

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE

ESCUELA DE POSGRADO



Percepción de la calidad de los servicios públicos por parte de usuarios quechuahablantes: Análisis del caso de los servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2023

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

AUTOR

Cynthia Katherin Palomino Córdova

ASESOR

William Amadeo Muñoz Marticorena

Lima, Perú

2024

METADATOS COMPLEMENTARIOS

Datos del autor

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Datos del asesor

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (obligatorio)	

Datos del Jurado

Datos del presidente del jurado

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Datos del segundo miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Datos del tercer miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Datos de la obra

Materia*	
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado:	
Idioma (Normal ISO 639-3)	
Tipo de trabajo de investigación	
País de publicación	
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	
Grado académico o título profesional	
Nombre del programa	
Código del programa Consultar el listado:	

*Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesoro).



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA
SEDES SAPIENTIAE
SUSTENTACIÓN DE LA TESIS DE MAestrÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ACTA N° 003-2024**

Hoy, a los 12 días del mes de febrero del año 2024 a las 14:00 horas, en acto público mediante una sesión en línea en la plataforma Zoom, utilizada en forma oficial por la Universidad Católica Sedes Sapientiae; se llevó a cabo el proceso de sustentación de tesis de:

PALOMINO CORDOVA CYNTHIA KATHERIN

Quien expuso la tesis:

Percepción de la calidad de los servicios públicos por parte de usuarios quechuahablantes:
Análisis del caso de los servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas,
Apurímac, 2023

Ante el Jurado compuesto por los señores:

PRESIDENTE	Ilianov Pablo Carrasco López
SEGUNDO MIEMBRO	Carmen Rosa Valdivia Arenas
TERCER MIEMBRO	William Amadeo Muñoz Marticorena

Terminada su exposición, defendió su tesis durante 30 minutos frente al Jurado, públicamente, absolviendo las preguntas planteadas.

Al concluir el proceso establecido por la Universidad Católica Sedes Sapientiae, el Jurado de Tesis, luego de la deliberación del caso, otorgó por unanimidad la mención de Cum Laude con la calificación de _17_.

Segundo Miembro

Presidente

Tercer Miembro

Estuvo presente como veedora del acto:

Sugeit Emperatriz Céspedes Panduro
Secretaria del Consejo de la
Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales



Jesús María, 12 de febrero del 2024

Anexo 2

CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR(A) DE TESIS / INFORME ACADÉMICO/ TRABAJO DE INVESTIGACIÓN/ TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO

Ciudad, Lima de 13 .de Febrero de 2023

Señor(a),

Carmen Rosa Valdivia Arenas

Jefe del Departamento de Investigación/Coordinador Académico de Unidad de Posgrado
Facultad / Escuela de Postgrado UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis / informe académico/ trabajo de investigación/ trabajo de suficiencia profesional, bajo mi asesoría, con título **“Percepción de la calidad de los servicios públicos por parte de usuarios quechuahablantes: Análisis del caso de los servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2023”**, presentado por **Cynthia Katherin Palomino Córdova** (2021200162 y 42002297) para optar el título profesional/grado académico de **Maestro en Administración Pública** ha sido revisado en su totalidad por mi persona y **CONSIDERO** que el mismo se encuentra **APTO** para ser sustentado ante el Jurado Evaluador.

Asimismo, para garantizar la originalidad del documento en mención, se le ha sometido a los mecanismos de control y procedimientos antiplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 11%** (poner el valor del porcentaje).* Por tanto, en mi condición de asesor(a), firmo la presente carta en señal de conformidad y adjunto el informe de similitud del Sistema Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,



Firma del Asesor (a)

William Amadeo Muñoz Marticorena

DNI N°: 08269783

ORCID: 0000-0003-2112-1453

Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales/Unidad Académica de la Facultad Ciencias Económicas y Comerciales UCSS

* De conformidad con el artículo 8°, del Capítulo 3 del Reglamento de Control Antiplagio e Integridad Académica para trabajos para optar grados y títulos, aplicación del software antiplagio en la UCSS, se establece lo siguiente:

Artículo 8°. Criterios de evaluación de originalidad de los trabajos y aplicación de filtros

El porcentaje de similitud aceptado en el informe del software antiplagio para trabajos para optar grados académicos y títulos profesionales, será máximo de veinte por ciento (20%) de su contenido, siempre y cuando no implique copia o indicio de copia.

