüe. *El Peruano*. Recuperado de <http://www.MINEDU.gob.pe/pdf/ds-006-2016-MINEDU-09-jul-2016.pdf>
- Presidencia del Perú. (2016, 22 de julio). Decreto Supremo 004-2016-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley 29735, “Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originaria del Perú”. *El Peruano*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-29735-decreto-supremo-n-004-2016-mc-1407753-5>
- Presidencia del Perú. (2016, 10 noviembre). Decreto Legislativo 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa. *El Peruano*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-aprueba-diversas-medidas-de-simplifi-decreto-legislativo-n-1246-1451932-2>
- Presidencia del Perú. (2017, 10 de agosto). Decreto Supremo 005-2017-MC, que aprueba la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad. *El Peruano*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-la-politica-nacional-de-lenguas-decreto-supremo-n-005-2017-mc-1553001-6>

- Presidencia del Perú. (2018, 16 de noviembre). Decreto Supremo 011-2018-MINEDU, que aprueba en Mapa Etnolingüístico del Perú. *El Peruano*. Recuperado de <http://www.MINEDU.gob.pe/campanias/pdf/decreto-supremo-n-0011-2018-%20MINEDU.pdf>
- Quevedo, A. y Andalaft, A. (2008). Evaluación y propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Revista Economía y Administración (E & A)*, 71,7-38.
- Quevedo, N. (2010). Desarrollo de competencias: enfoque para la gestión de la biblioteca universitaria. *Alexandria: Revista de Ciencias de la Información*, 4(7). Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/alexandria/article/view/275>
- Rios, M. C. (2017). *Un estudio sobre la gestión de las políticas públicas dirigidas a los pueblos indígenas del Perú, 2014* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6002>
- Schkolnik, M., Arao, C. y Machado, F. (2005). *Certificación por competencias como parte del sistema de protección social: la experiencia de países desarrollados y lineamientos para América Latina*. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/6115>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). (2015). *Guía de procedimientos para la evaluación y certificación de competencias profesionales a nivel técnico productivo*. Dirección de Evaluación y Certificación.
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). (2016). *Normas de Competencias del Experto en Comunicación en Lenguas Indígenas u Originarias en Contextos Interculturales* [Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc 140-2016SINEACE/CDAH-P].
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). (2016, 3 de octubre). *Normas de Competencias del Experto en Comunicación en Lenguas Indígenas u Originarias en Contextos Interculturales* [Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc 140-2016SINEACE/CDAH-P]. Recuperado de <https://www.SINEACE.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/Anexo-Resoluci%C3%B3n-140-2016-SINEACE-DEC-EBTP.pdf>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). (2017, 3 de marzo). Resolución de Presidencia del Consejo

Directivo Ad Hoc 055-2017-SINEACE/CDAH-P. Recuperado de <https://www.SINEACE.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/Resoluci%C3%B3n-N%C2%B0055-2017-SINEACE-CDAH-P.pdf>

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). (2017, 24 de abril). Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc 154-2017-SINEACE-CDAH-P. Recuperado de <https://www.SINEACE.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/Resoluci%C3%B3n-N%C2%B0154-2017-SINEACE-CDAH-P.pdf>

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). (2017, 11 de setiembre). Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc 356-2017-SINEACE/CDAH-P. Recuperado de <https://www.SINEACE.gob.pe/wp-content/uploads/2017/09/Resoluci%C3%B3n-N%C2%B0356-2017-SINEACE-CDAH-P.pdf>

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). (2017, 9 de noviembre). *Procedimientos para la evaluación y certificación de competencias profesionales a nivel técnico productivo. DEC EBTP - 2017*. [Presentación de diapositivas].

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). (2017, 11 de noviembre). *Certificación de competencias* [Presentación de diapositivas].

Skrobot, K. (2014). *Las políticas lingüísticas y las actitudes hacia las lenguas indígenas en las escuelas de México* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://www.tdx.cat/handle/10803/285730>

Sorolla, I. (2018). La desburocratización como meta de cambio para la Administración pública en América Latina. El caso de Cuba. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 10(17), 169-186.

Taboada, N. (2016). *Análisis de la política de seguridad ciudadana a partir del estudio de caso del Programa Jóvenes Líderes entre los años 2008 y 2014* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7966>

- Torrado, M. (2000). Educar para el desarrollo de las competencias: una propuesta para reflexionar. En D. Bedoya (Ed.), *Competencias y proyecto pedagógico* (pp. 40-43). Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Zajícová, L. (2017). Lenguas indígenas en la legislación de los países hispanoamericanos. *Onomázein: Revista de Lingüística, Filología y Traducción*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6476577.pdf>

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia del estudio

Preguntas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología
¿De qué manera los resultados de la encuesta de satisfacción y la evaluación realizadas en el periodo 2018-2019 permitieron mejoras en el proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollado por el Ministerio de Cultura del Perú?	Determinar de qué manera los resultados de la encuesta y la evaluación realizados en el periodo 2018-2019 permitieron mejoras en el proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollado por el Ministerio de Cultura del Perú.	Los resultados de la encuesta de satisfacción y de la evaluación de simuladores y evaluadores realizados en el periodo 2018-2019 permitieron mejoras en el proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollado por el Ministerio de Cultura del Perú a través del reconocimiento de fortalezas y debilidades de los actores en el proceso de certificación, la generación de evidencia para tomar decisiones, y la legitimidad que ofrece tomar en cuenta la perspectiva de los usuarios y actores del proceso.	Variable dependiente: <ul style="list-style-type: none"> • Mejora del proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe Variables independientes: <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de las fortalezas y debilidades de los actores en el proceso de certificación • Generación de evidencia (resultados de la encuesta) para tomar decisiones. • Legitimidad que ofrece tomar en cuenta la perspectiva de los usuarios y actores del proceso Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción • Evaluación de simuladores y evaluadores 	Enfoque de la investigación Cualitativo: Observación para entender a las variables de estudio. Recopilación de datos de encuestas de satisfacción y de las evaluaciones de simuladores y evaluadores llevadas a cabo en los procesos certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollados por el Ministerio de Cultura en el periodo 2018-2019. Diseño de la investigación Estudio no experimental: explorar las variables de estudio y encontrar causalidades para luego hacer una propuesta de mejora.
¿Cómo se utilizó la encuesta de satisfacción realizada en el periodo 2018-2019 para lograr el mejoramiento del proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollado por el Ministerio de Cultura?	Determinar de qué manera los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el periodo 2018-2019 permitieron mejoras en el proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollado por el Ministerio de Cultura			
¿Cómo se utilizó la evaluación realizada en el periodo 2018-2019 permitieron mejoras en el proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollado por el Ministerio de Cultura?	Determinar de qué manera los resultados de la evaluación realizada en el periodo 2018-2019 permitieron mejoras en el proceso de certificación de competencias: servidor público bilingüe desarrollado por el Ministerio de Cultura.			

Anexo 2. Resultados de la encuesta de satisfacción

Año	Proceso	1:¿Cómo se enteró del proceso de Certificación?	2:¿Qué le motivó a ser evaluado?	3:¿A qué institución pertenece?	4:¿Tuvo algún problema en la inscripción?	¿Qué problemas tuvo?	5:¿Se encuentra conforme con la evaluación?	5a:¿Por qué sí/no esta conforme?}	6:¿Recomendaría este proceso a otras personas?	¿Por qué sí/no recomendaría?	7:Alguna sugerencia al proceso de Certificación de competencias	8:¿Fue declarado competente?
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional		DIRESA Apurímac	No		Sí		Sí	Sí, por que se le brinda al ciudadano un reconocimiento oficial con la finalidad de ayudar a la población quechuahablantes	Se debe brindar un temario en la prueba escrita.	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	Las ganas de seguir aprendiendo y ver qué nivel se encuentra.	DIRESA Apurímac	Sí	En el llenado de las fichas.	Sí		Sí	Sí, porque es necesario mejorar la atención a las personas que hablan el quechua.	que se evalúe en las mismas provincias en que se residen y que se divulgue más.	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	subregión de Chincheros	Para ver el dominio de quechua que tengo	Municipalidad Provincial de Chincheros	No		Sí		Sí	Para poder llevar adelante nuestro idioma y promocionar a toda la sociedad	Que haya más difusión a las demás instituciones de la región	No
2018	Apurímac - Chincheros	Redes sociales	Quise ser certificado ya que muchas veces vienen profesionales que no saben el idioma del pueblo y no dan buen servicio en el sector de salud	Centro de Salud	No		Sí		Sí	Para que se preparen y hay colegas que no saben el idioma y no entienden a la población que atienden,	Más publicidad y que sea anual. En mi sector solo yo he venido.	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	Sé hablar quechua y las ganas de avanzar y difundir mi lengua	I.E. Roberto Zevallos Córdoba	No		Sí		Sí	Sí, las personas que saben hablar quechua deben difundir esta lengua.	En el examen escrito se debe redactar en quechua.	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	Siempre es bueno ser evaluado para saber cómo uno está en nivel	MINSA - Apurímac	No		Sí		Sí	Sí, es importante ser evaluado para certificarse	Que sea más seguido y abarque mas instituciones	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	Obtener un documento que certifique que hablo quechua	Colegio de Alto Rendimiento Apurímac	Sí	Error al pasar los datos en la constancia pero se dio solución inmediata	Sí		Sí	Sí, este tipo de procesos hace valorar el idioma quechua (materno)	Entregar las hojas de la evaluación cuando se va a dar inicio a la evaluación escrita y no tenerlas sobre las carpetas antes. Redactar en quechua en la evaluación escrita.	Sí

2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	Un medio para revalorar nuestra lengua materna (quechua)	I.E. 54122 Primaria	No		Sí		Sí	Sí, para que las personas se den cuenta que la lengua quechua tiene valor.	Mayor difusión para este tipo de procesos, pegando afiches en las instituciones.	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	revalorar nuestra lengua y la promoción de nuestra lengua	UGEL - (Redes Educativa e Interculturales)	No		Sí		Sí	Sí, nos permite revalorar nuestra lengua, cultura y la identidad	Que se siga difundiendo y tener un mayor grupo de profesionales para que estén a disposición del instituciones del Estado.	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	Poseer un certificado en dominio de quechua	DIRESA - Apurímac	No		Sí		Sí	Sí, es importante conocer nuestro idioma (quechua) y atender a las personas que hablan quechua para brindar un buen servicio	se siga divulgando más y se haga mas seguido	No
2018	Apurímac - Chincheros	Radio o televisión	Poseo como lengua materna el quechua y quería ser certificada en esta lengua y avalar que la hablo	I.E. Pia Calavera	Sí	en ubicar el local para de dejar los documentos en la institución correspondiente	Sí		No	No, porque deberían haber capacitaciones para las personas que no son docentes.	Debería haber una capacitación de quechua y repartición de temarios para la evaluación escrita. Se debería llevar a cabo estas capacitaciones en las provincias de residencia. Capacitaciones focalizadas en el cargo que se ejerce en una institución.	No
2018	Apurímac - Chincheros	Y Saywa	Soy Aspi y evaluador en EIB y obtener otra certificación en el dominio del quechua	UGEL - Aspi	No		Sí		Sí	sí, aprendió una nueva técnica de evaluación y conocer el manejo de escenario.		Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Grupo de WhatsApp y Saywa	Poseer un certificado que demuestre mi dominio de quechua	DISA - Centro de Salud Huancabambas	No		Sí	Sí, han sido estricto y he aprendido mas cosas del quechua y permiten que nos desenvolvamos adecuadamente y no se siente nervios en el momento de la	Sí	Sí, para que mas personas sean certificadas en quechua.	Se siga difundiendo	Sí

								evaluación de desempeño.				
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	Siento indignación por la discriminación a las personas que hablan la lengua y esto revalora nuestra identidad, y demostrar que hablo quechua.	I.E.P Bertolt Brecht	No		Si	Si, se puede apreciar la transparencia en las evaluaciones.	Si	Si, uno conoce el nivel en que uno se encuentra en el dominio de la lengua quechua y a la vez se pueda difundir.		Si
2018	Apurímac - Chincheros	Saywa	Conocer el nivel del dominio de quechua y cómo son estas evaluaciones	I.E. 5459	No		Si	si, he podido medir mis competencias en quechua	Si	Si, porque cuando las personas son certificadas podrían apoyar y atender a las personas que hablan quechua.	Se debería conocer los indicadores de la evaluación de desempeño y tenerlo como información previa antes del examen por correo electrónico.	No
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	Las evaluaciones permiten aprender y conocer mas sobre nuestra lengua (quechua)	Universidad José María Arguedas	No		No	No, en una pregunta de la prueba escrita mencionan que se habla quechua en 4 lugares, mi persona ha encontrado libros que se hablan en 7 países.	Si	Si, el quechua esta muriendo y estas evaluaciones permiten revalorar y difundir nuestra lengua y no muera.	Que no solo se haya certificaciones sino existan cuestiones prácticas en el uso de la lengua.	Si
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	Para aprender más y capacitarnos más	Municipalidad de Andahuaylas	No		No	No, las evaluaciones de desempeño se deberían realizar tanto en quechua como en español	Si	Si, revalora el uso de la lengua	Deberían oficinas desconcentradas de cultura en provincias	No
2018	Apurímac - Chincheros	Web Ministerio Público	poseer un certificado que demuestre que domino la lengua	Ministerio Público - Crimen organizado	No		Si	Si, demuestra un nivel alto de evaluación	Si	Si, muchas personas necesitan certificarse	Las preguntas en la evaluación escrita debería tener mas contenido en quechua.	Si
2018	Apurímac - Chincheros	Saywa	Hace mucho vengo trabajando en la EIB	I.E. 54109 Virgen del Carmen (Turpo)	No		Si	si, en la evaluación escrita hubo redundancia de respuestas	Si	Si, servirá para que la identidad y nuestra lengua no desaparezca	Sigan habiendo este tipo de procesos.	Si
2018	Apurímac - Chincheros	Redes sociales	Certificar el dominio de quechua	Gobierno Regional de Apurímac	No		No	La evaluación fue en forma mas no en fondo. La interpretación de los indicadores por la evaluadora no fueron los correctos en particular que el	Si	Si, el proceso de evaluación es muy bueno y permite a muchos profesionales a certificarse en el uso de la lengua.	El criterio de los puntajes no fue del todo justa en la simulación.	No

								indicador de escribir una nota (3 pts).				
2018	Apurímac - Chincheros	Redes sociales	Interés en el quechua	Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas	Sí	Dificultad de ubicar el lugar para dejar los documentos	Sí	Sí, he aprendido nuevas cosas	Sí	Sí, principalmente a los servidores públicos	Mayor destinación a los servidores públicos que no sean docentes. Luego de ser certificado debería existir un reglamento que indique que los servidores bilingües posean un bono adicional en el trabajo.	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	para apoyar a la población quechuahablante	Hospital Andahuaylas	Sí		Sí	Sí, en la evaluación escrita no conocía el temario	Sí	Para apoyar las dificultades de la población quechuahablante	No basarse tanto en la evaluación escrita (teoría o conocimientos) sino la práctica (oralidad)	No
2018	Apurímac - Chincheros	Saywa	Nosotros trabajamos en EIB	Escuela Amable Saywa	No		Sí	Sí, ha sido adaptada a nuestra realidad	Sí	Es importante nuestro idioma y cultura	Mejorar en nuestro contexto la práctica y uso de la lengua	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Redes sociales	Dar un ejemplo a otras personas para que hablen quechua sin vergüenza	Municipalidad Distrital de Ancohallo	No		Sí	Sí, pero debería considerarse la variedad de la zona en el vocabulario	Sí	sí, para que puedan participar de este proceso.	Que hayan mas procesos de certificación.	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	Aprender mas el quechua para atender mejor a las personas quechuahablantes	Banco de Crédito	No		Sí	Sí, los evaluadores dieron buenas indicaciones en la evaluación	Sí	sí, existen muchas personas que hablan el quechua y sirve para revalorarlo	Que haya mayor supervisión a la hora del examen escrito (evitar plagios)	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Radio o televisión	Necesidades comunicativas con los clientes que hablan el quechua	Instituto Tecnológico Chincheros	No		Sí	No tenía conocimiento sobre los temarios de la evaluación escrita	Sí	Sí, a través de estos procesos uno puede conocer más sobre su lengua y también para acreditarse	Se debe brindar información previa en el examen escrito respecto a la temática del examen	No
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	En el centro de trabajo se acercan personas que hablan quechua y a través de la certificación se les puede brindar ayuda	Centro de Salud Ocobamba	No		Sí	Sí, ha sido una evaluación muy exigente y los evaluadores dieron sugerencias con fines de mejora	Sí	sí, a todos los hermanos del Perú	Fortalecer más a las instituciones del estado para que contraten personal que hablen quechua	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	Por un reconocimiento del estado en el manejo de la lengua quechua	Centro de Salud Sauri	No		Sí	Sí, he obtenido nuevos conocimientos sobre la ley y sobre la lengua quechua	Sí	sí, es importante revalorar nuestra lengua	Se debe descentralizar y realizarlo en otras provincias	Sí

2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	Para aprender mas el quechua	DISA Virgen de Cocharcas	No		Si	Sí, ha sido una evaluación transparente	Si	Sí, porque es importante el quechua para la atención de personas en el centro de salud	Mayor capacitación de talleres de lectoescritura	No
2018	Apurímac - Chincheros	Participé en el primer proceso y no aprobé y pedi que esta vez que sea en Chincheros.	Yo soy de aquí, a la gente del campo debo apoyar hablando quechua. Los médicos vienen acá y no hablan quechua y yo soy un apoyo acá en el campo.	Dirección de Salud, Virgen de Cocharcas, Chincheros	No		Si		Si	Esto es primordial y me gustaría que sea de nuevo en Chincheros ya que hay muchos compañeros que no se han enterado	Todo ha estado tranquilo y no como en Andahuaylas donde hubo desorden. Aquí sí estuvo todo muy bien.	Si
2018	Apurímac - Chincheros	por parte de Saywa	En mi trabajo yo hablo bastante quechua y quería ver si podía certificarme	Ministerio Público (Apurímac)	No			Sí, He visto mi realidad, mi nivel sobre el quechua.	Si	Sí, a todos los servidores públicos y privados	Que tenga más llegada a todas las poblaciones. Que sea más expansivo y que llegue a todos los funcionarios y servidores donde es ese lugar donde más sufre la gente y que vengan profesionales que hablen quechua. Viene gente de Lima y se siente insatisfecho el usuario.	Si
2018	Apurímac - Chincheros	Redes sociales	Hablar el quechua. Dar a conocer a las personas que no saben el quechua y expresarme de donde eres.	UGEL Chincheros	No		Si	Sí, porque los evaluadores hablan la lengua quechua y te dan esa confianza para poder evaluarte bien para la entrevista.	Si	Porque en el lugar donde se trabaja las personas hablan quechua y ellos necesitan que se les atienda en su lengua originaria.	Sería bueno de hacer taller para la escritura y el uso gramatical del quechua.	Si
2018	Apurímac - Chincheros	Afiches	Quería saber como lograr la certificación y mejorar mi léxico en quechua.	Centro Materno Infantil Uripa	No		Si	Sí, el examen escrito fue en su mayoría del libro de normas y hemos leído. Hubo instrumentos para autocapacitarse.	Si	Sí, porque es importante es importante hablar a la población en su lengua materna y se sienten más próximas a ti. En quechua se sienten más en confianza, cosa contraria en castellano y en sector público se debe aminorar. las	Sugiero que haya más procesos de certificaciones y necesitamos dar mayor fuerza porque no estamos muy familiarizados.	Si

										pacientes deben sentirse satisfechos de cualquier consulta.		
2018	Apurímac - Chincheros	Redes sociales	porque trabajo en una institución pública y atiengo en quechua.	Consortio Educativo JCRHL -EIRL	No			Porque nos han avisado por anticipación por teléfono y me escribieron por correo.	Sí	Porque otras personas tienen que certificarse.	Que dicten un diplomado del curso de quechua y yo sé porque desde niña he hablado.	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Saywa	Tenia mucho interés para atender para personas que hablan quechua y llegan a la oficina	Municipalidad provincial de Andahuaylas	No			si, porque ha sido en orden	Sí	Porque en las instituciones se necesita una oficina que habla quechua.		Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Radio o televisión	Interés de aprender más quechua	IE Inca Garcilazo de la Vega, Pariabamba	Sí	No encontré mi certificado del año pasado, no puse mi correo electrónico.			Sí	Es necesario aprender nuestra lengua originaria	Que se realicen otros procesos de certificación.	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	Si se hablar y es mi lengua materna y sé que podía lograr la certificación	Puesto de Salud de Totorabamba	Sí	Porque no dejé mi correo es que no pude recoger mi constancia a tiempo			Sí	Porque es nuestra lengua, porque es nuestra cultura	Que haya más convocatorias para profesionales jóvenes.	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	De casualidad, estaba llevando una curso y entré de casualidad al taller de sensibilización	Porque me gusta hablar quechua y no podía hablar con mis abuelitos y tras regresar de Lima, reaprendí la lengua. Y mi papá nos prohibió el quechua en casa.	Institución Parroquial (Inicial) San Cristobal de Chincheros	No				Sí		Para nosotros sería que nos preparemos y practicar diario el quechua	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Radio o televisión	Soy de Uripa y hablo en quechua, pero no escribo mucho en quechua	Centro de Salud Uripa	No				Sí	Sí invitaría a otras personas del centro de salud.	Debería haber más procesos para que todos nos involucremos, sobre todo los médicos, ya que nosotros tenemos que ir a traducirlos a los abuelitos. Es importante porque para los de salud es la primera vez, nunca ha habido.	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	Por aprender más en especial a escribir.	Seguro social	No				Sí	Sí claro, por ejemplo los serumistas y nosotros como	Que haya más capacitaciones para escribir.	Sí

										técnicos y sabiendo quechua les apoyamos,		
2018	Apurímac - Chincheros	Redes sociales	Por la certificación porque trabajamos con pacientes quechuahablantes y tener un documento	Puesto de Salud Callara	No				Sí		que sigan con este proceso y con taller y capacitaciones.	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	Por ser quechuahablante y tener un certificado	Subregión Chincheros	No				Sí	Porque es un idioma que no debe perderse y practicarse a nivel nacional	Que se difunda más el proceso y que haya capacitadores quechuahablantes	No
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	Para revalorar nuestro idioma el quechua y dar mejor atención a los usuarios quechuahablantes en la institución donde trabajo	UGEL Chincheros	No				Sí	Es muy importante porque revaloramos y dar mejor atención a nuestros estudiantes y profesores.	Dar oportunidades a todos los que fueran inscribirse fuera de tiempo.	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Radio o televisión	Conservar mi lengua nativa quechua porque mis abuelos son quechuahablantes	IE Jorge Chavez, Callara	No				Sí		Se debe continuar con este proceso y contar con más servidores bilingües	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	Quería ser calificada por el ministerio de Cultura	Centro médico parroquial Vista Alegre (Uripa)	No				Sí		¡Está bien! Están comunicando por correo y me han llamado por celular y están convocando bien.	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Radio o televisión	yo trabajo en centro de salud y la mayoría de mis pacientes son quechuahablantes y es importante para poder desempeñarme mejor	Centro de Salud Uripa	Sí				Sí		sí, por lo menos que se realice cada año	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	Si se hablar y yo soy de Uripa	UGEL Chincheros	No				Sí	Sí, que se difunda y sensibilizar a más personas.	Que siga adelante con los procesos y seguir capacitando	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	Obtener un certificado	DISA - Apurímac	No			No, las preguntas que me realizaron no era concorde a mi cargo que ejerzo.	Sí	Sí, porque ayuda a reivindicar la identidad		No
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	Aprender más el quechua	Hospital de Chincheros	No			Sí, las preguntas que me realizaron fueron	Sí	Sí, las personas podrían aprender		Sí

								concorde a mi función que ejerzo		más a través de las evaluaciones y las orientaciones que dan los evaluadores		
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	Motivación personal porque hablo el idioma y hacer perdurar este idioma	Subregión Chincheros	No		No	No, la evaluación de desempeño estuvo bien, pero la evaluación escrita fue mayormente sobre normas y no enfocado en el quechua.	Sí	Sí, para que las personas sigan hablando el quechua	Que en todas las instituciones haya personal que sepa hablar quechua	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	Para poder brindar mejor servicio en el trabajo	Ministerio Público	No		Sí	Sí, fue una evaluación justa; en la prueba escrita vino lo que se dijo en el taller y la evaluación de desempeño fue conforme a la labor que ejerzo.	Sí	sí, para que las personas mejoren su sistema de atención a los usuarios		Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	Soy enfermera y trabajo en comunidades y hablo el quechua	Instituto Superior Tecnológico de Chincheros	No		Sí	Sí, este tipo de evaluaciones nos permite dar a conocer nuestra lengua y tener un certificado para el trabajo	Sí	Sí, es una oportunidad nuestro idioma va progresando y siga perdurando	Que sean más seguidos este tipo de evaluaciones	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Redes sociales	Por el trabajo que tengo como directora y la atención que brindo a los padres y alumnos	I.E.I 34 Sagrado Corazón de Jesús	No		Sí	Sí, porque he logrado certificarme, la amabilidad del equipo se pudo apreciar desde el primer día de las evaluaciones y el personal siempre ha estado muy atento en comunicarnos todo, he recibido llamadas para decirme mi horario ha sido una atención de primera, ojalá todos los ministerios fueran así.	Sí	Sí, ahora mismo voy a comentar a mis colegas y a servidores públicos que conozco		Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Radio o televisión	Mis padres son quechuahablantes y obtener un certificado que avale que hablo el idioma de ellos	I.E. Secundaria Ricardo Palma	Sí		Sí	Sí, pero no en la escrita hubo más preguntas de normas y no sobre quechua	Sí	Sí, el quechua es el idioma de nuestros ancestros y el ministerio de cultura está dando un reconocimiento que		Sí

										formaliza la competencia en esta lengua		
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	recibir una acreditación	I.E. 54233 Casabamba Chincheros	No			Sí, las preguntas han sido concorde a la realidad en la que laboro	Sí	Sí, para que las personas se identifiquen con nuestra cultura y lengua	Que se elaboren talleres para dar el conocimiento sobre la leyes y que se entregue a las personas que se inscriban la normativa de la ley de lenguas	Sí
							Sí					
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	Soy quechuahablante y quiero revalorar mi lengua	I.E. 54182 de Uripa	No			No, porque no he recibido información sobre el taller y desconocía los temarios.	Sí	Sí, porque permite revalorar nuestra lengua como peruano que somos y participemos de esta evaluación	Me gustaría que se haga mayor difusión de esta evaluación ya que las personas de mi institución desconocen de esta evaluación.	No
							No					
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	quiero aprender mas el quechua y revalorar mas las costumbres y no olvidarnos	I.E.I 246 Ranracancha	No			Sí, pero la mayoría de preguntas evaluación escritas fueron de leyes	Sí	Sí, estoy invitando a mis familiares que trabajan en entidades públicas que participen	Felicitarlos por esta iniciativa que viene realizando el Ministerio de Cultura	Sí
							Sí					
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	Considero que es un deber y obligación como docente enseñar y dialogar en quechua con el alumnado	UGEL Chincheros	No			Sí, se me ha evaluado de acuerdo a los indicadores	Sí	Sí, es una experiencia motivadora que nos permite fortalecernos para todos los que hablamos una lengua originaria		Sí
							Sí					
2018	Apurímac - Chincheros	Redes sociales	Yo trabajo en escuelas rurales y contamos con alumnado bilingüe	Independiente	No			Sí, la evaluación se ha realizado netamente en quechua y se ha respetado nuestra identidad cultural y nos reconoce como hablantes de la lengua quechua	Sí	Sí, para que las personas vuelvan a hablar y no teman a ser discriminados	Que se entreguen materiales en el idioma quechua luego de haber finalizado la evaluación, se debe brindar un temario de preguntas de la evaluación escrita.	Sí
							Sí					
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	Soy quechuahablante y me gustaría que esta lengua siga hablándose	Municipalidad Provincial de Chincheros	No			Sí, ha sido meritorio la evaluación debido a que ha sido teórico y práctico; y que las personas que están en proceso de aprendizaje del idioma practiquen	Sí	Sí, el hecho de ser evaluado permite aprender nuevas expresiones y vocabulario y reivindica la identidad	Se debería llevar a cabo anualmente	Sí
							Sí					

								mas y sean certificados				
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	Las iniciativas que son descentralizadas motivan a participar para demostrar que yo sé el idioma quechua	UGEL - Chincheros	No			Sí, me han preguntado cosas puntuales	Sí	Sí, porque de este modo se pondrá más interés en nuestro idioma quechua	Que sigan existiendo este tipo de procesos	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	Certificarme como quechua hablante	I.E Primaria de menores N° 54196	No			Sí, los evaluadores brindan confianza para hablar en quechua	Sí	si, es muy interesante a través de este tipo de procesos se puede divulgar nuestra lengua quechua		Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	tengo conocimiento de la lengua quechua y quise saber en que nivel estoy	I.E Santa Rosa de Ongoy	No			Sí, es una evaluación transparente	Sí	Sí, nuestra cultura debe revalorarse y certificarse permite ello	Hayan más procesos similares	No
2018	Apurímac - Chincheros	Radio o televisión	Para poder aprender de nuestro idioma	IE Hatun Rurupa	No				Sí		Que nos capaciten más	No
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	Tuve interés de aprender más sobre el quechua	Centro de Salud Uripa	No				Sí	Porque esta zona es donde hay mayor presencia de personas quechua hablantes	Que se haga otra vez en Andahuaylas	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	Porque yo trabajo con comunidades campesinas	Gobierno regional de Apurímac	No				Sí	Porque un servidor público en Apurímac mínimamente debe aprender a hablar quechua	Realizar más cursos de capacitación	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	Quería demostrar legalmente mi saber hablar quechua	Gobierno Regional de Apurímac	No				Sí		Más capacitación	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Invitación de la Subregión	Para poder aprender el quechua	Subregión Chincheros	No				Sí		Deben haber una Academia que nos enseñe a escribir en quechua	No
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	Quiero seguir aprendiendo quechua	Subregión Chincheros	No				Sí		Todo bien	No
2018	Apurímac - Chincheros	Redes sociales	Tema muy importante que es la lengua originaria y yo trabajo mucho con madres de la parte rural y respetando	Hospital de Chincheros	No				Sí		que continúen y que no se castellanice	Sí

			esto y al igual en las escuelas.									
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	Por aprender más el idioma quechua	Municipalidad Provincial de Chincheros	No		Sí		Sí		El horario y debe ser de acuerdo a la hora de llegada	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Redes sociales	Es muy importante por mi trabajo debido a que tengo pacientes quechuahablantes.	Centro de salud Uripa	No		Sí		Sí		Que llegue este proceso a los pueblos, a las provincias	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Radio o televisión	Queremos recuperar el quechua	IEI No 120 Mi Mundo Mágico CP. Chuparo, Uripa	No		Sí		Sí		Felicito al Ministerio de Cultura por estas evaluaciones para recuperar la lengua tras años pasados.	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Afiche	Para divulgar el quechua y que no se pierda la lengua	Dirección de salud Virgen de Cocharcas	No		Sí		Sí		Que pueda ir también a las provincias más alejadas	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	Siempre es bueno tener una certificación como quechuahablantes	Centro de Salud Virgen de Cocharcas	No		Sí		Sí		Que nos brinden información	No
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	el certificado	Essalud Chincheros	No		No	No. Se debe informar sobre la evaluación escrita. Ya que no recibí los materiales.	Sí		Se de materiales para la prueba escrita a todos los inscritos y no solo a los que asisten al Taller de Sensibilización.	No
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	Porque yo trabajo con personas de escasos recursos y ellos hablan quechua	CETPRO Chincheros	No		Sí		Sí		Charlas de sensibilización	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	Me enteré del curso y nos iban a certificar	I.E.I 477 San Cristobal	No		Sí	Sí, Las preguntas eran referentes a lo que hacemos y eso lo hizo fácil	Sí	Es bueno para que nos reconozcan	Los felicito este tipo de programas es importante, las personas que no saben se animarán a aprender el quechua	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	aprender y conocer el nivel en el que estamos en el quechua y también el reconocimiento oficial	I.E. José María Arguedas	No		Sí	Sí, muestra realmente el nivel en el que uno se encuentra en el uso de la lengua	Sí		Que hayan normativas que exijan el uso de la lengua y a la vez de un reconocimiento monetario a las personas que sirvan en su lengua	Sí

2018	Apurímac - Chincheros	Redes sociales	Trabajo en Mesa de Partes y padres de familia quechuahablantes	UGEL Chincheros	No				Sí		Me gustaría que el Mincú trabaje con las instituciones públicas y privadas y los concursos deben estar coordinados para los concursos.	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	recuperar nuestro idioma, en Uripa mezclamos quechua con castellano y se nos complica la escritura y es bueno aprender	Centro Materno Infantil de Uripa	No				Sí	Sí, de este modo aprenderían a hablar otras personas	Mas evaluaciones al año	No
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	Yo siempre participo en evaluaciones, como secretaria siempre suelo atender a personas quechuahablantes y quise certificarme para dar una mejor atención	Municipalidad Provincial Chincheros	No			Sí, las preguntas de los evaluadores son cuestiones cotidianas a lo que uno realiza en el día a día	Sí	Sí, porque es muy importante obtener un reconocimiento oficial por parte del Ministerio de Cultura		Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	Hablamos muy mal el quechua combinado y queremos perfeccionar.	Ministerio de Agricultura- Sede Chincheros	No				Sí		Que haya talleres	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	Quiero aprender más y nosotros vivimos aquí en otra realidad y aquí se habla quechua.	Colegio JEC Centro Poblado de Callara	No				Sí			Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	Hace tiempo he buscado para que el Ministerio de Cultura me evalúe, el MINEDU no me ha evaluado	Municipalidad Centro Poblado de Llantuyhuanca	No				Sí		Que también nos hagan escribir en quechua	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Redes sociales	Porque el idioma quechua esta siendo olvidado	IE San Pedro, Uripa	No				Sí		Que se haga más pública la convocatoria	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Amigos o familiares	Porque quiero tener un documento donde me diga que sí soy quechuahablante	IE Ricardo Palma, Chuparo	No				Sí		Que este tipo de prueba se haga a las profesiones sobre todo a los psicólogos porque tratan con alumnos y también escuchen a los	Sí

											padres de familia. También que este tipo de evaluación sea permanente.	
2018	Apurímac - Chincheros	Redes sociales	Revalorar nuestro idioma en el estado	IE 54187 Virgen de Cocharcas - Cocharcas			No		Sí			Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Radio o televisión	las ganas de superarse	I.E. Parroquial San Pedro	No		Sí	Sí, es una evaluación en base a la práctica en lo cotidiano	Sí	Sí, me permite apoyar a otras personas en su misma lengua	Que la difusión sea mayor y sea constante	Sí
2018	Apurímac - Chincheros	Información institucional	Dar valor a la lengua	Municipalidad de Ancohuallo	No		Sí		Sí		Que se socialice más sobre la evaluación, mayor difusión a través de gobiernos locales para llegar a más personas.	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Amigos o familiares	siempre he trabajado en campo y estoy obligada a comunicarme en quechua porque es un medio para poder comunicarse con la población, sin su uso no tendría una buena labor	Municipalidad de Aymaraes	No		Sí	Sí, los docentes que me han evaluado son conocedores del idioma quechua	Sí	sí, es muy necesario, no todos tenemos esa experiencia de trabajar con personas en el campo, y algunas personas no saben cómo llegar a las personas y no atienden adecuadamente a las personas y por esa atención mala las personas ya no quieren acercarse	Sería bueno antes de tomar este tipo de examen se debería realizar una inducción a los temas que se tomarán en el examen escrito.	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Amigos o familiares	me interesa poder enseñar de manera adecuada las danzas y los cantos, soy quechuahablante y por eso me inscribí	I.E. 54006 Sagrado Corazón de Jesús (Abancay)	No		Sí	Sí, de alguna manera algunas cosas ya las conocía; sin embargo, la distancia me dificultó un poco.	Sí	Sí, de alguna manera las personas que hablan quechua deben certificarse para que hayan servidores bilingües y las instituciones se enteren sobre ello.	La logística, la puntualidad se debe hacer respetar y el cronograma, se debe hacer respetar a la programación de los organizadores (por parte de los evaluados) y evitar cambios de locales a último momento, pero por todo lo demás ha sido correcto	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Redes sociales	Lo que me motivo fue ser hablante de	I.E. Inicial N°42	No	Pero tuve que inscribirme vía telefónica	Sí	Sí, esta bien que estemos avanzando	Sí	Sí, para aprender más y para que no	Se debería invitar a la evaluación que se asista con trajes	Sí

			quechua y querer certificarme					en nuestra lengua originaria		se pierda esta lengua	típicos y que en la evaluación se pueda explicar la preparación de las comidas típicas de la zona	
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Amigos o familiares	Me motivo a que en estos últimos tiempos como persona debemos manejar nuestra lengua originaria, a pesar que no sabemos siempre estoy preparado para aprender más	I.E. Mariscal Castilla de Pampahuite (Huayate)	No			Sí	Sí		Nos fortalece que el Ministerio de Cultura haya venido a evaluarnos hasta aquí y que hayas más procesos similares.	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Información institucional	Me motivo aprender un poco más el quechua y así persiguiendo en el aprendizaje de la escritura y el habla y así brindar una buena atención que llegue al juzgado	Pode Judicial	No			Sí	Sí		Que hayan más capacitaciones para los servidores bilingües	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Radio o televisión	por el trabajo	UGEL - Grau	No			Sí	Sí	Sí, porque se dio como tenía que darse; es decir, se usó la variedad de la zona el quechua Chanka	que en el examen escrito entre más cosas referidas al quechua	No
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Radio o televisión	Nosotros de nacimiento somos bilingües y nos gustaría ser certificados y como servidores públicos esto es necesario	I.E. José María Arguedas de Chuquibambilla	No			Sí	Sí	Sí, todos los servidores debemos estar comprometidos y mejorar nuestra calidad de servicio en la sociedad	necesariamente pedimos que hayan cursos para la escritura quechua, en un principio pensamos que nos habíamos inscrito a un curso virtual.	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Amigos o familiares	Me motivo sobretodo el aprendizaje de más quechua y así enseñar a mis alumnos y poder trabajar en otras instituciones	I.E. Monseñor Renzo Micchelli	No			Sí	Sí	Así debe ser, he visto mis errores, me los han dicho y conozco sobre ello y podré mejorarlo.	Que todas las personas hablen quechua incluso en las encuestas.	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Radio o televisión	Yo llevo varios años dando evaluaciones en la UGEL y me he	I.E. Micaela Bastidas	No			Sí	Sí	Sí, me han hecho notar los errores que he tenido	Estoy conforme con todo	Sí