DEDICATORIA

A mi ayllu.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por todo lo que obra en mi vida.

A mi familia: a mis abuelos, Rosa y Moisés; a mis padres, Gavina y Miguel; a mis hermanas, Karen, Karol y Alexia; por estar siempre presentes en mi vida. A mi esposo Jorge, por su constante apoyo; y a mis hijos, Qori y Sacha, que me recargan con su energía y amor cada día.

A mis profesores, tutores y compañeros de la maestría en Administración Pública de la UCSS, quienes durante este tiempo me han compartido conocimientos, experiencias y reflexiones enriquecedoras. El agradecimiento especial a mi asesor, el Mg. William Muñoz Marticorena, por su constante y valiosa guía durante el desarrollo de esta investigación.

A las personas e instituciones que me han brindado información y puntos de vista muy valiosos para el estudio: a los ciudadanos quechuahablantes de Andahuaylas, que generosamente brindaron su tiempo para responder la encuesta; al Dr. Luis Bezada Chávez de RENIEC y a Edith Echeccaya y Luz García del MINCUL, por sus miradas desde la gestión pública; a Luis Mujica Bermúdez y Gavina Córdova, por sus reflexiones sobre la realidad lingüística de Andahuaylas; y a Kelly Aranguri, Milca Velasque, Heberth Loa y Rosa Huamán, por su colaboración en el trabajo de campo realizado.

RESUMEN

La presente investigación busca explorar la percepción de calidad que tienen los ciudadanos quechuahablantes respecto de los servicios públicos que reciben. Se aborda el caso de los servicios transaccionales del documento nacional de identidad (DNI) en la provincia de Andahuaylas, en el departamento de Apurímac, zona que cuenta con 74% de población con lengua materna quechua y que resulta representativa de las realidades de muchas otras provincias del sur del Perú.

Se parte de la hipótesis general de que los usuarios quechuahablantes tienen una percepción negativa de la calidad del servicio, en especial en los aspectos de calidad de trato profesional del servidor, de los procesos involucrados, de la información recibida y de las condiciones de accesibilidad del servicio. El estudio incorpora en el análisis la variable *perfil lingüístico de los encuestados*, que permite clasificarlos en función de sus tipos de bilingüismo y monolingüismo.

Los resultados de una encuesta aplicada a 352 usuarios del servicio y las entrevistas realizadas a expertos muestran que, si bien en términos generales existe una percepción positiva de la calidad del servicio, se evidencia una percepción negativa de la calidad de las condiciones de accesibilidad y, también, en todos los aspectos evaluados, importantes diferencias en los grupos con mayor dominancia del quechua frente a los grupos con mayor dominancia del castellano.

Palabras clave: calidad de servicios públicos, satisfacción, políticas lingüísticas, interculturalidad.

ABSTRACT

This research aimed to explore the perception of quality that Quechua-speaking citizens have regarding the public services they receive, through the case of the transactional services of the National Identity Document performed in the province of Andahuaylas, in the department of Apurímac, an area that has 74% of the population with Quechua mother tongue and that is representative of the realities of many other southern provinces.

The general hypothesis is that Quechua-speaking users have a negative perception of the quality of the service, especially in aspects of quality of professional treatment of the server, of the processes involved, of the information received, and of the accessibility conditions. The study incorporates the variable *linguistic profile of the respondents* into the analysis, which allows us to classify them according to their types of bilingualism and monolingualism.

The results of a survey applied to 352 users and the interviews carried out with experts show us that although, in general terms, there is a positive perception of the quality of the service, there is a negative perception of the quality of the accessibility conditions. Additionally, important differences in the groups with greater dominance of Quechua compared to the groups with greater dominance of Spanish are also evident in all the evaluated aspects.

Keywords: quality of public services, satisfaction, language policies, interculturality.