			sentido disconforme y quería ver como me iría en una evaluación en otra entidad									
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Redes sociales	Yo trabajo en un programa social y trabajo en el campo y hablan quechua, entonces yo hablo con ellos en quechua	Programa Juntos - MIDIS	No		Sí	Sí, ha sido en dos etapas una escrita y el otro oral, con una simulación que demuestra en el papel que nos desempeñamos	Sí		MIDIS trabaja en su mayoría con el sector del campo y debería llegarle a nuestra jefa la invitación y que debería tener más difusión	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Radio o televisión	Recuperar nuestro quechua de nuestros abuelos y antepasados	Subprefectura de Grau	No		Sí		Sí	Sí, los motivaría a inscribirse y a que se evalúen	Felicitaciones para las personas que vienen facilitando este tipo de trabajos y que se sigan dando este tipo de trabajos	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Información institucional	El año pasado trabajé en EIB y desde ahí vengo trabajando con los niños en mis dos lenguas y entonces obtener una constancia me respaldaría en mi trabajo	I.E. inicial N°49 Vilcabamba	No		Sí		Sí		Difundir un poco más este tipo de evaluaciones y a través de la UGEL	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Radio o televisión	la mayor parte de los estudiantes hablan el quechua y para mejorar nuestra lengua debemos ser participes de todos los eventos que hayan	I.E. Micaela Bastidas	No		Sí		Sí		Nos den información previa sobre la evaluación escrita y de desempeño, también más difusión	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Amigos o familiares	Desde pequeño hablo quechua y hablo con ellos	I.E. Micaela Bastidas	No		Sí	Sí, ha sido una evaluación justa y con personas idóneas	Sí		Que los materiales nos hubieran llegado a todos para el evaluación escrita, aunque sea un libro por institución	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Radio o televisión	Es muy bonito recuperar el idioma quechua, es la lengua materna de los pueblos andinos y así mismo tengo la inquietud de querer	I.E. Señor de la exaltación	No		Sí		Sí		Para las próximas evaluaciones alcanzarnos folletos o las normas para estar al tanto sobre ello	Sí

			enseñar en quechua a nuestros alumnos.									
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Información institucional	Siempre he participado en evaluaciones de la UGEL, me gusta participar en nuevas evaluaciones para así aprender más	I.E. Micaela Bastidas	No		Sí	Sí, solo que fallé porque no traje mis anteojos y eso me dificultó	Sí		Que no sea una vez al año si no algo constante, así aprenderemos e impulsáramos a la juventud que hablen	No
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Amigos o familiares	Nosotros somos quechuahablantes desde muy pequeños pero hablamos mas el castellano sin embargo, tratamos de enseñarlo y lo compartimos	I.E. José María Arguedas de Chuquibambilla	No		Sí	Sí, en realidad me ha hecho recordar más mi lengua	Sí	Sí, porque es necesario	Si nos pueden alcanzar el alfabeto oficial	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Información institucional	Quiero aprender más el quechua ya que nosotros los docentes de secundaria nos encontramos un poco bajo en el manejo de la escritura	I.E. José María Arguedas de Chuquibambilla	No		Sí	Sí, prácticamente hemos podido desenvolvemos bien en el habla pero en la escritura he estado un poco bajo	Sí		Más capacitaciones, aunque sea virtuales sobre el quechua respecto a la escritura	No
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Radio o televisión	Quiero aprender más sobre el quechua	Independiente	No		Sí	Sí, entendí hoy muchas cosas, me enseñaron muchas cosas novedosas; por ejemplo, estaba usando palabras castellanas en quechua y los evaluadores me mostraron que debía usar en quechua	Sí		que hayan más procesos de este tipo y que nos sigan evaluando. En esta provincia evaluaciones de este tipo son novedosas	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Radio o televisión	ME gusta hablar y aprender mi lengua, es bueno saber siempre que debemos atender a las personas quechuahablantes un mejor servicio	Municipalidad Provincial de Grau	No		Sí	Sí, estuvo bien y nos dieron las instrucciones y nos detallaron cómo íbamos a ser evaluados.	Sí		que las capacitaciones sean en quechua, desde ese momento tendríamos que sentir a qué nos estamos evaluando	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Información institucional	Soy orgulloso de ser quechuahablante, estoy sintiendo que el estado peruano está mejorando	Municipalidad Provincial de Grau	No		Sí	Sí, realmente cuando hubo la inducción nos dieron a conocer en qué consistía las evaluaciones	Sí		Está todo bien pero nos gustaría que nos brinden manuales para seguir capacitándonos	Sí

2018	Apurímac - Chuquibambilla	Radio o televisión	Ahora nosotros del sector educativo se está incidiendo bastante el uso del quechua y su valoración	I.E Micaela Bastidas de Chuquibambilla	No		Sí	Sí, me ha parecido interesante la manera en la que se ha llevado a cabo la evaluación, acá nos permiten desenvolvemos a partir del trabajo diario que realizamos con nuestros estudiantes	Sí		No hemos asistido al taller de inducción, sería bueno que nos hayan pasado los materiales y conocer del tema (respecto a la normativa)	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Información institucional	Yo soy quechuahablante de Cuzco, mi idioma se ha ido perdiendo y nadie quiere hablarlo y me gustaría que ahora se siga cultivando	Municipalidad Provincial de Grau	No		Sí	Sí, me he encontrado realmente después de años que hay personas que valoran nuestra lengua e identidad	Sí	Sí, porque hay que seguir llevando nuestro idioma y como peruanos debemos identificarnos con nuestra lengua y cultura	Yo quisiera que este tipo de eventos se realice de manera constante para que seamos mejor como país y sea mucho mejor	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Radio y Municipalidad	Es nuestra vivencia de nuestro lugar y el uso que damos la lengua	Poder Judicial	No		Sí		Sí		Ninguno, todo está bien	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Radio o televisión	Me motivo que el idioma quechua está volviéndose algo importante en nuestra cotidianidad	Independiente	No		No	No, porque en la evaluación escrita esperaba que fuera más quechua pero fue mucho tema de leyes	Sí		Si nos tienen que evaluar la parte de la normativa nos deberían capacitar previamente y en la escritura del quechua	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Radio o televisión	Revalorar nuestra lengua y es requisito para conseguir un trabajo, aunque nosotros los maestros tenemos otra evaluación y considero que esta abarca más sectores	I.E. 54386 La Merced de Chuquibambilla	No		Sí	Sí, está conforme con cada ítem que nos mencionaron	Sí		Que se difunda más para que se enteren más personas	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Redes sociales	PAra poder hablar mas quechua e impartirlo y no este al margen de todo	Ministerio de Justicia	No		Sí	Sí, aunque aun me falte hacer un poco más de escritura	Sí		Que las evaluaciones sean de acuerdo al grado de profesión que tenemos en el examen escrito	No
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Radio o televisión	Tener una oportunidad para saber en que nivel me encuentro	Centro Educación Básica Especial I.E. N°04 (Chuquibambilla)	Sí		Sí	Sí, sólo me equivoqué, traduje en vez de responder la carta	Sí		Este tipo de evaluaciones ha debido de ser bajo una capacitación para estar preparados para la evaluación	Sí

											escrita y material para todos	
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Información institucional	Siempre he querido evaluarme y tener mi constancia de quechua	I.E.I N°132 Niño Jesús	No		Sí		Sí	Sí, les diré que tienen que evaluarse porque yo me he dado cuenta que me he olvidado de mi idioma	Que deben seguir viniendo y seguir evaluando y eso sea siempre	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	a través del curso de inducción	Yo creo que me ha motivado hacer que una persona se certifique y una persona quechuahablante sea reconocida como tal	Oficinas Diocesanas de Educación Católica de Chuquibambilla	No		Sí	Sí, porque ha determinado la evaluación en el nivel en el que me encuentro y las personas que me han evaluado son las personas ad hoc	Sí		Todas las personas que están dentro de este programa deban hablar el quechua correctamente	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Información institucional	Me gusta hablar el quechua, mayormente me expreso solamente en quechua y que salga aprobada	Independiente	Sí		Sí	Sí, estubo bien	Sí		Todo estuvo correcto, hubo facilidades respecto a los horarios.	Sí
2018	Apurímac - Chuquibambilla	Redes sociales	ser bilingüe quechua	I.E. Renzo Micchelly	No		Sí		Sí		Es bueno que hayan motivado a participar a personas del examen	Sí
2018	Cusco - Cusco	Información institucional	servir a la población quechua	PODER JUDICIAL	No		Sí	Deseaba certificarme y la institución me ha brindado la opción de acreditarme	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	difusión a las demás instituciones e inculcar a los jóvenes	Sí
2018	Cusco - Cusco	Información institucional	ser reconocido del estado	FONCODES	No		Sí	estaba preciso	sí	no se realizó la pregunta en este proceso	las evaluaciones que se den en un solo día	Sí
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	es necesario ser certificada	MINISTERIO DE SALUD	No		Sí	evaluación todo en quechua	sí	no se realizó la pregunta en este proceso	difusión mayor del proceso y la lengua quechua	Sí
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	no se pierda mi idioma	MINISTERIO DE SALUD	Sí	NO TUVE LOS FORMATOS ESTABLECIDOS	Sí	se les ha permitido el uso de su lengua en la evaluación	sí	no se realizó la pregunta en este proceso	difusión a todos los niveles de educación básica; se investigue y creación de términos actualizados.	Sí
2018	Cusco - Cusco	Redes sociales	utilizar el dominio de mi lengua y el catellano y poder apoyar a las personas en el uso	MINISTERIO DE CULTURA	No		Sí	la dinámica de la evaluación es muy buena y la actuación de la simulación ayuda evidenciar el dominio oral de la	sí	no se realizó la pregunta en este proceso	mejorar difusión del proceso, no cambiar de lugar de evaluación	Sí

								lengua origina, por otro lado, la evaluación escrita nos exige conocer sobre derechos lingüísticos				
2018	Cusco - Cusco	Información institucional	ser reconocido por el estado	MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES	No		Sí	las evaluaciones amabilidad y el trato de los evaluadores y el trato del personal. puntualidad de las evaluaciones	sí	no se realizó la pregunta en este proceso	continuar; ampliar la convocatoria a todos las instituciones	Sí
2018	Cusco - Cusco	Información institucional	trabajamos en comunidades campesinas y la atención a todo tipo de ciudadano	POLICIA NACIONAL DEL PERÚ , CUSCO	No		Sí	1. estoy conforme con la segunda evaluación de desempeño. más con la primera (era más normativo y no lingüístico)	sí	no se realizó la pregunta en este proceso	evaluación escrita que se enfoque a la lengua	Sí
2018	Cusco - Cusco	Información institucional	acreditarme de que soy quechuahablante	MINISTERIO DE SALUD	No		Sí	me pareció interesante la prueba escrita para la resolución en quechua.	sí	no se realizó la pregunta en este proceso	accesibilidad y tolerancia con las evaluación	Sí
2018	Cusco - Cusco	Redes sociales	me gusta el quechua y decidió ser evaluado	POLICIA NACIONAL DEL PERÚ	No		Sí	población participe porque despierta el interés	sí	no se realizó la pregunta en este proceso	ok	No
2018	Cusco - Cusco	Información institucional	nosotros que hablamos quechua no tenemos un documento que acredite ello, por eso vine. (traducción de quechua)	MINISTERIO DE SALUD - CENTRO DE SALUD INDEENDENCIA, CUSCO.	Sí		Sí	por la forma de la evaluación.	sí	no se realizó la pregunta en este proceso	somos varias personas que hablamos quechua, pero tenemos deficiencias en la escritura, quizá a través de talleres podrían reforzarlo estos conocimientos.	No
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	se hablar bien quechua	Hospital Antonio Lorena - Cusco	No		Sí	ha sido muy dinámica e interactiva entre los evaluadores y ha habido una buena escenificación de lo que ellos querían evaluar, muy objetivo.	sí	no se realizó la pregunta en este proceso	se haga de manera más continua y se divulgue especialmente en el área de salud, porque el servidor de salud tiene de requisito saber el quechua y se puede coordinar con las instituciones de estos sectores para que se puedan evaluar.	Sí

2018	Cusco - Cusco	Redes sociales	soy servidor bilingüe y trabajo en macchu picchu y hablo mucho en quechua y queria ser reconocido	DIRECCIÓN DESCENTRALIZADA DE CULTURA DE CUSCO, MACCHU PICCHU	No		Sí	la facilitación de la documentación y poder participar en las evaluaciones	sí	no se realizó la pregunta en este proceso	deben difundirse y actualizarse en la región	Sí
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	motivación personal y ser hablante nativo	RED DE SALUD CUSCO SUR	Sí	NO PUDO ENTREGAR PERSONALMENTE DEBIDO A LA LEJANIA DE TRABAJO	Sí	por haber simulado mi actividad real y cotidiana	sí	no se realizó la pregunta en este proceso	ok	Sí
2018	Cusco - Cusco	Información institucional	identidad y deseo de cambiar la realidad de la mujer; conocer poblaciones vulnerables y presentar dificultades	PODER JUDICIAL, JUZGADO DE FAMILIA	Sí	LA CONFIRMACIÓN DE SU ACEPTACIÓN COMO POSTULANTE	Sí	aprende y buenos evaluadores y personas de calidad y calidez	sí	no se realizó la pregunta en este proceso	que debemos difundir y convenios con otras instituciones para conocer este evento	Sí
2018	Cusco - Cusco	Redes sociales	para aprender y para que digan que hace falta reforzar en mi dominio de quechua	MUNICIPALIDAD DE SAN SEBASTIAN	Sí		Sí	los evaluadores nos dan recomendaciones sobre nuestro dominio de lengua quechua	sí	no se realizó la pregunta en este proceso	que haya mayor difusión	Sí
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	incentivar mas el quechua	Red de Salud Cusco Norte	Sí	Por temas de horario de atención en la institución que recepcionaba la documentación (atendían hasta muy temprano)	Sí	me gustó la forma de evaluación las personas que atienden fueron correctas.	sí	no se realizó la pregunta en este proceso	seguir incentivando estos procesos	Sí
2018	Cusco - Cusco	Información institucional	medir mi capacidad y ver en qué tengo que mejorar	Ministerio Público	No		Sí	ha satisfecho mis expectativas	sí	no se realizó la pregunta en este proceso	para los próximos exámenes los lugares sean accesibles para las personas con discapacidad.	Sí
2018	Cusco - Cusco	Información institucional	querer aprender más el quechua	Ministerio de Salud	Sí	El local estuvo cerrado al principio y tuve que acercarme dos veces	Sí	tuve la oportunidad de aprender mejor sobre mis falencias	sí	no se realizó la pregunta en este proceso	que sigan habiendo mas procesos para cultivar mas nuestro quechua	Sí
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	mi propia voluntad, siempre he querido aprender el quechua y siempre lo he hablado en mis espacios laborales y atiendo en mi lengua.	Ministerio de Salud	No		Sí	muy satisfecha, porque la evaluación fue referente a la actividad que realizo	sí	no se realizó la pregunta en este proceso	sugiero que se implemente legalmente el idioma quechua en los colegios, yo estoy con un objetivo de hacer aprender a mis hijos mi lengua y les voy a incentivar.	Sí

2018	Cusco - Cusco	Redes sociales	yo domino el quechua y queria certificarlo	Ministerio de Salud	No		Sí	Me he sentido cómoda con la evaluación	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	comunicar con 15 días de anticipación ya que en el sector salud generamos con ese tiempo nuestros turnos.	Sí
2018	Cusco - Cusco	Información institucional	El idioma quechua debe seguir hablándose porque ya se está perdiendo	Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco	No		Sí	Ha sido muy fluida la evaluación y se ha complementado con la capacitación	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	que se siga implementando este tipo de procesos para otras instituciones	No
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Yo trabajo con personas que hablan quechua y en mi constante trabajo tengo usuarios que reciben el servicio en su lengua y tenemos que valorarlo	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Sí	No encontraba la página del formulario	Sí	Me parece que la evaluación está bien enfocada en base a lo que trabajo a diario, no son temas ajenos	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	brindar más capacitaciones y así aprender nuestra lengua	Sí
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Es un trabajo que siempre he hecho y me ha interesado bastante	Gobierno Regional de Cusco	No		Sí	Era algo que sabía y estuvo todo tranquilo y estoy muy satisfecho	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Sintetizar las preguntas en el sentido que no se de mucha vuelta a la hora de formularlas	Sí
2018	Cusco - Cusco	Redes sociales	Se hablar quechua	Ministerio de Salud	No		Sí	Ha habido personal que sabe hacer bien su trabajo y sabe hablar quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Volver a enviarnos la fecha para las personas que han desaprobado	No
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Mi lengua es el quechua y como servidor público siempre trabajo con mi lengua en el campo y tenemos que escucharlos y atenderlos	Policia Nacional del Perú	No		Sí	Es algo real, según la labor que ejerzo	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Esta todo correcto desde el examen escrito hasta la entrevista, brindar mayor información	Sí
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	En mi trabajo yo atiendo siempre hablando quechua porque trabajo en salud y los usuarios hablan quechua	Ministerio de Salud	No		Sí	era necesario para mí y me reconozcan que soy servidora bilingüe.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Capacitación en el alfabeto oficial	Sí
2018	Cusco - Cusco	Información institucional	mejorar mi quechua	Ministerio de Cultura	No		Sí	he aprendido mucho, más de lo que sabía	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	que se le hagan las encuestas en quechuas y más preguntas en quechua	Sí

2018	Cusco - Cusco	Información institucional	reconocimiento en la práctica y el reconocimiento por el estado	MIDIS	No		Si	bien, las personas son sabias y orientan bien en el momento de la prueba	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Quizás los talleres de sensibilización deberían ser más amplias	Si
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Una prueba más para saber cómo voy en mi Quechua, lo he aprendido en el trabajo y quiero ir mejorando porque eso me satisface, de alguna manera está evaluación me ha hecho ver que estoy aprendido el Quechua	Programa Juntos	No		Si	Para mí ha Sido una prueba para ver hasta dónde he podido ir, la nota que he obtenido es satisfactoria para mí. Pienso que estoy bien con la nota que he tenido.	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Hacer más público y explicar mejor sobre qué trata la certificación	Si
2018	Cusco - Cusco	Redes sociales	La experiencia laboral de trabajar con personas que hablan quechua y se les. Pueda ayudar	Ministerio de Salud	No		Si	He logrado pasar el examen y era un reto personal	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Hubiera Sido bueno que yo me enteré a través del Ministerio de Salud sobre la evaluación. Enviar documentos a todas las redes y micro redes.	Si
2018	Cusco - Cusco	Información institucional	Poder brindar un servicio adecuado a las víctimas de su trabajo	Centro emergencia mujer Cusco	No		Si	Por qué aprobé, más allá que nos hayan entrevistado en Quechua que tenemos que dar un servicio adecuado nos falta que tenemos que ser personas empáticas y muchas veces creemos que lo hacemos bien.	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Tal vez que se haga con más frecuencia la certificación y que se dicten talleres para fortalecer nuestra competencia en Quechua.	Si
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	PARA MEJORAR MI IDIOMA	Ministerio de SALUD	No		Si	Calificación presencial	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Informar sobre los tipos de examen	No
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Ver progreso en el quechua	FARTAQ	No		Si	Me desenvuelto según situación	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor tiempo para el examen de desempeño	Si
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Saber para no olvidar el quechua	MINISTERIO DE SALUD	No		Si	Se ha informado y actualizado	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Deberían enseñar el quechua, escritura y hablar	Si
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Hablo quechua pero no escribo y quería ver hasta donde podía	Ministerio Público	No		Si	Me falta todavía, no sé escribir	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	darnos una charla y/o curso de capacitación y así	No

											aprender y mejorar mi escritura	
2018	Cusco - Cusco	Información institucional	Yo soy hijo de familia Quechuahablante, trabajo en el museo y viene gente del campo y los apoyo y los guío para explicarles de lo que trata y se muestra el museo. Es muy bueno y me gustaría tener el certificado y sobresalir.	Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco	No		Sí	Ha Sido una evaluación muy buena, fue una evaluación transparente y ha Sido Concorde a mi labor.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Está bien lo que están organizando y que se siga inculcando y sensibilizando y se aprenda más y es bueno promoverlo	Sí
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Siempre hablamos en Quechua y nos iban a dar el certificado y se está motivando a los trabajadores a hablar el Quechua y se entiende desde mi trabajo a la periferia entonces por ahí me incentive	Ministerio de Salud	Sí	No encontraba el local	Sí	Nos han evaluado sobre lo que hacemos diariamente, y nos han recomendado que se le atiende bien al paciente y recoger su sentir.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Está bien todo y el método	Sí
2018	Cusco - Cusco	Redes sociales	Básicamente como somos servidores públicos el proceso de inclusión hay que empezar con la gente de afuera y me pareció estupenda la idea	Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco	No		Sí	Porque me han hecho ver algunas deficiencias que no creí tener	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	A los que no están certificando les den usos de vocablos originarios y tener uso del idioma que Juan sin necesidad de castellanizar	Sí
2018	Cusco - Cusco	Redes sociales	Ser reconocido por el estado de parte del Ministerio de Cultura	Defensora del Pueblo	No		Sí	Por la amabilidad y la explicación	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ampliar la convocatoria para los sectores	Sí
2018	Cusco - Cusco	Redes sociales	El dominio del idioma	Ministerio de Cultura	No		Sí	Me parecieron justas, puntaje y todo	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ok	Sí
2018	Cusco - Cusco	Información institucional	El trabajo de campo, interactuamos con los quechuahablantes	Midis_qaliwarma	No		Sí	Si, más interacción	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Realizar otro proceso antes posible	No
2018	Cusco - Cusco	Información institucional	Lograr un reconocimiento por parte del estado	MINISTERIO DEL CULTURA	No		Sí	He tenido la oportunidad de mostrar mi capacidad en ambas formas	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Se pueden dar a los certificados encuentros para actualizarlos	Sí

2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	dominio de la lengua			Policía nacional del Perú	Sí	Se llevó de manera clara	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Continuar con el apoyo y mayor difusión en lo demás lugares	Sí
2018	Cusco - Cusco	Información institucional	Ser hablante de quechua	MIDIS_ JUNTOS	No		Sí	Teníamos conocimiento de las evaluaciones	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Capacitaciones en los temas culturales, por ejemplo, la sensibilización en la lengua y cultura.	Sí
2018	Cusco - Cusco	Información institucional	Ser hablante del quechua y el servicio en la lengua	MIDIS QALIWARMA	No		Sí	Interactuamos y observamos tu desempeño	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Reforzar el idioma, cursos y capacitaciones	Sí
2018	Cusco - Cusco	Información institucional	La necesidad de tener un reconocimiento	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	No		Sí	Bien orientada y evalúan el desempeño (manejo cotidiano)	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Expansión en capacitaciones	Sí
2018	Cusco - Cusco	Información institucional	Certificar me y la necesidad de servicio. Tenemos usuarios de habla quechua	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	No		Sí	Todo ha tenido una organización	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que si se puede ampliar al sector privado	Sí
2018	Cusco - Cusco	Redes sociales	Yo hablo quechua y no tengo un documento que valide ello	Ministerio de Cultura	No		Sí	Han estado en la. Evaluación personas muy preparadas y se han llegado entender	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Lo veo bien, solo en el local muy desconocido	Sí
2018	Cusco - Cusco	Redes sociales	A mí me gusta el quechua me gusta mucho hablar y soy Quechua hablante y donde laboro hablan este idioma	Ministerio de salud	No		Sí	Gracias a ellos puedo aprender algo que no sabía y me dieron a conocer en qué estoy fallando y que cosita me falta	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Todo ha estado bien y me ha gustado bastante la forma como nos han tratado tanto en la evaluación escrita como la oral y que se siga promoviendo este tipo de eventos	Sí
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Yo desde mis inicios he hablado Quechua no correctamente pero siempre he practicado mi idioma	Ministerio de salud	No		Sí	El examen fue sencillo práctico y de cultura general	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Difundir más este tipo de evaluaciones y llegar a más profesionales	Sí
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	El deseo de contar con el significado y qué es gratuito	Ministerio de Salud	No		Sí	Me parece muy buena y exigente	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Si pudiesen tener congresos o talleres para afianzar y así aprender más	Sí
2018	Cusco - Cusco	Información institucional	El trabajo que desarrollo de usa bastante quechua y hago audiencia	Poder judicial	No		Sí	Es un examen bastante práctico donde se ha visto un caso real y se ha	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que este proceso no se detenga y pueda llegar a otras	Sí

								simulado un hecho en concreto en el que pude hacer uso de mi lengua			personas y otros distritos	
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Me motivo el hecho que es importante tener una certificación ya que trabajamos en 13 provincias	Poder judicial	No		Sí	Me he encontrado con personas que hablan el Quechua de manera fluida y hemos tenido una simulación de un hecho en concreto	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	El único inconveniente que he tenido ha sido la comunicación para el examen	Sí
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Me encantó porque yo hablo Quechua en mi centro de trabajo	Ministerio de Salud	No		Sí	Realmente soy Quechua hablante y lo domino bien y en mi centro de trabajo hablo quechua. Fue muy práctico.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Hemos tenido muy buena atención y estoy conforme y nos han dado	Sí
2018	Cusco - Cusco	Información institucional	Me motive por el Quechua que es bastante dulce y tengo mucha relación con las comunidades y así poderlos reforzar y ayudarlos en tema de normas y leyes	Poder judicial	No		Sí	Fue bastante allegado a lo que uno sabe y se desempeña, y siempre nosotros hemos tratado de resolver en su propia lengua los problemas que ellos tienen. En general ellos vienen en temas de violencia familiar	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Felicitarles antes que nada y seguir difundiendo esta evaluación y la lengua Quechua.	Sí
2018	Cusco - Cusco	Información institucional	Me motivo tener más capacidad de poder comunicarme en el Quechua y tener una certificación por el Ministerio de Cultura	Ministerio de Salud	Sí	Se extravió mi expediente	Sí	Te hablan y te ponen casos en Quechua y favorece mucho en el desempeño de uno	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Dar más fluidez (comunicar a otras instituciones) y dar direcciones exactas y que hayan personas que se hagan responsables en la recepción de expediente	Sí
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Yo soy policía y a dónde me ha tocado trabajar siempre he hablado Quechua	Policía Nacional del Perú	No		Sí	Me enseñaron mi prueba todo conforme	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Hay que promocionar más	Sí
2018	Cusco - Cusco	Redes sociales	Yo sé quechua y quería evaluar para ver hasta dónde podía llegar en esto	Ministerio de Salud	No		Sí	Es como nos han dicho en la capacitación no nos han exigido la escritura y ha sido más el hablar	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que nos evalúen en lugares descentralizados u otro local	Sí

2018	Cusco - Cusco	Redes sociales	Me gustaría tener la certificación ya que hablo el quechua y no había nada que avalase elli	Ministerio de Salud	No		Sí	Aunque me falta la escritura el hablar lo hago bien	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	sería ideal que hayan clases de escritura	Sí
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Yo hace cinco años he hecho en mi trabajo quechua y desde ahí me gusta y me encanta atender en quechua y justo estaba pensando en matricularme en quechua para aprender a escribir	Ministerio de Salud	No		Sí	Nuestras dificultades nos las han sabido corregir y tengo muchas ganas de seguir aprendiendo nuestro idioma	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Más comunicación entre las entidades públicas	Sí
2018	Cusco - Cusco	Redes sociales	Yo sé hablar quechua, me decidí a realizar el examen	Centro de Salud Belenpampa	No		Sí	Con la metodología y con todo estoy conforme	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Las demás instituciones deberían venir a dar las sus evaluaciones y se debe difundir más	Sí
2018	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Yo siempre he querido hacer un curso de quechua porque me interesa aprender y enseñar	Policía Nacional de Perú	No		Sí	Por qué ha sido justo las evaluaciones tanto oral como escrita	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	que haya un poco más de difusión hay mucha gente que no se ha enterado	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Amigos o familiares	mi conocimiento de quechua	Ministerio de Salud	No		Sí	es objetiva y directo y de la brindan personalmente	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión del proceso y apertura de algunos cursos para la mejora de nuestro léxico y escritura	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Amigos o familiares	Ser quechua hablante y su aplicación en su uso	Ministerio de Salud	No		Sí	Lectura en quechua y el otro, es el hacer de la interacción en quechua (aplicación)	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Llevar a las distritos más alejados	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Información institucional	La certificación	MINSA	Sí	No se envió la constancia al correo	Sí	ha sido dinámico y se usaron ambos aspectos	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Promover la escritura y seguir con los procesos de capacitación	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Información institucional	Tengo dominio del quechua	MINSA	No		Sí	Interacción	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Difusión y medios de comunicaciones	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Información institucional	Yo domino el quechua	INPE	No		Sí	Me parece las evaluaciones por criterio, por la continuidad.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ok	Sí

2018	Cusco - Sicuani	Redes sociales	Trabajar en una institución pública	SUNARP	No		Sí	Pienso que más que una formalidad ha sido una continuidad	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Local adecuado	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Amigos o familiares	Yo se hablar quechua y certificarme	MINSA	No		Sí	Por las simulaciones y escritura	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Más escritos para traducir	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Amigos o familiares	Yo se hablar quechua y certificarme	MINSA	No		Sí	Por las simulaciones y escritura	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Más escritos para traducir	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Amigos o familiares	El dominio de la lengua	MINSA	No		Sí	Realmente tuve personas preparadas en mis evaluaciones	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Realmente sean constante en propagar el quechua y mejorar el trato	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Información institucional	Que las personas que no hablan y cierto población necesita interactúas y la certificación	MINSA	Sí	Falta de personal para la atención al público	Sí	Interesante y es simulado	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Capacitación en la escritura	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Redes sociales	Debemos manejar para el trabajo	MINSA	No		Sí	Desempeño laboral se mide y se observa mi desenvolvimiento. Escrito, parte de la normativa que debe conocer.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ampliar a todos, más a los joven	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Información institucional	Me interesa saber el quechua y ampliar mi escritura	MINSA	No		Sí	Por el trabajo que tenia del campo	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ok	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Información institucional	Certificación y aprender el quechua	MINSA	No		Sí	Por las actualizaciones	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Difusión de los procesos	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Amigos o familiares	Motivación emocional	MINSA	Sí	Perdido de documentación	Sí	Todo se decía en quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Capacitar y difundir el quechua	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Amigos o familiares	Me gusta el quechua	MINSA	Sí	Nos maltrató, la entrevista pre evaluación. Inconvenientes	Sí	Por Cultura de las leyes y la pregunta en quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Debe ser todo en quechua, todas las evaluaciones	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Información institucional	Soy trabajadores de la institución y soy quechua	MINSA	No		Sí	Por las sugerencias	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Continuar con los procesos	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Información institucional	Población habla quechua y debía atender a la población quechua hablante.	MINSA	No		Sí	Porque recién toda importancia en quechua y por el interés de Estado	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Visitar e informar a todas las instituciones	Sí

2018	Cusco - Sicuani	Amigos o familiares	Servidora de salud y hablo en quechua.	MINSA	No		Sí	Tengo la capacidad y apto en el quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Continuar con el proceso y esto garantiza una calidad de vida para la cultura quechua	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Información institucional	Lo importante en quechua y esto puede ayudar a las personas del campo	MINSA	No		Sí	Me brindaron sugerencia a para la. Mejora en la escritura	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Difundir a otras instituciones u organizaciones, bancos, entidades privadas.	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Amigos o familiares	Examen oral	Poder Judicial	Sí		Sí	Hacen transparentemente las evaluaciones	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ok	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Radio o televisión	El idioma y debemos expresarnos y los paciente quechua	MINSA	No		Sí	Me gusta hablar en quechua y ello se vio aquí	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Lugar adecuado	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Amigos o familiares	Mis padres hablan quechua y yo también	MINSA	No		Sí	Me evaluaron en el trabajo que realizo	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ok	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Por el afiche	Trabajamos con lo social y pertenezca con el idioma quechua	JUNTOS_MIDIS	Sí	Pérdida del documento	Sí	Llevar a la realidad de las funciones cotidiana que se realizan	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor organización para el próximo trabajo	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Información institucional	El hecho de ser reconocido como servidor bilingüe	MINISTERIO PÚBLICO	Sí	Distancia (Puno)	Sí	La comunicación fue en quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ok	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Amigos o familiares	Ser reconocida por el Estado	MINSA	No		Sí	Es una alegría encontrarme con personas que dominan el quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Buena organización, accesibilidad en coordinación	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Redes sociales	Ser quechua y no teníamos respaldo	MINSA	No		Sí	Una confusión en la evaluación escrita (47 y 48 lenguas. Perfecto	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ok	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Información institucional	Valorar y ratificar del desempeño que realizo en el Hospital usando el quechua. Reconocimientos del quechua	MINSA	No		Sí	Me ha permitido darle valor a la lengua quechua, también en la escritura. Perfeccionamos en la escritura.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Visitar a varias instituciones y publicar sobre el proceso. Difusión a todas las personas y promover.	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Amigos o familiares	Nivel de conocimiento que debo tener	MIDIS_QALIWARMA	No		Sí	Práctico y es cotidiana. Conocimiento general	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Descentralizar e ir al a distritos alejados de la ciudad.	No

2018	Cusco - Sicuani	Amigos o familiares	Te ayuda la certificación y eleva tu CV	MIDIS cuna más	No		Sí	Bien, por la interacción	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ok	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Amigos o familiares	El reconocimiento del dominio y la entidad cultural	MINSA	No		Sí	La escritura	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Personas que sepan hablar quechua(aborígenes) apoyarnos como simuladores	Sí
2018	Cusco - Sicuani	Información institucional	Dominio de la lengua	MIDIS QALIWARMA	Sí	No me llego al correo la constancia	Sí	Desde un inicio confianza y desarrollo de tu trabajo	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Capacitación y pautas para la evaluación de desempeño (video de simulación)	Sí
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Yo siempre he hablado quechua y los pobladores necesito ser ate dios en salud en quechua	MINSA	No		Sí	Ha sido claro y comprensivo	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que vuelvan a realizar esta opción y hacer capacitaciones	Sí
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Mejorar el quechua	MINSA	No		Sí	Nos hablamos y atendido en quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Todo bien	Sí
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	El reconocimiento de ser quechua	MINSA	No		Sí	Por ser amable y atentos	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Agradecer al nombre de los servidores de salud	Sí
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Domino el quechua	MIINSA	No		Sí	Me hubiera gusta una capacitación sobre las leyes	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión del proceso	Sí
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Nuestra institución es pública y la atención es en quechua	MINSA	No		Sí	Preguntas que uno conoce y atiende en quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Difusión del proceso	Sí
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Nuestra institución es pública y la atención es en quechua	MINSA	No		Sí	Preguntas que uno conoce y atiende en quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Difusión del proceso	Sí
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Se el quechua y me gustaría que se difunda	MINSA	No		Sí	Solo que me puse nerviosa	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Más talleres y capacitaciones	Sí
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Yo hablo quechua y conozco personas que hablan y yo traduzco	MINSA	No		Sí	Hablan correctamente el quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que sea permanente	Sí
2018	Cusco - Quillabamba	Amigos o familiares	Certificación y aprender más quechua	MINSA	No		Sí	Me ha gustado el trato y la explicación y las evaluaciones	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Excelente	Sí
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Aprender un poco más, saber sobre los cursos y defenderme	MINSA	No		Sí	Me atendieron bien y debo seguir progresando	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Tratar incentivado a personas para que sigan hablando quechua	Sí

			con personas quechua hablantes									
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Donde trabajo, los hablantes son quechua hablantes y los atiende	MINSA	No		Si	En la primera: llegué tarde por no tener la facilidad salir del trabajo. Pero estoy satisfecha con mi nota	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Sería bueno, tomar en cuenta que los médicos también sean obligados a saber quechua cuando se les convoque.	Si
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Atención al paciente	MINSA	No		Si	Han sido un poco más dinámicos, la. Practica ha tratado de desenvolvernos	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Expandirnos otros idiomas	Si
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Logrará la certificación y ser un recurso humano que de felicidades al usuario	MINSA	No		Si	Son muy transparentes y el resultado es en el momento. Y la metodología es buena	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Capacitaciones in situ	Si
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Es que siento que hablo bien el quechua	MINSA	No		Si	Precisas las preguntas	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Hagan cursos de tal forma que nosotros nos actualicen (interacción web)	Si
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Netamente formación educación e innovación e investigación intercultural	MINSA	No		Si	Por las sugerencias y las ayudas brindadas	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Difundir a los distritos más alejados. Los usuarios no deben estar satisfechos ya que no son atendidos. Fiscalizar a los directores para el uso de los recursos humanos.	Si
2018	Cusco - Quillabamba	Amigos o familiares	Ser conocer a los demás el idioma quechua	MINSA	No		Si	Forma de enseñanza y motivación	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Difundir a todos los demás y en la periferia. Hacer un comunicado más abierto.	Si
2018	Cusco - Quillabamba	Amigos o familiares	En esta zona hay quechua hablantes	MINSA	No		Si	Según la evaluación ha sido estricto y a la seriedad. Que los evaluadores dominan el quechua.	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Continuar este proceso ya que son poco los compañeros han venido. Volver ha realizar. Cursos de quechua.	Si
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	El que hable bien el quechua y el certificado	MINSA	No		Si	Porque hablan fluidamente y explicado como debe	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	La institución venga y capacite en quechua	Si

								ser. El apoyo de los evaluadores				
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Las personas que atienden hablan en quechua.	MINSA	No		Sí	No hablo fluido el quechua.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Dictar un curso en quechua	No
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Desear expresarse bien	MINSA	No		Sí	Ha sido comprensible y leído	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que se realice el curso	Sí
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Aprender más	MINSA	No		Sí	Bueno coordinado	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Comunicar con anticipación por un radiograma	Sí
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Aprender y recordar el hablar quechua	MINSA	No		Sí	Fue bueno y aprendido de las sugerencias	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Implementar en la educación, más en los niños	Sí
2018	Cusco - Quillabamba	Amigos o familiares	La certificación y nos ayudaba en el trabajo	MINSA	No		Sí	Nos han dado una orientación y los evaluadores también te dan confianza	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que todos lleguemos a practicar.	Sí
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Ver hasta donde soy capaz	MINSA	No		Sí	Es interesante debido a que tenemos pacientes en otros idiomas	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Felicitarles y que continúen	Sí
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	El poder apoyar a otras personas en su lengua	MINSA	No		Sí	Enseñanza - aprendizaje	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Difusión un poco más, por TV.	Sí
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Saber el quechua y saber interpretar	MINSA	No		Sí	Me dieron confianza	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión para que las personas puedan participar que sepamos hablar quechua	Sí
2018	Cusco - Quillabamba	Amigos o familiares	El atender a los pacientes	MINSA	No		Sí	Fueron claros y dinámicos	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Tal vez, en la inscripción a todos	Sí
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	El dominio de la lengua	MINSA	No		Sí	En lo escrito se debe saber por cultura general En lo oral concierne al desempeño hecho	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Difundir y brindar folletos para leer	Sí
2018	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Saber el nivel de quechua que estaba y quizás tener mi certificado	PODER JUDICIAL	No		Sí	La evaluación es el reflejo de la persona y e puede saber el nivel de conocimientos esta	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Hay personas que no se han enterado de este proceso y extender más publicidad del trabajo que se está realizando	Sí