ÍNDICE TEMÁTICO

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema	6
1.2.1. Problema general.....	6
1.2.2. Problemas específicos	7
1.3. Justificación del tema de la investigación.....	7
1.4. Objetivos de la investigación	9
1.4.1. Objetivo general	9
1.4.2. Objetivos específicos.....	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes del estudio.....	11
2.2. Bases teóricas.....	14
2.3. Definición de términos básicos	18
2.4. Hipótesis de investigación	20
2.4.1. Hipótesis general	20
2.4.2. Hipótesis específicas	20
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	21

3.1.	Diseño y alcance de la investigación	21
3.2.	VARIABLES	21
3.2.1.	Definición conceptual de las variables	21
3.2.2.	Definición operacional de las variables	27
3.3.	Limitaciones.....	29
3.4.	Población y muestra.....	29
3.5.	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	30
3.6.	Validez y confiabilidad del instrumento	32
CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN		33
4.1.	Caracterización de la zona de estudio: la provincia de Andahuaylas	33
4.1.1.	Ubicación y aspectos geopolíticos	33
4.1.2.	Historia.....	34
4.1.3.	Aspectos demográficos y socioeconómicos.....	35
4.1.4.	Aspectos lingüísticos y culturales	38
4.2.	La provincia y los procesos de revaloración del quechua.....	41
4.3.	El caso de estudio: los servicios de trámite de DNI en la Oficina Registral de RENIEC Andahuaylas.....	43
4.4.	Organización de datos para el análisis estadístico	45
4.4.1.	Uso de herramientas cuantitativas y cualitativas.....	45
4.5.	Análisis de los datos provenientes de la encuesta aplicada a los usuarios.....	48
4.5.1.	Análisis del Bloque I: Datos generales	48
4.5.2.	Análisis del Bloque II. Trato profesional del servidor que lo atendió	54
4.5.3.	Análisis del Bloque III. Calidad de los procesos	70
4.5.4.	Análisis del Bloque IV: Calidad de la información	78
4.5.5.	Análisis del Bloque V: Accesibilidad	85
4.6.	Análisis de entrevistas realizadas a funcionarios.....	96
4.6.1.	Otros hallazgos importantes	101

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	104
5.1. Conclusiones.....	104
5.2. Recomendaciones	106
BIBLIOGRAFÍA	111
ANEXOS	119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables	27
Tabla 2. Datos poblacionales para el cálculo del tamaño de la muestra	29
Tabla 3. Evolución de la población urbana y rural en la provincia de Andahuaylas entre periodos censales	36
Tabla 4. Rangos de edad y sexo de los encuestados en número y porcentaje	48
Tabla 5. Grado de instrucción de los encuestados	50
Tabla 6. Condición lingüística actual de los encuestados (Perfil lingüístico)	51
Tabla 7. Autoprovisión de acompañante para interpretación	52
Tabla 8. Resultados de la pregunta sobre si el servidor que lo atendió hablaba quechua (por tipos de usuario).....	55
Tabla 9. Nivel de dominio del quechua por parte del servidor que lo atendió (por tipos de usuario)	56
Tabla 10. Amabilidad y respeto de parte del servidor que lo atendió (por tipos de usuarios).59	59
Tabla 11. Conocimiento suficiente por parte del servidor que lo atendió (por tipo de usuario)	62
Tabla 12. Servidor que le atendió brindó indicaciones entendibles y precisas (por tipo de usuario)	65
Tabla 13. Empatía del servidor que brindó la atención (por tipo de usuario).....	67
Tabla 14. Trato justo e imparcial brindado por el servidor durante la atención (por tipo de usuario)	69
Tabla 15. Razonabilidad del tiempo de realización del trámite (por tipos de usuario)	71
Tabla 16. Razonabilidad del costo pagado por el trámite (por tipos de usuario).....	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fotografías del trabajo de campo para aplicación de las encuestas a usuarios	32
Figura 2. Ubicación y composición de la provincia de Andahuaylas	33
Figura 3. Población urbana y rural en Andahuaylas 1972 – 2017	36
Figura 4. Incidencia de anemia en menores de 6-26 meses y gestantes en la provincia de Andahuaylas (2017)	38
Figura 5. Autoidentificación étnica y lengua materna en el Perú (2017)	40
Figura 6. Jurisdicción de la Jefatura Regional 9 – Cusco de RENIEC y lenguas originarias predominantes	44
Figura 7. Instrumentos de obtención de datos y propósito	45
Figura 8. Rangos de edad y sexo de los encuestados en porcentajes	49
Figura 9. Grado de instrucción de los encuestados en porcentajes	50
Figura 10. Condición lingüística de los encuestados en porcentajes	51
Figura 11. Autoprovisión de acompañante para interpretación en usuarios bilingüe dominante quechua y monolingüe quechua	53
Figura 12. Percepción de si el servidor que lo atendió hablaba quechua	54
Figura 13. Percepción de si el servidor que lo atendió hablaba quechua	55
Figura 14. Nivel de dominio del quechua por parte del prestador del servicio	57
Figura 15. Nivel de dominio del quechua por parte del prestador del servicio (por tipos de usuario)	58
Figura 16. Amabilidad y respeto de parte del servidor que lo atendió (resultados generales)	59
Figura 17. Amabilidad y respeto de parte del servidor que lo atendió (por tipo de usuario) ..	60
Figura 18. Conocimiento suficiente por parte del servidor que lo atendió (resultados generales)	61