2019	Cusco - Cusco		Por el uso de la lengua en el trabajo	Municipalidad	No		Sí	Me sentí bien atendido	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ir a las zonas, distritos y provincias de la región del quechua	Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Certificarse en un idioma que habla	Gobierno local	Sí	Por la distancia	Sí	Se cumplió los tiempos, los evaluadores conocen el idioma, la evaluación objetiva	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Supervisión de los correos	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Nos gusta que nos valoren porque practicamos la lengua quechua.	Autoridad nacional del agua	No		Sí	Los señores son imparciales y brindan confianza	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Masificación	Sí
2019	Cusco - Cusco	Redes sociales	Por motivación propia	OEFA	No		Sí	Ha sido evaluado en la variedad de la zona	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Expansión del proceso	Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	La simpatía de querer hablar quechua y apoyar en mi idioma.	UNSAAC	No		Sí	Las preguntas fueron las necesarias	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión del evento, por medios e instituciones públicas.	Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Aprender y saber que nivel estoy y perfeccionarme	MINSA	No		Sí	Han sido específicos	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Está bien	No
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Yo hablo quechua y quise ver mi capacidad	Gobierno local	No		Sí	¡Esta bien!	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Correcto	Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	De qué manera podría aportar en la sociedad usando la lengua quechua.	Ministerio de educación	Sí	La señora quien me inscribió no me quiso inscribir por ser docente.	Sí	Porque este proceso permite desempeñarnos de manera escenificada de acuerdo a nuestro ámbito laboral.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	El lugar ha sido muy lejos.	Sí
2019	Cusco - Cusco	Redes sociales	El que me reconozcan que sé hablar quechua, documento	Ministerio de salud	No		Sí	Porque me atendieron con mucha confianza y dulcemente	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que el lugar sea más centro	Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Porque en mi zona se habla mucho el quechua.	Municipalidad	No		Sí	La evaluación fue realizada de acuerdo al desempeño laboral	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	El local es muy lejos	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Nos motiva crecer como personas y seguir certificándose	Programa Nacional Cuna mas	No		Sí	Por la atención, por el horario	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que la evaluación escrita envíen archivos y documentos para poder estudiar como documentos adicionales sobre lenguas	Sí

2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Saber cuál es mi capacidad en la lengua quechua	Salud	No		Si	Los evaluadores son competentes y se respetó el horario	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor Difusión	Si
2019	Cusco - Cusco	Por un aviso pegado en una oficina	Soy empleado del estado y tengo relación y trabajo con ellos. Es una oportunidad para certificarse	Municipalidad distrital Quelluno	No		Si	Porque no ha sido nada fuera de lo común, era referente a la lengua.	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Seguir certificando y capacitando	Si
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Por motivos de trabajo	Ministerio de salud	No		Si	Porque los evaluadores saben la lengua	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Ampliar la información para la inscripción.	Si
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Certificarse	Midis	No		Si	Me han indicado que mejorar	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	La comunicación a los participantes	No
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Me motivo poder aprender y tener la certificación	Ministerio de la mujer	No		Si	Porque la evaluación ha sido transparente y se cumplió el horario	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Las fichas de inscripción se cuelguen en la página web	Si
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Uno no debe perder sus costumbres y lengua	Universidad nacional del cusco	No		Si	Es parte de nuestra cultura y hay que difundirla mas	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Mas cursos de capacitación	Si
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Me motivo a ser certificado, porque se hablar quechua	MINEM	No		Si	Se ha llevado tal cual el cronograma	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Esta certificación sean en ciudades de lima y otra regiones	Si
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Es importante, ya que mi trabajo es capacitar a la zona rural.	IMA	No		Si	Los exámenes fueron bastante claros, y el quechua fue de acuerdo a la variedad de la zona.	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión	Si
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Para atender de la mejor manera a los usuarios	Midis	No		Si	Las evaluaciones fuerkn adecuadas y respetaron el hrario	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión	Si
2019	Cusco - Cusco		Tener un documento que acredite que hablo quechua	Juntos	No		Si	Me han evaluado mis competencias, habilidades y debilidades en la lengua quechua	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión	Si
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	En el campo donde laboro se aplica la lengua quechua, por ello necesitamos ser certificados.	Programa juntoa	No		Si	Nos inculcan a hablar más en quechua.	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Más tiempo para las evaluaciones	Si
2019	Cusco - Cusco	Redes sociales	Poder mejorar el nivel del quechua. Poder comunicarme	Ddc	No		No	Las respuestas no correspondían al manual	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	La capacitación	Si

			con personas quechuahablantes									
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Porque quiero estar en otros espacios con mi documento que acredite que hablo quechua	Inpe	No		Sí	Me han dado la Oportunidad que un jurado evidencie mi desempeño en mi campo laboral.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ninguna	Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Me intereso ser reconocida por la lengua que hablo.	Institución educativa virgen de natividad	No		Sí	Porque es una entrevista de acuerdo al ámbito laboral.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión	Sí
2019	Cusco - Cusco	Internet	Yo voy a comunidades, mucha carencia entonces empiezo a estudiar y quiero brindar el servicio	Proyecto especial regional plan copesco	No		Sí	Porque me parece una evolución justa transparente y justa y que es en quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Difusión de la certificación	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Soy hablante quechua y me gustaría tener un documento que acredite el uso de la lengua.	Autoridad nacional del agua	No		Sí	Es importante saber la escritura. El examen permitió ver mis debilidades en la escritura.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Que debemos poner en practica nuestra cultura y halla una certificación ,para poder comunicarnos nuestro idioma.	Ministerio de agricultura	No		Sí	Porque hay personas que saben del idioma, tiene el criterio para evaluar	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mas publicidad, a todas las entidades	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Certificarse en quechua y cultivar la lengua	Policia	No		Sí	La evaluación fue enfocado en el ámbito laboral	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Seguir organizando más talleres	Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Es necesario aprender un idioma	Acopia	No		Sí	Porque me siento cómodo y fue desarrollado dentro de mis posibilidades	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Cusco - Cusco	Radio o televisión	La importancia del quechua	MINEDU	No		Sí	Los evaluadores me hicieron reflexionar sobre la lengua quechua y no mezclar con el castellano	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Antes de evaluar haber una capacitación en el desempeño	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Sé hablar quechua	Fiscalía de la Nacion	No		Sí	La atención ha sido muy buena, se cumplió los horarios y los evaluadores son muy buenos.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Sombrilla para las recepcionistas	Sí

2019	Cusco - Cusco	Institucional	Sé hablar quechua	Fiscalía de la Nación	No		Sí	La atención ha sido muy buena, se cumplió los horarios y los evaluadores son muy buenos.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Sombrilla para las recepcionistas	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	El contar con un certificado que domino el quechua	Midis	No		Sí	Los exámenes fueron desarrollados de acuerdo al ámbito laboral	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ampliar todo el sector	Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	La necesidad de ser evaluado, porque nos comunicamos con personas que hablan quechua.	Inpe	Sí	No hubo difusión	Sí	Las evaluaciones fueron objetivas	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión y sin límite	Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	La necesidad de ser evaluado, porque nos comunicamos con personas que hablan quechua.	Inpe	Sí	No hubo difusión	Sí	Las evaluaciones fueron objetivas	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión y sin límite	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Por la necesidad del documento que acredite que hablo quechua.	Midis	No		Sí	Esta dentro de los parámetros donde nos desempeñamos	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Temas laborales	Educacion	No		Sí	He sentido cómodo con las evaluaciones	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Hacer conocer mediante un documento que hablo quechua	Juez de paz de la municipalidad	No		Sí	El examen escrito ha sido bastante objetivo. Y el examen de desempeño se realizó de acuerdo a mi trabajo	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Difusión de las personas de la comunidad.	Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Mi lengua materna es quechua, quiero hacer conocer mi lengua a las comunidades quechua. Necesitaba una evaluación, para demostrar que sé mi idioma	Gobierno Regional	No		Sí	Porque han hablado en nuestra quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que vayan a las provincias	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Que no se olvide el quechua	El ministerio de cultura	No		Sí	Los evaluadores han sido muy objetivos.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión en otros sectores	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Mi trabajo requiere que hable en quechua	Mijisterio publico	No		Sí	Los exámenes fueron objetivos	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Hacer mas talleres en quechua. Mayor difusión	Sí

			y necesito un certificado									
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Mi trabajo requiere que hable en quechua y necesito un certificado	Mijisterio publico	No		Sí	Los exámenes fueron objetivos	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Hacer mas talleres en quechua. Mayor difusión	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	La oportunidad de contar con un certificado que hablo en quechua.	Ministerio de cultura	No		Sí	El desempeño oral fue realizado de acuerdo a mi campo laboral	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ir a las 13 provincias del cusco	Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Soy hablante nativo y quiero tener un documento que valide mi lengua.	San antonio de abaad	No		Sí	Las personas que evalúan nos brindan mucha confianza nos evalúan de acuerdo al campo laboa.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Calefacción para las recepcionistas	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Necesitamos tener un documento que avale que hablo quechua, porque mk trabako lo requiere.	Municipalidad san sebastian	No		Sí	Me sentí cómodo.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Llevar la certificación a las comunidades	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Por la necesidad del trabajo porque nuestros clientes hablan quechua	Midis, juntos	No		Sí	Los evaluadores dan mucha seguridad , es un ambiente con calor humano.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Los exámenes deberían ser en días no laborales.	Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Poder tener un certificarme o acreditarme en esa competencia	Municipalidad distrital Rondocan	No		No	Porque hay una inconsistencia con lo que han evaluado, en el examen escrito	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	El lugar no es adecuado	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Porque tengo el conocimiento del quechua. Y por la revalorización de la lengua	Ministerio de cultura	No		Sí	Los evaluadores me dieron la confianza para desenvolverme y me dieron recomendaciones	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Hacer más sensibilización del quechua	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Porque queria un documento que me certifique	Ministerio de salud	Sí	No me sabia explicar, como tenemos que llenar las fichas	Sí	Porque esta acorde lo que hablamos, es una evaluación de todo lo que realizamos en el trabajo, todos los evaluares domina el idioma	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que deberían difundir mas	Sí
2019	Cusco - Cusco	Redes sociales	Quiero ser servidor bilingüe	Colegio primaria Mariscal gamarra	No		Sí	Las evaluaciones han sido objetivas	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Realizar la certificación en sábados y domingos	Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	La juventud no habla quechua y he decidido a ser certificada.	Municipalidad de pisaq	No		Sí	Los evaluadores indicaron las fortalezas y debilidades	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Buscar un local centrico	Sí

2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	La juventud no habla quechua y he decidido a ser certificada.	Municipalidad de pisaq	No		Sí	Los evaluadores indicaron las fortalezas y debilidades	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Buscar un local céntrico	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Ser considerada servidor bilingüe.	Ministerio de justicia	No		Sí	Es bueno porque me evaluaron de acuerdo al campo laboral.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Invitar a mas instituciones a mas sectores	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Ser considerada servidor bilingüe.	Ministerio de justicia	No		Sí	Es bueno porque me evaluaron de acuerdo al campo laboral.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Invitar a mas instituciones a mas sectores	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Nosotros trabajamos con quechuahablantes	Cuna mas	No		Sí	La atención ha sido buena	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Realizar la certificación en horarios no laborables	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	No tenía un documento que acreditara que hable quechua.	Programa Juntos	No		Sí	Porque la exigencia es fuerte y los evaluadores dominaban muy bien el idioma y me hicieron una retroalimentación de mis errores.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Considerar el quechua pentavocalico. Uniformizar el quechua	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	No tenía un documento que acreditara que hable quechua.	Programa Juntos	No		Sí	Porque la exigencia es fuerte y los evaluadores dominaban muy bien el idioma y me hicieron una retroalimentación de mis errores.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Considerar el quechua pentavocalico. Uniformizar el quechua	Sí
2019	Cusco - Cusco	Redes sociales	Tener un documento avale la lengua	Municipalidad	No		Sí	En la capacitación señalaron las 5 vocales y en la evaluación las 3.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión, radios, tv	Sí
2019	Cusco - Cusco	Redes sociales	Tener un documento avale la lengua	Municipalidad	No		Sí	En la capacitación señalaron las 5 vocales y en la evaluación las 3.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión, radios, tv	Sí
2019	Cusco - Cusco	Redes sociales	Tener un documento avale la lengua	Municipalidad	No		Sí	En la capacitación señalaron las 5 vocales y en la evaluación las 3.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión, radios, tv	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Mi trabajo es relacionarme con personas que hablan quechua.	Cuna mas	No		Sí	Porque alcance el puntaje	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mas Descentralizado	Sí

2019	Cusco - Cusco	Redes sociales	Me gusta el tema el intercultural y para valorar el quechua. No tiene que perderse nuestra identidad cultural	Ministerio del Interior	No		Sí	Porque su atención fue agradable, fue en mi idioma, me orientaron, me dieron recomendaciones	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que sea más seguido durante el año	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Por el trabajo, trabajo como coordinadora y trabajo con personas que hablo quechua.	Jurada nacional de elecciones	No		Sí	Los evaluadores fueron muy objetivos.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Por el trabajo, trabajo como coordinadora y trabajo con personas que hablo quechua.	Jurada nacional de elecciones	No		Sí	Los evaluadores fueron muy objetivos.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión	Sí
2019	Cusco - Cusco	Investigue, según mi condición de abogado	Primero, aspecto personal provengo de una ciudad hablante quechua. Aspecto profesional, me ayuda procesos de concurso y desenvolvimiento en el trabajo	Sunarp	No		Sí	Evaluación oral	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Si se impartiera curso de quechua y capacitaciones. Adopte una política que desarrolle y promueva.	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Por revitalizar la lengua quechua	Ministerio de salud	No		Sí	. Esta certificación me ha motivado seguir estudiando.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Capacitación a los servidores certificados.	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Porque atendemos a la población y vienen a mi trabajo y hablamos con ellos en nuestro idioma	Municipalidad de San Sebastian	No		Sí	Porque realmente me han hablado en quechua en mi entrevista	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Cada cierto tiempo haya más certificación	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Por revitalizar la lengua quechua	Ministerio de salud	No		Sí	. Esta certificación me ha motivado a seguir estudiando.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Capacitación a los servidores certificados.	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Domino la lengua	Inpe	Sí	Tuve que volver a hacer de nuevo la documentación	Sí	Porque fue adecuado al quechua que se maneja en la zona	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Capacitar mas en el uso del quechua	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Domino la lengua	Inpe	Sí	Tuve que volver a hacer de nuevo la documentación	Sí	Porque fue adecuado al quechua que se maneja en la zona	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Capacitar mas en el uso del quechua	Sí
2019	Cusco - Cusco	Redes sociales	Plasmar mis conocimientos y trabajar bien con mks clientes en quechua	Cuna mas	No		Sí	La atención fue muy buena y nos brindaron mucha confianza.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Querer demostrar el dominio de la lengua.	Midis	No		Sí	Han medido mis capacidades y me	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mandar los mensajes por teléfono ya que muchas personas no	Sí

								han dado recomendaciones			tienen acceso a las redes sociales.	
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	La iniciativa propia de mantener mi lengua	Municipalidad	No		Sí	Los evaluadores generan confianza	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	La certificación debería ir ser en todas las provincias.	Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	La iniciativa propia de mantener mi lengua	Municipalidad	No		Sí	Los evaluadores generan confianza	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	La certificación debería ir ser en todas las provincias.	Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Por un requisito para ser evaluado	MINEDU	No		Sí	Han evaluado lo que sé y lo que domino.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Considerar certificar las comunidades campesinas. Usar las 5 vocales, porque las 3 es considerado como burla.	Sí
2019	Cusco - Cusco	Redes sociales	Tener el certificado	Programas juntos	No		Sí	Las evaluaciones fueron de acuerdo a mi trabajo	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Cusco - Cusco	Redes sociales	Soy docente y quiero ser certificado en el uso de la lengua.	Universidad abad del cusco	No		Sí	Considero que tienen indicadores de acuerdo a las competencias del uso de la lengua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Actualizar los datos. Fortalecer y masificar este proceso.	Sí
2019	Cusco - Cusco	Redes sociales	Personal, porque hablo quechua	Municipalidad	No		Sí	La evaluación ha sido objetiva, y los evaluadores saben mucho la lengua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor dinamismo, el tiempo muy corto para las evaluaciones	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Reto personal, porque tengo una habilidad con la lengua	Midis	No		Sí	Porque son prácticos y te impulsan a leer y estudiar la lengua.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor publicidad para para sector privado e independiente.	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Reto personal, porque tengo una habilidad con la lengua	Midis	No		Sí	Porque son prácticos y te impulsan a leer y estudiar la lengua.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor publicidad para para sector privado e independiente.	Sí
2019	Cusco - Cusco	Redes sociales	Tener un documento que valide el uso de la lengua quechua.	Inpe	No		Sí	Es importante el uso de la escritura, pero en la certificación se da más importancia en el desempeño y eso es favorable.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión, motivador en cada institución.	Sí
2019	Cusco - Cusco	Redes sociales	Me gusta hablar en quechua, siempre hubo oportunidad laboral por la lengua pero no tenía algún	Municipalidad	No		Sí	El examen oral ha sido una experiencia que me permite desarrollarme de	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión. Trabajar con las municipalidades	Sí

			documento que avale el dominio de quechua.					acuerdo a mi campo laboral.				
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Mi lengua es quechua y queria revalorizar	Gobierno regional	No		Sí	La iniciativa es buena	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mas masivo, mayor difusion	Sí
2019	Cusco - Cusco	Redes sociales	Es una experiencia bonita para aprender como expresarse más en quechua	Municipalidad	No		Sí	Los evaluadores han indicado mis fortalezas y debilidades	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión en el proceso de certificación.	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Personalmente	Cuna mas	No		Sí	Las evaluaciones fueron de acuerdo a la realidad laboral	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Comunicar los cambios de último momento.	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Obtener un el certificado	Ministerio de cultura	No		Sí	Más compromiso de la institución, de fortalecer y difundir en quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Considerar a las personas que no son servidores con la finalidad de incrementar.	Sí
2019	Cusco - Cusco	Redes sociales	Dar a conocer el idioma, y difundir mediante el ambiente laboral.	CEBA alejandro astete	No		Sí	Los evaluadores conocen del tema	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Las evaluaciones clasificarlas por categoría	Sí
2019	Cusco - Cusco	Redes sociales	Siempre me gusta medir mis capacidades. Ahora aprendí a escribir.	Ministerio de Educación	Sí	No he recibido mis constancias	Sí	Las evaluaciones fueron objetivas.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ministerio de Cultura deben hacer un taller de capacitación post certificación.	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Reconocimiento mediante un certificado el uso de la quechua	Dde	Sí	Demoro el procedimiento para la constancia	Sí	Las evaluadores inspiran confianza	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor publicidad	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Se trabaja con personas que hablan quechua.	Inpe	No		Sí	Las evaluaciones fueron muy exigentes y eso es importante para poder revalorizar.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Yo trabajo con las comunicades y eso me impuldo a ser certificado.	Dde de cusco	No		Sí	Las evaluaciones fueron objetivas	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Especificar si es trivocalico o oenravocalico	Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Revitalizar y tener un documento del uso de la lengua quechua.	Casa hogar	No		Sí	Las preguntas fueron objeyivas y los evaluadres brindaron mucha confianza	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Promover mas la certification en mas provincias	Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Poder ayudar a la poblacion quechua.	Inpe	No		Sí	Me siento conforme porque he aprendido muchas cosas.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	La certificationndebe ser mas contigua	Sí