Figura 19. Conocimiento suficiente por parte del servidor que lo atendió (por tipo de usuario)	63
Figura 20. Servidor que le atendió brindó indicaciones entendibles, claras y precisas (resultados generales)	64
Figura 21. Servidor que le atendió brindó indicaciones entendibles, claras y precisas (por tipos de usuario).....	65
Figura 22. El servidor comprendió sus necesidades específicas y se mostró empático con usted (resultados generales).....	66
Figura 23. Empatía del servidor que brindó la atención (por tipo de usuario)	67
Figura 24. Trato justo e imparcial brindado por el servidor durante el proceso de atención (resultados generales).....	68
Figura 25. Trato justo e imparcial brindado por el servidor durante el proceso (por tipo de usuario)	69
Figura 26. Razonabilidad del tiempo de realización del trámite (resultados generales)	70
Figura 27. Razonabilidad del tiempo de realización del trámite (por tipos de usuario)	71
Figura 28. El costo que pagó por el servicio fue justo o razonable (resultados generales)	72
Figura 29. Razonabilidad del costo pagado por el trámite (por tipos de usuario)	74
Figura 30. Uso de canales virtuales en alguna etapa del proceso (resultados generales)	75
Figura 31. Uso de canales virtuales en alguna etapa del proceso (por tipos de usuario).....	75
Figura 32. Facilidad y sencillez de etapa virtual (resultados generales).....	77
Figura 33. Facilidad y sencillez de etapa virtual (por tipos de usuario)	78
Figura 34. Entrega de información completa y sin errores durante el proceso por parte de la entidad (resultados generales).....	79
Figura 35. Entrega de información completa y sin errores durante el proceso por parte de la entidad (por tipos de usuario)	80
Figura 36. Información y formularios sencillos y comprensibles (resultados generales).....	81

Figura 37. Información y formularios sencillos y comprensibles (por tipos de usuario)	82
Figura 38. Información accesible sobre el estado del trámite (resultados generales).....	83
Figura 39. Información accesible sobre el estado del trámite (por tipos de usuario)	84
Figura 40. Todos los canales de atención disponibles en la lengua que más domina (resultados generales)	86
Figura 41. Todos los canales de atención disponibles en la lengua que más domina (por tipos de usuario).....	87
Figura 42. Existencia de señalética (letreros, afiches, avisos) en la lengua que más domina el usuario (resultados generales).....	88
Figura 43. Existencia de señalética (letreros, afiches, avisos) en la lengua que más domina el usuario (por tipos de usuario)	89
Figura 44. Existencia de materiales de apoyo en la lengua que más domina el usuario (resultados generales).....	90
Figura 45. Existencia de materiales de apoyo en la lengua que más domina el usuario (por tipos de usuario).....	91
Figura 46. Eficacia de la entidad para entregarle al usuario lo que necesita (resultados generales)	92
Figura 47. Eficacia de la entidad para entregarle al usuario lo que necesita (por tipos de usuario)	93
Figura 48. Satisfacción del usuario con el servicio recibido (resultados generales)	94
Figura 49. Satisfacción del usuario con el servicio recibido (por tipos de usuarios).....	95

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	119
Anexo 2. Ficha técnica del instrumento de recolección de datos	121
Anexo 3. Cuestionario de la encuesta aplicada a usuarios del servicio (castellano)	122
Anexo 4. Cuestionario de la encuesta aplicada a usuarios del servicio (en quechua)	124
Anexo 5. Transcripción de entrevista efectuada a funcionarios de RENIEC	126
Anexo 6. Transcripción de entrevista realizada a especialistas del MINCUL	134
Anexo 7. Base de datos de resultados de las encuestas aplicadas a usuarios del servicio.....	147

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, en Perú, se han logrado avances significativos para mejorar la calidad de los servicios públicos, como parte del impulso a la modernización de la gestión pública. Los estudios sobre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios, en términos generales, muestran que se está avanzando. Cada vez más usuarios expresan su satisfacción o perciben mejoras en la atención gracias al desarrollo de nuevos canales, la virtualización, la simplificación administrativa y otras medidas.

Sin embargo, estos incrementos en la percepción de calidad y satisfacción se miden a través de instrumentos que generalizan las condiciones de los usuarios. Aunque se realizan análisis por sexo, zona urbana/rural, nivel educativo, etc., no se están teniendo en cuenta, en la medida necesaria, los aspectos culturales y lingüísticos, pese a que, como demuestra este estudio, son fundamentales para la atención, especialmente el idioma en el que se ofrece el servicio, que es transversal en el proceso de atención.

Como se sabe, en el Perú, existen zonas con un gran porcentaje de hablantes de lenguas originarias, especialmente en los departamentos de Apurímac, Ayacucho, Cusco, Puno, Huancavelica, Ucayali, San Martín, Loreto, Amazonas, entre otros. Estas áreas tienen una rica historia prehispánica e identidades definidas, pero también han experimentado procesos históricos y sociales complejos que han resultado en exclusiones y falta de reconocimiento de su ciudadanía, lenguas y culturas.

Por ejemplo, a pesar de que, actualmente, el Estado reconoce esta diversidad cultural y lingüística del país y cuenta con un marco normativo y políticas públicas para promover el uso de lenguas originarias en los servicios públicos, la efectiva implementación de estas medidas depende en gran medida de la voluntad política de las entidades gubernamentales. En muchos casos, estas entidades no reconocen la relevancia de aplicar estas medidas ni su impacto en la calidad de los servicios.

Por lo tanto, en la práctica, la política lucha contra la inercia de la forma tradicional de atender en castellano que ha prevalecido en las instituciones públicas. Además, enfrenta la creencia, a veces común entre los funcionarios públicos, de que la mayoría de los hablantes de lenguas originarias son bilingües y no necesitan atención en su idioma. Aunque algunas

entidades, como RENIEC, MIDIS y MINJUS, están avanzando en este sentido, muchas otras aún no están incorporando medidas para prestar una atención lingüísticamente pertinente.

Ello ha llevado a la persistencia de indicadores sociales preocupantes y en la precepción de un Estado lejano y no orientado a sus necesidades. La implementación de atenciones en lenguas originarias es necesaria y urgente en estos contextos. Si bien, intuitivamente, se puede percibir que son zonas en las que la diglosia existente ha derivado en una creciente situación de bilingüismo substractivo, no existen estudios específicos que examinen los diferentes grados de bilingüismo en la población ni cómo esto afecta las interacciones con el Estado.

Por ello, el presente estudio se centra en el caso de la provincia de Andahuaylas, que cuenta con 74% de población con lengua materna quechua, según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2018), y que puede ser representativa de estas realidades. El estudio evalúa las percepciones de calidad y el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a servicios transaccionales esenciales, como la tramitación del documento nacional de identidad (DNI) para adultos, proporcionado por el RENIEC. Específicamente, la presente investigación incorpora, en el análisis, la variable *perfil lingüístico de los encuestados*, el cual permite clasificar a los usuarios según el idioma que dominan mejor y obtener una aproximación de cómo varían las percepciones de calidad y satisfacción en los diferentes grupos, a medida que avanzamos desde usuarios con una mayor dominancia del castellano hacia los grupos con una mayor dominancia del quechua.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente, el Gobierno peruano ha reconocido la importancia de garantizar el derecho de las poblaciones hablantes de lenguas originarias a mantener y usar sus lenguas en todo ámbito y a ser atendidas en su propia lengua en los servicios públicos e instancias del Estado. Por ello, en el 2017, se aprobó la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad (PNLOTI), de carácter multisectorial y multinivel (Presidencia de la República, 2017).

A través de esta política lingüística reivindicativa sin precedentes en nuestro país y América, el Estado peruano ha trazado los siguientes objetivos: (a) mejorar la pertinencia cultural y lingüística del Estado hacia la población hablante de lenguas originarias; (b) reducir la discriminación que sufren en la sociedad; (c) incrementar la transmisión intergeneracional de las lenguas originarias y de la tradición oral y (d) ampliar su uso oral y escrito (Presidencia de la República, 2021a, p. 89).