2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Poder ayudar a la poblacion quechua.	Inpe	No		Sí	Me siento conforme porque he aprendido muchas cosas.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	La certificacion debe ser mas contigua	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	La certificacion bilingüe	Cuna mas	No		Sí	Las evaluaciones fueron muy objetivas y me indicaron mis debilidades.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	La certificacion bilingüe	Cuna mas	No		Sí	Las evaluaciones fueron muy objetivas y me indicaron mis debilidades.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Mis compañeros me impulsaron porque tengo conocimiento del quechua	La corte superior de cusco	No		Sí	Los evaluadores muestran debilidades y fortalezas.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Cusco - Cusco	Redes sociales	Tener una certificacion oficial	Pensionn65	No		Sí	Fue satisfactorio se respeto el horario	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mejor el material para la evaluación escrita	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Mi lengua materna es quechua, y quiro certificarme	Qaliwarma	Sí	La distancia de la convocatoria	Sí	Los evaluadores son muy buenos y entienden la rralidad del trabajo	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Las evaluaciones sean descentralizadas, personas independientes.	Sí
2019	Cusco - Cusco	Institucional	Mi lengua materna es quechua, y quiro certificarme	Qaliwarma	Sí	La distancia de la convocatoria	Sí	Los evaluadores son muy buenos y entienden la realidad del trabajo	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Las evaluaciones sean descentralizadas, personas independientes.	Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Estoy en la zona urbana, me identificado con el quechua, trabajo capacitando en rondas campesinas.	PNP	No		Sí	Porque he respondido bien mi examen ha sido en mi idioma y es lo que trabajo en estos temas de capacitación en quechua.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Promover a través de la región, difusión	Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	Estoy en la zona urbana, me identificado con el quechua y trabajo capacitando en rondas campesinas.	PNP	No		Sí	Porque he respondido bien mi examen ha sido en mi idioma y es lo que trabajo en estos temas de capacitación en quechua.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Promover a través de la región, difusión	Sí
2019	Cusco - Cusco	Amigos o familiares	No tengo un documento que me avale	Ministerio de salud	No		Sí	Porque mis evaluadores fueron muy minuciosas, me dijeron mis	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí

								debilidades y fortalezas.				
2019	Cusco - Chumbivilcas	Juzgado unipersonal me informaron.	Porque valoro el quechua y necesito este reconocimiento en mi trabajo. Hago programa radial en castellano y quechua.	Prelatura de Sicuani	No		Sí	Porque es necesaria e importante para mejorar.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ninguna.	Sí
2019	Cusco - Chumbivilcas	Radio o televisión		Municipalidad	No		Sí			No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Cusco - Chumbivilcas	Redes sociales	Porque normalmente hablamos quechua y yo trabajo en el hospital y necesito comunicarme	MINSA	No		Sí	Los evaluadores son muy amables y me han instruido	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	El local, el mobiliario y la Puntualidad (la atención debe respetar el horario)	Sí
2019	Cusco - Chumbivilcas	Redes sociales	Me gusta hablar en quechua	MINSA	No		No	Me falta algo	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Correcto	Sí
2019	Cusco - Chumbivilcas	Institucional	Capacidad en el idioma. Profesional. Competitivo	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	No		Sí	Nosotros hablamos castellano y esto nos ayuda en el quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	No, está bien	Sí
2019	Cusco - Chumbivilcas	Institucional	Meir mi estado de quechua	Ministerio de Cultura	No		Sí	Importante valorar nuestro idioma quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Invitar, convocar y dar más procesos	Sí
2019	Cusco - Chumbivilcas	Institucional	Requisito para las instituciones públicas para atender a los ciudadanos	Midis	No		Sí	Porque así tiene que ser una evaluación. Debe desarrollar simulaciones y si sabe el quechua.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Agradezco al Ministerio de Cultura y nos ayuda a mejorar.	Sí
2019	Cusco - Chumbivilcas	Institucional	Superar y hablar el idioma quechua. Yo quiero que mejore la atención en el idioma	Ministerio de Cultura	No		No	Falto más comunicación y espacio	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	La mejora de local de evaluaciones.	Sí
2019	Cusco - Chumbivilcas	Institucional	Importante nuestro idioma quechua.	Ministerio de Cultura	No		Sí	Formal, ha venido gente que sabe nuestro idioma. Los evaluadores han sido buenos.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	¡Está bien!	Sí
2019	Cusco - Chumbivilcas	Institucional	Importante nuestro idioma quechua.	Ministerio de Cultura	No		Sí	Formal, ha venido gente que sabe nuestro idioma. Los evaluadores han sido buenos.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	¡Está bien!	Sí

2019	Cusco - Chumbivilcas	Institucional	Identidad cultural y la lengua	Ministerio de Cultura	No		Sí	Me parece bien las preguntas, y han sido accesibles y amables	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Capacitación antes de las evaluaciones	Sí
2019	Cusco - Chumbivilcas	Institucional	Poder comunicarme y la certificación	Ministerio de Cultura	No		Sí	Uno, porque es bueno en el escrito y en el oral.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Difusión a otras entidades	Sí
2019	Cusco - Chumbivilcas	Redes sociales	Por la certificación	Ministerio de Cultura	No		Sí	Todo fue bueno	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Capacitar en escritura	Sí
2019	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Saber quechua	MINSA	No		Sí	Hemos estado preparadas	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Están bien preparadas	Sí
2019	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Trabajo en sector público y se el idioma materna el quechua	MINSA	No		Sí	Las personas han sido calificado, son amables	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Dar prioridad a los que viven lejos	Sí
2019	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Aprender y trabajar con el reconocimiento	MINSA	No		Sí	Porque el examen que nos ayudó a saber de derechos lingüísticos.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Pedir que se siga realizando este trabajo o proyectos para que otros también se certifiquen.	Sí
2019	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Aprender y trabajar con el reconocimiento	MINSA	No		Sí	Porque el examen que nos ayudó a saber de derechos lingüísticos.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Pedir que se siga realizando este trabajo o proyectos para que otros también se certifiquen.	Sí
2019	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Aprender y trabajar con el reconocimiento	MINSA	No		Sí	Porque el examen que nos ayudó a saber de derechos lingüísticos.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Pedir que se siga realizando este trabajo o proyectos para que otros también se certifiquen.	Sí
2019	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Saber quechua y castellano	MINSA	No		Sí	Estuve bien, solo que tuve problemas con la escritura	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	No, todo está bien	Sí
2019	Cusco - Quillabamba	Radio o televisión	Hablo quechua y trabajo en campo	MINSA	No		Sí	Porque fue bueno	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Difusión a otras instituciones y que se convoque.	Sí
2019	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Medir mis conocimientos en el quechua.	MINSA	Sí	No le llego la constancia de inscripción	Sí	Aprobé y me desenvolví bien en el quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Difundir mejor	Sí
2019	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Hablar quechua	MINSA	No		Sí	Práctico y dinámico	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Está bien	Sí

2019	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Es importante para poder atender en quechua. Ayuda a interesarse para aprender quechua.	MINSA	No		Sí	Por la dinámica	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que continúen los procesos de certificación	Sí
2019	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Para mantener nuestra lengua y en el campo hablan nuestra lengua quechua y apoyar a la población	Red de Salud La Convención MINSA	No		Sí	Porque de esa manera sabemos que podemos mejorar.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Pediría al Ministerio de Cultura que nos apoye con un taller de quechua a los servidores.	Sí
2019	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Por identidad cultural	MINSA	No		Sí	Calificación fue como es debida y justa.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Continúe y se capacite	Sí
2019	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Primer el conocer y revalorar la lengua	Bombero	No		Sí	Nos han alcanzado materiales y se evalúa el conocimiento de la lengua materna	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	No, esta todo en orden	Sí
2019	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Me gusta hablar quechua, es un bonito idioma. Así mismo los servidores no deben ser mal atendidos. Se debe dar la mejor atención al usuario	MINEDU	No		Sí	Examen escrito fue dado leyes. El desempeño fue una medición en el idioma quechua frente al servidor.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Difundir a otras instituciones	Sí
2019	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Querías saber nuestra capacidad	MINSA	No		Sí	Obtenemos más información	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Dar más oportunidades para que todos se puedan integrar y medir la capacidad	Sí
2019	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Capacitarme, mas conocimiento	MINSA	No		Sí	Me gustó capacitarme y nos evidencias de la capacitación	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	No, todo ha estado bien	Sí
2019	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Hablo quechua	MINSA	No		Sí	Fue buena preparación	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	No, todo está bien	Sí
2019	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Yo hablo quechua	MINSA	No		Sí	He visto cual es mi capacidad del quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ser evaluado en cada provincia.	Sí
2019	Cusco - Quillabamba	Información institucional	El hecho de ser quechua hablante y ver nuestro nivel	MINSA	No		Sí	Veó mi capacidad de mejora	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Previamente, venir capacitar donde se vea su nivel y luego se puedan inscribir (un filtrado de nivel quechua)	No

2019	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Perfeccionar mi habla quechua	MINSA	No		Sí	Aprendí y he demostrado mi capacidad	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión	Sí
2019	Cusco - Quillabamba	Información institucional	Hablar quechua, certificación.	MINSA	No		Sí	Me ha ido muy bien	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	No, todo bien	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Redes sociales	El trabajo	MINEDU	No		Sí	Es la lengua que domino	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Las inscripciones virtuales	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Información institucional	Dar mejor atención al público quechuahablante.	Poder Judicial	No		Sí	Me pareció sencilla, practica y viable	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que amplíen su intervención a otras provincias como Abancay.	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Taller de sensibilización	La documentación	Gobierno regional	No		Sí	Estaba claro	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	El examen no tan de derecho, genérico	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Amigos o familiares	Ser quechua hablante	Gerencia subregional de Cotabambas	No		Sí	Fue algo justo, en cuanto a la calificación.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Todo bien	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Amigos o familiares	Saber como estamos en el idioma, es importante hablar.	MINSA	No		Sí	Han sido cotidianas	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Las evaluaciones deberían ser anuales y ponerlas en prácticas. Y que las instituciones de cabida a la lengua	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Radio o televisión	La identificación con mi lengua	Banco de la Nación	No		Sí	Alegra y orgullosa. Ha sido oportuno	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Se siga prosiguiendo con el trabajo	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Amigos o familiares	La identificación como quechuahablante	MINSA	Sí	No fue suficiente el tiempo (no hubo difusión)	Sí	Las personas fueron capacitadas	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Cursos de quechua en lugares predominantes en la zona	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Información institucional		Hay muchas personas que no sean atendidas en su propia lengua y no es satisfacción propia.	No		Sí	Por el dinamismo	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Para los estudiantes de una carrera para que apoyen la sociedad.	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Radio o televisión	Conocemos el quechua y no tenemos nada que nos acreditan	MINSA	No		Sí	Primero, comprobar que soy quechua. Segundo, la forma de evaluación ha sido correcta. Y personas calificadas	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Difusión mayor en los regiones y comunidades	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Redes sociales	Ver fortalezas y debilidades	MINEDU	Sí	Por la distancia (Abancay hasta Tambobamba)	Sí	Me gusta las evaluaciones por las actualizaciones en normas y leyes. No es pertinente evaluar	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Felicitar para impulsar nuestra lengua y cultura	Sí

								en un nivel muy alto. Es mejor en un nivel bajo. Que respeten a su cultura				
2019	Apurímac - Cotabambas	Información institucional	Me alegra porque soy quechua hablante	MINSA	Sí		Sí	Sí, porque soy feliz de ser quechua y poder apoyar a las personas enfermas en su propia lengua. Además los otros médicos no apoyan no atienden en la Lengua.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Capacitación de la lengua en todas las comunidades.	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Información institucional	Me alegra porque soy quechua hablante	MINSA	Sí		Sí	Sí, porque soy feliz de ser quechua y poder apoyar a las personas enfermas en su propia lengua. Además los otros médicos no apoyan no atienden en la Lengua.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Capacitación de la lengua en todas las comunidades.	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Información institucional	Fue interesante el reconocimiento del certificado	PNP	No		Sí	Porque fueron transparentes y las recomendaciones	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Sería bueno una programación de taller de escritura en la lengua quechua.	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Información institucional	Por el reconocimiento y se requiere la lengua	MINSA	No		Sí	Las personas que han evaluado me generaron la confianza y las oportunidades	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Atención en la simulación, más especialistas que desempeñan puestos similares.	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Información institucional	Conocer el nivel de la lengua materna y la certificación	MINSA	Sí	La falta de información o datos.	Sí	Más personalizado, al campo de ocupación donde se labora	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Todo bien	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Información institucional	Conocer el nivel de la lengua materna y la certificación	MINSA	Sí	La falta de información o datos.	Sí	Más personalizado, al campo de ocupación donde se labora	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Todo bien	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Información institucional	Aumentar el file	Essalud Cap. II Cotabambas	No		Sí	No había tiempo de espera	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Hacer más eventos así como este	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Radio o televisión	El certificado y ser servidor bilingüe	Gobierno regional	No		Sí	Estuvo de acuerdo a la información brindada	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	La aplicación de instituciones educativas e incentivar en el habla del idioma	Sí

2019	Apurímac - Cotabambas	Radio o televisión	El certificado y ser servidor bilingüe	Gobierno regional	No		Sí	Estuvo de acuerdo a la información brindada	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	La aplicación de instituciones educativas e incentivar en el habla del idioma	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Radio o televisión	El certificado y ser servidor bilingüe	Gobierno regional	No		Sí	Estuvo de acuerdo a la información brindada	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	La aplicación de instituciones educativas e incentivar en el habla del idioma	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Radio o televisión	Conocer cómo era la evaluación	Municipalidad Provincial de Cotabambas	Sí		No	Porque no hablo perfectamente quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que nos entiendan a los que no hablamos tanto quechua.	No
2019	Apurímac - Cotabambas	Radio o televisión	Comunicador social y soy hablante nativo y expongo en la radio en quechua	Gobierno regional	No		Sí	Medir mi conocimiento y mi desarrollando	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Reforzar la escritura	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Radio o televisión	Por la zona quechua hablantes para poder entender en mi ámbito	Ugel	No		Sí	Ha sido un evaluación escrita y de comprensión y de conocimiento general	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Información institucional	Nosotros como policías nos piden conocimiento de los idiomas	Policía Nacional	No		Sí		Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Información institucional	Mi lengua originaria es quechua hasta los 15 años	Policía Nacional	No		Sí	Porque me gustaría impartir este idioma a mis hijos.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Tendría que haber una capacitación	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Mi esposo me aviso que estaba en Tambobamba.	Muy interesante para los quechuahablantes.	IE 701 Palcero	No		Sí	Porque estoy interesada más en el quechua a raíz de esta evaluación.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que se convoque a mas quechuahablantes.	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Radio o televisión	Seguir capacitándome en la lengua	MINEDU	No		Sí	No enseña que sigamos cultivando lo nuestro, el quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que vengan más seguidos a capacitarnos para no perder nuestra etnia	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Redes sociales	Aprender más quechua	MINEDU	No		Sí	Estuvo de acuerdo a la cotidianidad	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Todo bien	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Redes sociales	Saber la lengua quechua	Gobierno regional	No		Sí	Me ha ido bien	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Por ahora no	Sí
2019	Apurímac - Cotabambas	Redes sociales	Seguir cultivando lo nuestro	MINEDU	No		Sí	No es nada difícil y nos ayudan mucho los facilitadores	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Difundir un poco más	Sí

2019	Apurímac - Cotabambas	Amigos o familiares	Es contar con el certificado	Ugel	No		Si	Estaba bien organizado y bien programado	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	La flexibilidad	Si
2019	Apurímac - Cotabambas	Redes sociales	Certificación que otorga el Ministerio de Cultura	MIDIS	No		Si	Básicamente nos han tomado lo la actitud del público	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Envíos de constancia.	Si
2019	Apurímac - Cotabambas	Información institucional	Hablar bien el quechua.	MINSA	No		Si	Solo que no tenia mucha información	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Capacitación o curso de quechua	No
2019	Apurímac - Cotabambas	Información institucional		Hospital de Tambobamba _ Salud	No		Si	Porque 3s necesario contar con profesionales que dominan nuestra lengua.	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Se debe ampliar este proceso a mas funcionarios públicos.	Si
2019	Apurímac - Cotabambas	Información institucional	Soy hablante quechua	MINSA	Si		Si	Nos dejaron entender y fue clara	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Felicitarlos y difundir el proceso	Si
2019	Apurímac - Cotabambas	Información institucional	Soy hablante quechua	MINSA	Si		Si	Nos dejaron entender y fue clara	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Felicitarlos y difundir el proceso	Si
2019	Apurímac - Cotabambas	Información institucional	Soy hablante quechua	MINSA	Si		Si	Nos dejaron entender y fue clara	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Felicitarlos y difundir el proceso	Si
2019	Apurímac - Cotabambas	Redes sociales	Es bueno saber de todo y mi propio trabajo me lo exige. Nadie apoya a la gente que habla quechua	MINSA	No		Si	He fallado en el examen escrito	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Quisiera que haya de nuevo.	Si
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Soy docente y necesito saber más en quechua	MINEDU	No		Si	Fue fácil y me gustó	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Esta bien	Si
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Quechua para la atención en el sector salud a las mamitas	MINSA	No		Si	Me gusta que esté inculcando	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Que los simuladores sean más fluidas y sepan más quechua	Si
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Que el quechua sea tomado en cuenta en el Ministerio de Educación y también en los funcionarios y mejorar nuestra atención al usuario	Gobierno regional de Ayacucho	No		Si	Ha sido justa y los evaluadores conocen el tema	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Es necesario que la población se involucre y difunda el habla y la escritura	Si
2019	Ayacucho - Huamanga	Redes sociales	Hoy en día es necesario contar con una certificación	MINEDU	No		Si	He aprobado	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Se abierta para todos los sectores ya sean privados y públicos	Si

2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	La exigencia y el mismo trabajo	MIDIS	No		Sí	La calificación fue real	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	No hubo registro en cuanto a recepción de expedientes.	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Alegre de que lo sé el quechua	MINSA	No		Sí	Está bien, puntual y rápido	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Señalización	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Por saber el quechua y estar aptas	MINSA	No		Sí	La manera de atención y servicio	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Está bien	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Hoy en día se necesita un documento de validación	Municipalidad de san juan bautista	No		Sí	Porque es un proceso ordenado	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que nuevamente se realice este proceso	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Exigencia del quechua a nivel nacional	Gobierno de regional, dirección regional del trabajo y promoción del empleo	No		Sí	Porque se ha respetado la hora y los evaluadores son amables	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ampliación de inscripción	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Internet	Tener un certificado que le acredite	Ministerio de salud	No		Sí	Porque cumplen con las expectativas	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Me atendieron a mi horario, continuar así	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Sabiendo quechua debe demostrarlo, dar conocerlo	Ministerio de salud	No		Sí	Porque son cosas que debes de poner en práctica, crear satisfacción en el usuario	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Abrir otro proceso de certificación	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Oportunidad de certificarse	Defensoría del pueblo	No		Sí	Porque nos han hecho ver los rubros que han evaluado	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Nos gustaría una capacitación o charlas del proceso, sobre normas.	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Porque trabaja con la población, para dar un buen servicio	Qali Warma	No		Sí	Porque son justos con la evaluación, me hicieron ver las cualidades y debilidades	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Continuar el proceso, otra etapa	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Porque creo que tengo los conocimientos para ser certificada	Contraloría General de la Republica	No		Sí	Porque explicaron bien la evaluación y su finalidad	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Horarios de elección,	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Valoración del quechua	Cofopri	No		Sí	Porque los evaluadores conocen mi idioma	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mas charlas sobre la escritura .	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Dar a conocer sobre el idioma quechua	Ministerio de Justicia	No		Sí	Porque entiendo a los evaluadores, el tiempo es adecuado y la técnica de preguntas. Amabilidad	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mas difusión	Sí

2019	Ayacucho - Huamanga	Redes sociales	Mi primera lengua es materna , como estoy capacitado, para tener una documentación que certifique mi quechua	Ministerio de educación	No		Sí	Porque hemos hablado en nuestra lengua, la forma que me preguntaron.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Evolución de preguntas cerradas en idioma quechua	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Redes sociales	Seamos certificados y conocidos por en las instituciones y por oportunidad de trabajo	Empresa privada	No		Sí	Porque demostré que conocí mi idioma, atención al público.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Me sirve para comunicarme con los familiares de mis alumnos.	Ministerio de educación	No		Sí	Porque estamos revalorando nuestro idioma, para apoyar a nuestros hermanos	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Seguir con el proceso	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Internet	Es que soy docente y trabajo con alumnos, hablar correcto el quechua	Ministerio de educación	No		Sí	Porque viendo mi capacidad ellos me han evaluado de manera correcta	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mas difusión del proceso	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Para obtener un certificado	Ministerio de salud	No		Sí	Porque han hecho ver nuestra dificultades, saber como desenvolverme	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Obtener un certificado y apoya a nuestra población quechuahablante	Municipalidad de Andrés avelino caceres dorregaray	No		Sí	Porque me hicieron ver mi dificultad y mis fortalezas	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Más publicidad y difusión por los medios de comunicacion	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	El quechua es importante para comunicarnos con los demas	Ministerio de salud	No		Sí	Estoy conforme con la evaluación. Oral	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mas difusion	No
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Tengo una población quechuahablante, por medio del quechua tener mayor comunicación, valoración del quechua	Ministerio de la mujer	No		Sí	Porque he practicado mi quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Muy bien que hayan hecho este evento, revalorar nuestro idioma. Difundir	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Difundir mi idioma	Ministerio de educación	No		Sí	Respetaron la evaluación se respetó la hora, los evaluadores son muy informativos	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión de proceso	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Ganar experiencia	Ministerio de salud	No		Sí	Porque gané experiencia, me dijeron que dificultades tengo	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Hagan otro proceso y mayor difusión	No

2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Por hablar el quechua	Ministerio de cultura	No		Sí	Porque hemos aprendido a actualizar mi escritura, por que me han guiado	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Seria bueno que sigan evaluando	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Pagina web	Fortalecer nuestro idioma, conocer nuestro idioma	Programa juntos	No		Sí	Porque los evaluadores conocen el tema y han evaluado correctamente	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Realizar otro proceso	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Trabajo con quechuahablante, tener un certificado	Programa juntos	No		Sí	Porque me dieron consejos, me dieron confianza para mejorar	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Cursos para reforzar	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Para tener un documento de acreditación	Ministerio de salud	No		Sí	Porque estan preparados para mi evaluacion, profesionales calificados	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Todo excelente	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Quería saber cómo atienden en quechua	Ministerio de salud	No		Sí	El trato fue amable	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Flexibilidad de horarios	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Tener una certificación	Ministerio de educación	No		Sí	Se respetaron los horarios, la amabilidad	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusion	No
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Que nuestra lengua gane espacios	Ministerio de educación	No		Sí	Me dieron las facilidades, tuve orientacion, tuve mayor informacion.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Debe ser los sabados.	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Tener un certificado para su trabajo	Municipalidad distrital de Acocro	No		Sí	Creo que las preguntas son del día a día que conviven	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mas publicidad	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Soy quechuahablante, quiero que atiendan en mi idioma	Ministerio de salud	No		Sí	Porque debemos tener conocimientos básicos del quechua.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que todos debemos ingresar todas las instituciones tanto privadas como publicas	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Soy un servidor público, soy quechuahablante	Qali Warma	No		Sí	Tuve mucha facilidad y los evaluadores me han explicado	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que se haga continuo el proceso	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Soy de esta zona y trabajo con persona que hablan el quechua, me exige que hable el quechua	Poder judicial	No		Sí	Porque me evaluaron como corresponde, ya que soy quechua hablante	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Tener mayor comunicacion con el correo	Sí

2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Sé hablar quechua, tengo usuarios que son quechua hablantes	Ministerio publico	No		Sí	Porque son amables y tienen conocimiento del idioma quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Contacto con los jóvenes de las zonas rurales, piden información	Ministerio de educación	No		Sí	Nos dicen en que poner más empeño y más interés en el quechua, en la escritura	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	En los horarios	No
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Tener un certificado	Ministerio de salud	No			Me gustaría una capacitación anticipada	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		No
2019	Ayacucho - Huamanga	Página web	Que la lengua quechua se pueda difundir en todo nuestro Perú	Municipalidad distrital de Jesús de Nazareno	No		Sí	Porque nos han hecho el seguimiento de las evaluaciones tanto escrita como de desempeño	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Realizar otro proceso de certificación	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Prestar servicio de calidad a la sociedad	Ministerio publico	No		Sí	Porque he aprendido bastante y obtenido La certificación	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Quería saber como era el proceso, tengo paciente que hablan quechua	Ministerio de salud	No		No	Porque no hubo una explicación anticipada del examen oral	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que vuelva a realizar otro proceso	No
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Como servidor publico, tenemos un proyecto intercultural, tengo contacto con la población quechua hablantes	Ministerio de Educación	No		Sí	Porque es transparente, conocen sus funciones los evaluadores.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Tener otra convocatoria del proceso	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Que siempre es necesario certificarse, estoy en contacto con las personas quechua hablantes	Centro de producción de bienes y prestación de servicios de UNSH	No		Sí	Porque me dijeron que tengo que mejorar en la fluidez, para poder prepararme	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Haya capacitaciones	No
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	La importancia del quechua, identificarnos	centro de producción de UNSH	No		Sí	Porque te dan la confianza para hablar em quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ser un proceso de enseñanza y fortalecimiento del idioma quechua	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	El quechua es parte de nosotros y medir lo que sé	Ministerio de salud	No		Sí	Porque es una experiencia nueva, referente de mi trabajo.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Para tener el certificado y dar un	Ministerio de educación	No		Sí	Porque dominan el quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Realizar mas difusión y realizar otro proceso	Sí

			buen servicio a los quechua hablantes									
2019	Ayacucho - Huamanga	Página web	Que a diario converso con personas bilingües quechuas	Ministerio publico	No		Sí	Porque la evaluación escrita y oral es transparente y todo ha sido de la realidad y objetivo	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Está desapareciendo el quechua y la atención al publico	Ministerio de salud	No		Sí	Porque estoy conforme me han hablado en quechua, amabilidad	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Flexibilidad de horarios	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	No tenemos un documento, por ello quisiera un certificado	Ministerio de la Mujer Centro de Atención Institucional	No		Sí	Porque me dieron la oportunidad de hablar y de ser evaluado con una conversación reciproca	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Seguir el proceso de certificación	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Piden un certificado para el trabajo	Municipalidad de Sucre	No		Sí	Porque me han entrevistado en quechua, me dijeron mis dificultades y fortalezas	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Porque necesito un certificado para su serum	Ministerio de salud	No		Sí	Porque me hablaron con la lengua quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		No
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	El idioma es importante, no este en proceso de extinción	Ministerio de salud	No		Sí	Estoy contenta, me han dado mayor incentivación del quechua para seguir usándolo	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mas difusión	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Nuestro idioma es el quechua, revalorarlo	Ministerio de salud	No		Sí	Porque nos han tomado la evaluación respecto a la funcion de mi trabajo	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que continúen con el proceso paulatinamente	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Radio o televisión	Soy docente, me faltaba el certificado que valide mi quechua	Fundador y presidente de emérito de la asociación del quechua qantu	No		Sí	Porque de ese modo uno se prepara más en el quechua.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que continúe este proceso	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Porque para tener certificado y para mi trabajo	Ministerio de salud	No		Sí	Porque nos han preguntado en quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		No
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Porque soy docente, tener el documento que me reconozca como quechua hablante	Ministerio de salud	No		Sí	Porque dominan el quechua, el dialogo es fluido, si hay dificultad me lo dicen	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Más publicidad	Sí

2019	Ayacucho - Huamanga	Internet	Yo conozco el quechua, tiene contacto con los quechua hablantes	Ministerio publico	No		Sí	Porque es teórico y practico, es comprensivo y la comunicación muy buena	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que exista mayor publicidad	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Yo trabajo en campo, tener una certificación	Ministerio de educación	No		Sí	Son personas expertas en la lengua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Radio o televisión	Ser acreditado como servidor bilingüe y ayudar al hablante quechua.	Poder Judicial	No		Sí	Porque son una entidad que están valorando nuestra lengua, difunde el quechua, para entender a la población rural	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que las personas que evalúen sean de esta zona	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Porque he estudiado quechua, tener un documento	Ministerio de salud	No		Sí	Porque valoran mi quechua, lo que yo sé	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Yo hablo el quechua, formarme y recuperar la lengua y ser bilingüe	Qali warma	No		Sí	Porque la entrevista ha sido en quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Alargar el tiempo en cuanto a la evaluación	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Valoro mucho el quechua, deseo que mi lengua no se pierda	Poder judicial	No		Sí	Porque abarca todo tanto escrito y oral y es integral	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mas publicidad	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Porque somos quechuahablante, estamos en contacto por ello necesito un documento	Reniec- Grias	No		Sí	Porque me he desenvuelto en mi capacidad que tengo, me gustan las recomendaciones que me dieron	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que sea más practico	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Por saber el quechua y estar aptas	MINSa	No		Sí	La manera de atención y servicio	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Está bien	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Trabajo con publico quechua hablante	Ministerio de salud	No		Sí	Porque me senti acogida, calidad , trato amable	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	La importancia del certificado e inculcar el quechua	Ministerio de desarrollo e inclusión social programa Nacional Pais	No		Sí	Porque los evaluadores me brindaron confianza	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Realizar un taller de conocimiento del aprendizaje del idioma	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Quería saber cómo esta en el idioma quechua	Ministerio de salud	No		Sí	Me han explicado los pasos que tenia que realizar en la evaluación	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		No

2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Porque soy quechua hablante,	Ministerio de justicia	No		Sí	Porque tienen cordialidad y conocen del quechua y te enseñan	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Respetar los lugares establecidos	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Mi lengua materna es quechua y que necesita un documento	Poder judicial	No		Sí	Porque son personas capacitadas en el tema y nos han corregido y me dan recomendaciones	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ampliar el proceso de certificación	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	El idioma quechua es importante en el Perú, trabajo con personas del campo	Municipalidad de Huamanga	No		Sí	Porque le han dado recomendaciones para prepararme mejor	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Se den cursos para mejorar el quechua	No
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Porque el trabajo, requisito me piden que sea quechuahablante	Independiente	No		Sí	Porque considero que han hecho una evaluación de acuerdo a la necesidad que la persona tiene para obtener una certificación	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Curso de capacitación	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Por un aviso	Porque quiero darle más valor a nuestro quechua	Ministerio de educación	No		Sí	Porque la evaluación nos han preguntado de nuestras funciones y de la realidad	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	mas publicidad	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Porque quiero incentivar a los amigos y a los colegas brindar un servicio en quechua	Ministerio de educación	No		Sí	Porque las preguntas que han formulado, me facilitó para responder, son de mis funciones, el puntaje que me han dado estoy satisfecho	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que monitoreen que la persona que obtuvo el certificado este trabajando en quechua.	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Yo trabajo con personas quechua hablantes	Ministerio de justicia	No		Sí	Porque al entrar me saludaron en quechua, feliz por la evaluación	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Por querer tener un certificado para brindar un servicio	MIDIS FONCODES	Sí	Por la cola	Sí	Por qué se a hecho como una simulación de mis funciones- es practico	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que nos envíen materiales de normativa	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Quería saber como esta en el idioma quechua	Ministerio de salud	No		Sí	Me han explicado los pasos que tenía que realizar en la evaluación	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		No
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Quería saber como esta en el idioma quechua	Ministerio de salud	No		Sí	Me han explicado los pasos que tenía que realizar en la evaluación	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		No

2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Me piden un documento en el trabajo	Ministerio salud- Red de salud Huamanga	No		Sí	Porque durante la convocatoria nos han informado todo el proceso, he tenido bastante comunicación con mis evaluadores	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Me va servir un certificado	Ministerio de educación	No		Sí	Estoy contenta ya que me hablaron en quechua de una forma amena	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Porque hablo quechua, un documento mas para mi fai	Ministerio de salud	No		Sí	Me encuentro sorprendida ya que llegue con un puntaje 100	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Abrir un nuevo proceso, para que más personas se certifiquen	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Me interesa el quechua, el lugar en donde trabajo hablan en quechua	Ministerio de salud	No		Sí	Me encuentro contenta y satisfecha con la evaluación, para poder atender a mis pacientes en quechua	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que se abra otro proceso y taller de escritura	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Es importante aprender el idioma quechua	Poder judicial	No		Sí	Porque me han entrevistado en quechua me han dado confianza	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Abrir otra convocatoria y abrir un taller de quechua	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Porque se hablar quechua	Ministerio de salud	No		Sí	Porque la evaluación de acuerdo a mi trabajo	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Respetar horario	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	En estos tiempo necesitamos saber del quechua y revalorar nuestra cultura	Gobierno regional	No		Sí	Porque han sido gentiles y amables	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		No
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Veo a diario donde trabajo que hay quechua hablante y el trato de interculturalidad	Ministerio publico	No		Sí	Porque he tenido un dialogo intercultural, confianza y el trato el servicial .	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Evaluación escrita, enfatizar mas en los constructos, oraciones, comprensión lectora y me gustaria que formato de desempeño sea enviado a nuestras instituciones, para tenerlo en cuenta para surgir mejor el trato para un trabajo integral.	Sí

2019	Ayacucho - Huamanga	Redes sociales	Hay que seguir aprendiendo, soy una persona que ha trabajado, porque no desempeñarme como bilingüe, para orientar a las personas quechuahablantes.	Directivo del la institucion parwa	No		Si	Estoy contento con la evaluacion, por la amabilidad	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	PROMOVER OTRO PROCESO	Si
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	El hecho de conocer el idioma, tener un certificado	Midis	No		Si	Porque me evaluaron y me dieron observaciones y seguir practicar	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Abrir otro proceso de certificación	Si
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Trabajamos en instituciones salimos a las comunidades y es necesario	Independiente	No		No	Porque no me dieron las indicaciones antes de mi evaluación	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Que tengas mas cuidado en las indicaciones en la evaluación	No
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Mis familia es quechuahablante y se hablar y quisiera evaluar me	Ministerio de salud	No		Si	Porque estoy conforme ya que sus evaluadores hablan quechua	Si	No se realizó la pregunta en este proceso		Si
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Sé hablar el quechua y quería una acreditación para mi quechua	Programa juntos	No		Si	Porque la prueba escrita me ha hecho remover el quechua y querer leer el quechua.	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Nueva convocatoria para mas personas	Si
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Es uno de los requisitos para el trabajo, soy quechuahablante	Dirección regional de transporte y comunicaciones	No		Si	Porque estoy satisfecha, las evaluadoras me explicaron como atender a una persona en mi idioma	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Promover y continuar con el proceso	Si
2019	Ayacucho - Huamanga	Redes sociales	Porque trabajo en el campo y hay quechuahablantes	Ministerio de educación	No		Si	Porque hay atención y facilidad hacerse entender y en la entrevista y la explicación	Si	No se realizó la pregunta en este proceso		Si
2019	Ayacucho - Huamanga	Aviso	Tenemos que saber quechua, no valoran nuestra cultura quisiera que la valorar	Agricultura	No		Si	Porque yo domino el quechua, y ellos me saludaron en quechua. Para mi es importante este procedimiento para seguir practicando el quechua.	Si	No se realizó la pregunta en este proceso	Mas difusion y continuar con el proceso	Si

2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Nos hicieron una pequeña encuesta en la institución, estoy en el campo	Ministerio de salud	No		Sí	Porque me dijeron que tengo algunas dificultades. Me dieron consejos para continuar	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	La flexibilidad de horarios	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	El trabajar con personas vulnerables, para poder orientarlos y no tenemos tantos traductores se siga cultivando el idioma quechua.	Programa juntos	No		Sí	Porque son personas capacitadas, me dijeron mis dificultades, me orientaron	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mas difusion del proceso,todos los.medios de comunicacion	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	La lengua quechua es mi lengua materna y quise participar	MIDIS PENSION 65	No		Sí	Porque estoy contento, por la realidad en cuanto a mis funciones.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Quiero retomar mi trabajo y por eso quiero un certificado	Independiente	No		Sí	Porque la manera fue transparente de tener un certificado, expresando fue lo mas correcto	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Quisiera una pequeño curso	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Me gusta hablar el quechua y me gustaria que siga difundiendose su habla y su escritura	Programa juntos	No		Sí	Satisfecho, porque se ha respetado el cronograma y las personas son muy amables	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Deberia ser frecuentemente el proceso de certificacion	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Es una oportunidad que estan promoviendo el idioma quechua	Ministerio de salud	No		Sí	Porque me brindan confianza, seguridad y son comprensibles y me preguntaron de mi profesion.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mas difusion	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Por mi profesion y socializo con la gente del campo y por sus necesidades de las personas que trabajo	Ministerio de agricultura	No		Sí	estoy satisfecho, por su atencion, sabemos que la lengua esta para revalorar y se da esta oportunidad para lograrlo	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Deberia darse oportunidad a los jovenes	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Es mi lengua materna, por mi trabajo yo estoy en contacto con estas familias, tener un acreditacion	Ministerio de la mujer	No		Sí	Porque me gusto el examen escrito	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Me van a certificar como servidor, son documentos que me acreditan y trabaja	Ministerio de Educacion DREA	No		Sí	Por la calidez, atencion	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí

			con la poblacion quechua hablante									
2019	Ayacucho - Huamanga	Amigos o familiares	Porque trabajo con pacientes quechua hablantes	Ministerio de salud	No		Sí	Porque estoy contenta, me ha dado la oportunidad, un examen completo.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusion	Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Información institucional	Me motiva aprender el quechua, me gustaria cultivar mas lo que sé	Qali warma	No		Sí	Porque lo acercan a la realidad, como desempeñan en su trabajo	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí
2019	Ayacucho - Huamanga	Pagina web	El intwres personal, tengo contacto con personas quechua hablantes	Ministerio de educacion	No		Sí	Porque en el examen escrito ha sido muy puntual, me han dado recomendaciones	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mas amplio el proceso	Sí
2019	Puno - Puno	Amigos o familiares	La certificación	MIMP	No		Sí	Se ha evaluado el dominio y la empetia	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	La grabación sin visibilidad	No
2019	Puno - Puno	Amigos o familiares	Me gusta hablar aimara y no quiera que desaparezca. Las familias deben transmitir a los miembros	DDC PUNO	No		Sí	Está bien los exámenes tanto oral como escrita	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Estoy conforme	Sí
2019	Puno - Puno	Amigos o familiares	Para ser reconocida por el Ministerio de Cultura	MIMP	No		Sí	Por ser hablado y no hubo dificultad en el conocimiento	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Difundir más	Sí
2019	Puno - Puno	Amigos o familiares	Aprender más en quechua	JNE	No		Sí	Comprensible las preguntas	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Están bien	Sí
2019	Puno - Puno	Redes sociales	Por ser descendiente quechua	MINEDU	Sí	Distancia	Sí	Por que fue en la lengua materna	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Disfunción	Sí
2019	Puno - Puno	Amigos o familiares	Por las personas que hablan en la zona quechua para poder atenderlo en nuestro idioma.	MINSA	No		Sí	A través de la evaluación uno demuestra el dominio de la lengua.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que continúe para otras personas que no se informaron.	Sí
2019	Puno - Puno	Redes sociales	Ahora es un requisito para poder servir al usuario.	Ministerio de Educacion	No		Sí	Es importante.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que sigamos promoviendo mas evaluaciones.	Sí
2019	Puno - Puno	Redes sociales	Identidad y sobre la extinción de la lenguas	MINEDU	No		Sí	Hablo, escribo en la lengua.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Se debe difundir, los demás deben aprender lo necesario	Sí
2019	Puno - Puno	Amigos o familiares	Porque amo mi lengua y hablo fluidamente mi	Educación (IE José Carlos Mariátegui, Ilave).	No		Sí	Agradecer al Ministerio de Cultura por ese incentivo por	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Porque sé que hay demás personas comprometidas con	Sí

			lengua y enseño y soy docente y los niños a pesar de estar en zonas rural, ya no hablan la lengua.					querer fortalecer la lengua y nuestras costumbres.			su lengua y su cultura y formar niños bilingües.	
2019	Puno - Puno	Amigos o familiares	Es importante ya que en el Perú se implementando en diversas instituciones la interculturalidad para que las personas sean atendido en buena manera. Hay muchos profesionales que no logran atender a los ciudadanos.	Salud - Hospital Rafael Ortiz Ravines de Juli	Sí	No entendía algunas problemas en el formato de inscripción.	Sí	porque las preguntas estaban claras	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que este proceso llegue más a las instituciones; ya que a veces a las personas que no saben hablar el idioma y son maltratados. Eso debería cambiar y llegar a las localidades más lejanas.	Sí
2019	Puno - Puno	Institucional	Me encanta hablar el quechua y he trabajado con poblaciones quechuahablantes y en Osinermin atendemos a usuarios con estas lenguas.	Osinermin	No		Sí	La evaluación escrita es necesario y básica que conozca las normas de atención en el marco de derechos e igualdad de oportunidad. Sobre la evaluación de desempeño es interesante y he demostrado la atención el quechua desde el inicio hasta el fin.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Cobertura. Que muchas personas más estén enteradas y a aquellos que realizan atención al ciudadano.	Sí
2019	Puno - Puno	Amigos o familiares	En la zona donde yo he trabajado es zona quechua y nos gustaría que alguien nos capacite y las personas con que yo he trabajado ellos no hablaban y es mejor que personas con ese perfil. El que no sepa nos dificultaba, la mayoría de los usuarios no venían porque los atendía el doctor que no los atendía y no había confianza.	Ministerio de Salud - Centro de Salud Guadalupe - Red San Román Juliaca	No		Sí	Agradezco por evaluarme.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso		Sí

2019	Puno - Puno	Amigos o familiares	Porque me gusta el quechua. Mis padres nunca me dejaron hablar. Yo entendía y hablaba bajito.	Educación , IE 294 Aziruni Salcedo, Puno	No		Sí	Porque tuve que estudiar para mi prueba escrita.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ninguna	Sí
2019	Puno - Puno	Institucional	Teniendo en cuenta el artículo 48 de la Constitución y la Ley 29735, ley de lenguas indígenas. Ser certificados para coadyuvar lo que se necesite.	PJ- Juzgado.	No		Sí	Me parece muy objetiva. Es el desempeño de acuerdo a la función que realizamos.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión y mayor convocatoria.	Sí
2019	Puno - Puno	Redes sociales	para servir a la población indígena que son maltratados	Instituto Nacional Penitenciario	No		Sí		Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ministerio de Cultura debe gestionar y coordinar para una mejor difusión sobre sus funciones	Sí
2019	Puno - Puno	Redes sociales	para difundir nuestra cultura, y darle valor al idioma	Universidad Nacional del Altiplano	No		Sí		Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	ninguno	Sí
2019	Puno - Puno		valora nuestro idioma	INPE	No		Sí	Desde el inicio fue en el idioma y me satisfecho que se hablase en eso	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión	Sí
2019	Puno - Puno	Redes sociales	Por un tema de ser reconocido como competente para la atención al público	INPE - Puno	No		Sí	Por la amabilidad que han tenido al proceso de evaluación.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión.	Sí
2019	Puno - Puno	Amigos o familiares	Desarrollar el uso de lengua aimara	Municipalidad Distrital de Acora	No		Sí	Revalora mis orígenes	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mayor difusión por redes sociales, y personas jóvenes	Sí
2019	Puno - Puno	Amigos o familiares	La identidad cultural	MINEDU	No		No	Porque los simuladores no tienen experiencias. Poner caso con la realidad del local.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Difundir y no pedir fotos	Sí
2019	Puno - Puno	Charlas	Para brindar mejores a los usuarios y se vayan satisfechos.	Ministerio de la Mujer.	No		Sí		Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que puedan haber mayores cupos.	Sí
2019	Puno - Puno	Redes sociales	Por la cultura aimara	Gerente municipal.			No		Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Llevar algún distintivo -Traje Nativo	Sí
2019	Puno - Puno	Institucional	personas que necesitan la atención al usuario	INPE	No		Sí	Por las dos pruebas, una de conocimiento y la otra mide la	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Dictar cursos para mejorar, capacitaciones.	Sí

								capacidad de hablar el idioma				
2019	Puno - Puno	Redes sociales	Prevalcer nuestro idioma	Ministerio de educación - docente	No		Sí		Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ninguno	Sí
2019	Puno - Puno	Amigos o familiares	Para ser reconocido.	ONPE	No		Sí	Me parece bueno y todo es en aimara.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	La de los trajes típicos de la localidad o la zona que venimos.	Sí
2019	Puno - Puno	Institucional	Para ayudar a los demás en su lengua en distintas Instituciones y ser un apoyo al usuario.	Centro de idiomas UNA	No		Sí	Esta iniciativa es muy buena opción para los hablantes de idioma nativo.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que tengan más de cuidado al momento de evaluar en el control de identidad de huella digital.	Sí
2019	Puno - Puno	Redes sociales	Es impartir nuestros conocimientos en quechua par poder brindar mas confianza al paciente.	MINSA	No		Sí		Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que haya más difusión.	Sí
2019	Puno - Puno	Redes sociales	La obtención de la Certificación.	CECUNA	No		Sí		Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ninguno	Sí
2019	Puno - Puno	Redes sociales	Por la importancia que tiene nuestra lengua aymaraEducacio	Educación	Sí		Sí		Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que continúe este proceso de Certificación.	Sí
2019	Puno - Puno	Amigos o familiares	Que no se pierda mi lengua	MINEDU	No		Sí	Pienso que se ha previsto a la institución a propuesto	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que la prueba escrita completamente en la lengua originaria	Sí
2019	Puno - Puno	Amigos o familiares	Revalorar nuestra lengua.	MINEDU	No		Sí	Los evaluadores fueron muy objetivos y me brindaron recomendaciones	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Me pareció integrante los maestros y poseen una lengua fluida	Sí
2019	Puno - Puno	Institucional	Porque hablo aimara y para ayudar a las personas	INPE	No		Sí	He podido entender y me he dejado entender. Porque ha sido en aimara	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Todo bien.	Sí
2019	Puno - Puno	Amigos o familiares	Quiero revalorar y apoyar a los demás.	MINSA	No		Sí	No es difícil y es una forma de desempeño de los servidores y el Ministerio	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Está bien	Sí
2019	Puno - Puno	Amigos o familiares	La misma identidad hacia el aimara	Ministerio de Agricultura	No		Sí	Me desarrollé con total normalidad	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Fortalecer la lectoescritura	Sí

2019	Puno - Puno	Amigos o familiares	Para poder medir mi nivel de idioma y mejorar mi servicio. Trabajo con madres de familia.	Midis	No		Sí	Porque las evaluaciones han sido objetivos y pude desenvolverme bien	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Ha estado bien, que continúen con el trabajo. Preferencia saber la disponibilidad. Mayor difusión.	Sí
2019	Puno - Puno	Amigos o familiares	Medir mi capacidad. Como estoy en el idioma nativo. Aprovechar la certificación	Ministerio de Vivienda.	Sí	El tiempo, no tenía todas las documentación	Sí	Me he sometido al examen. Me hicieron notar mis debilidades	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mencionar traer sus herramientas de trabajo	Sí
2019	Puno - Puno	Amigos o familiares	Soy aimara, mis padres aimaras. Es justo que el Ministerio haya hecho esto.	MINSA	Sí	las constancias deben ser enviadas a los correos debido que muchos viven lejos y los horarios no coinciden con los que atienden en la DDC	Sí	El personal tiene bastante paciente, me solucionaron las dudas.	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	yo pienso el trato está bien, muy amable y se atienden con más confianza.	Sí
2019	Puno - Puno	Amigos o familiares	Medir mi capacidad. Como estoy en el idioma nativo. Aprovechar la certificación	Ministerio de Vivienda.	Sí	El tiempo, no tenía todas las documentación	Sí	Me he sometido al examen. Me hicieron notar mis debilidades	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mencionar traer sus herramientas de trabajo	Sí
2019	Puno - Puno	Redes sociales	La oportunidad de poder tener mayor opción de trabajo y hablar en quechua	MINSA	No		Sí	Me pareció justo en escrito y desempeño	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Casi todo ha estado bien	Sí
2019	Puno - Puno	Amigos o familiares	Medir mi capacidad. Como estoy en el idioma nativo. Aprovechar la certificación	Ministerio de Vivienda.	Sí	El tiempo, no tenía todas las documentación	Sí	Me he sometido al examen. Me hicieron notar mis debilidades	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Mencionar traer sus herramientas de trabajo	Sí
2019	Puno - Puno	Redes sociales	Porque trabajo en este tema de educación intercultural bilingüe	MINEDU	No		Sí	En la entrevista, normal. Las pruebas de conocimiento, la respuesta es literal	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Que haya más procesos similares siguiente año cuanto antes.	Sí
2019	Puno - Puno	Institucional	Seguir aprendiendo nuestra lengua de nuestros antepasados y apoyar a la gente humilde	Red Sip (red de comunicadores indígenas del Perú)	No		Sí	De acuerdo al trabajo	Sí	No se realizó la pregunta en este proceso	Organizar capacitaciones en quechua y aimara	Sí

Anexo 3. Resultados de la evaluación de simuladores

Año	Proceso	1 ¿Cuáles crees tú son las fortalezas de los evaluadores con los que trabajó?	2¿Cuáles crees tú que son las debilidades de los evaluadores con los trabajó?	3¿Con qué par trabajó?	4¿Usted está conforme de haber trabajado con ellos?	4a¿Por qué?	5¿Alguna sugerencia para la mejora del proceso?
2019	Cusco - Cusco	Manejan bien la lengua	Observación, Hilda tiene la mala costumbre de reírse de lo que habla el postulante. El postulante se intimida y se pone nervioso. Hablan demás	Par 2	Sí	Aprender, me ayuda dar experiencia	Mayor coordinación en cuanto los horarios, los criterios de evaluación deben ser cortos y menos engorrosos. Así mismo tener mayor conocimientos sobre los instrumentos de evaluación para ayudar a los postulantes
2019	Cusco - Cusco	Saben lo que hace, dominan la lengua.	-Desconfianza(falta de conocerse)	Par 3	Sí	Sí, porque me han ayudado a simular. Me brindan pautas, carisma.	Brindar refrigerio.
2019	Cusco - Cusco	Facilidad de palabra, experiencia en la lengua (escritura normalizada)	No tiene	Par 1	Sí	Son accequibles, comprensibles y rigurosos	Mejor programación de los postulantes. (Horario y responsabilidad)
2019	Puno - Puno	La fortaleza en comunicarse más en el idioma nativo que es el quechua y reforzar más en caso de oralidad	La debilidad es que en momentos se dejan llevar. Con el evaluado Y hablan el idioma castellano, y mejorar y tratar de comunicarse más en quechua	Par 2	Sí	Por que hubo una buena coordinación	La mejora seria de contar con más evaluadores y simuladores para realizar el trabajo más rápido 👍
2019	Puno - Puno	La experiencia de uno de ellos ayudo a llevar adelante el trabajo	Se notaba la diferencia en experiencia de los evaluadores.	Par 4	Sí	No hemos tenido ningún inconveniente	Ninguna

Anexo 4. Resultados de la evaluación de evaluadores

Se ha eliminado la primera pregunta sobre el nombre del evaluador para mantener la confidencialidad de las partes.

Año	Proceso	2¿Cuáles son las fortalezas del evaluador(a)?	3¿Cuáles son las debilidades del evaluador(a)?	4¿Usted esta conforme de haber evaluado con ese evaluador(a)?	4a¿Por qué?	5¿Usted volvería a evaluar con dicho evaluador(a)?	6¿Alguna sugerencia al criterio de formación de pares?
2019	Ayacucho - Huamanga	Que conoce, quiere la lengua y comprometida	Se demora mucho para explicar y repite.	Sí	Creo que conoce y está comprometida y lo. Que me ha estresado como que no respeta el. Tiempo.	No	Consulta previa al saber con quién trabaja
2019	Ayacucho - Huamanga	Su experiencia sobre lengua y tiene conocimiento y compromiso.	Para mí, la señora cuando ve sqie acumula 3 o 4 personas se desespera y se apresurar.	Sí	Tenemos sueños utopías similares y objetivos	Sí	A afinidad en labores similares
2019	Ayacucho - Huamanga	Experiencia, sabe enseñar y apoya	Impuntual	Sí	Siempre ha sido concertado	Sí	La variedad de la lengua
2019	Ayacucho - Huamanga	Es intuitiva, carismática, detallista y objetiva	Que se haga tal. Cual	Sí	He aprendido bastante y porque tiene experiencia.	Sí	Que sean de diferentes lugares para que no quieran influir en decisiones.
2019	Ayacucho - Huamanga	Seguridad, objetiva, responsable, quechua es bueno	No podría decirte la. Debilidad	Sí	Justo empatamos con los afines que tengo.	Sí	Ver debilidades y fortalezas
2019	Ayacucho - Huamanga	Experiencia, amable, muy carismática	No. Le. Encontrado	Sí	Yo aprende mucho de ella, me gusta como usa. La. Lengua	Sí	Convivir más, interactuar y compartir experiencias
2019	Ayacucho - Huamanga	Buena y trabaja bien	Quiere imponer, no sabe escuchar	Sí	Es exigente y seria y ecuánime	Sí	Con experiencia
2019	Ayacucho - Huamanga	Detallista, maneja la atención al público.	No maneja ofimática (no mucho)	Sí	En mis términos no usados aquí, aportaba para claridad de términos	Sí	Variante
2019	Ayacucho - Huamanga	Es del lugar y es originaria de aquí, amigable	Es que quiere abarcar todo, acaparado (mala coordinación en el tiempo)	No	Es muy impositivo	No	La variedad, es muy buena.

2019	Ayacucho - Huamanga	Sabe trabajar,	Falla en nombres y exámenes (descuidada)	Sí	Pueda ser por la edad, es. Entendi le y dificulta en el avance	Sí	Pares colaboradoras
2019	Puno - Puno	Puntual, responsable y amable.	Rígida	Sí	Por su responsabilidad	Sí	Que haya afinidad entre pares.
2019	Puno - Puno	Es responsable, democrático y objetivo.	Ninguna.	Sí	Es una persona con quien se puede coordinar y llegar a consensos con facilidad.	Sí	Formar equipos fijos según criterios basados en las encuestas.
2019	Puno - Puno	Su experiencia y conocimiento de la lengua	No lo note	Sí	Hicimos buen equipo	Sí	Que existe comprensión y corresponsabilidad.
2019	Puno - Puno	Su disciplina y rigurosidad en el trabajo		Sí	Es una evaluadora que tiene iniciativa para la resolución de dificultades	Sí	Si, aun cuando la norma sea clara, antes de iniciar el proceso se requiere tiempo para organizarnos e intercambiar códigos de comunicación
2019	Puno - Puno	Minuciosa	Desesperada	Sí	Porque coincidimos en muchas cosas, lo consensuados. Directa	Sí	Carácter y conocerse
2019	Puno - Puno	Conoce su rol	No tiene formación en lenguas	No	No está de acuerdo con el trivocalico del aimara	No	Sean pares formados y respetuoso de la normalización del aimara.