Asimismo, es importante mencionar que la aprobación de dicha política ha sido resultado de un largo proceso de empoderamiento y canalización de demandas del movimiento indígena peruano (Rousseau et al., 2017), que previamente allanó el camino con la promulgación, por insistencia, de la Ley 29735, “Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú” (Congreso de la República, 2011).

Posteriormente a este hito en la política lingüística peruana, le siguió la creación de la Dirección de Lenguas Indígenas del Ministerio de Cultura (Presidencia de la República, 2013); la creación del Registro Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas u Originarias (Presidencia de la República, 2015); y la reglamentación de la Ley 29735 (Presidencia de la República, 2016).

Asimismo, en el 2018, se aprobó el Mapa Etnolingüístico del Perú (Presidencia de la República, 2018), una herramienta de planificación que determina zonas de predominio de lenguas originarias a nivel distrital, provincial y regional. Es decir, que una lengua originaria sea predominante en un ámbito territorial significa que adquiere estatus de lengua oficial en

dicho ámbito y la administración estatal debe emplearla como tal (Congreso de la República, 2011).

Con todo ello, actualmente, el Perú cuenta con un marco normativo, institucional y de política pública orientado a garantizar los derechos lingüísticos de la población indígena peruana, no solo en el ámbito educativo, en el cual ya se venía trabajando mediante la Educación Intercultural Bilingüe, sino en todo uso social de sus lenguas, y, en especial, en los servicios públicos y prestaciones que brinda el Estado.

Esto último cobra gran relevancia en la medida que los derechos lingüísticos constituyen una especie de bisagra para el goce de otros derechos, como el derecho a la salud, a la justicia, a los servicios financieros, etc., pues no existe un acceso efectivo a este si los prestadores de los servicios relacionados no comprenden ni pueden comunicarse en la lengua que hablan los usuarios, afectando el desempeño y satisfacción con la prestación (Naciones Unidas, 2017, p. 12).

En tal sentido, una atención con pertinencia lingüística, es decir, aquella que considere la necesidad de que los servidores del Estado puedan comunicarse en las lenguas originarias de los ciudadanos, es una condición clave para la reducción de brechas y prioritaria en su implementación multisectorial y multinivel, en particular en las zonas de predominio de lenguas originarias, identificadas en el Mapa Etnolingüístico del Perú, actualizado al 2021 (Presidencia de la República, 2021b).

De acuerdo con la información oficial, existen 1228 distritos, 151 provincias y 22 departamentos en los que predomina por lo menos una lengua originaria (Presidencia de la República, 2021b). Respecto al nivel departamental, se observa que el departamento de Apurímac lidera la lista dado que, según datos del censo del 2017, el 70% de su población mayor de 3 años tiene al quechua como lengua materna (MINCUL, 2021, p. 46).

Luego, a nivel de las provincias de Apurímac, Andahuaylas es la que agrupa la mayor cantidad de quechuahablantes (100,835). Esta población representa, a su vez, el 74,63% de su población mayor de 3 años. Asimismo, en todos sus distritos, la población con lengua quechua como lengua materna es mayoritaria, fluctuando entre el 57% y el 98% de la población mayor de 3 años (Presidencia de la República, 2021b).

De igual modo, la provincia de Andahuaylas, orgullosa de su pasado prehispánico, se caracteriza por un fuerte sentido de identidad cultural. Posee, además, una historia de reivindicación pública de la lengua quechua, que se remonta a los procesos participativos de construcción del Proyecto Educativo Regional, en el cual se insertó el componente de “Quechua para todos”, que buscaba generalizar el uso del quechua en todo el departamento (Zavala et al., 2014, p. 19).

En línea con lo anterior, desde el 2017, Apurímac fue priorizado como ámbito de aplicación de acciones piloto de implementación de la PNLOTI por la Dirección de Lenguas Indígenas del Ministerio de Cultura. Se realizó, principalmente, varias acciones de promoción del uso de las lenguas originarias en los servicios públicos, entre ellas, la capacitación a traductores, intérpretes, a autoridades y entidades de la zona, asistencias técnicas y certificaciones (Panizo, 2019, pp. 16-19).

Si bien desde entonces algunas entidades han ido registrando avances en la implementación de la PNLOTI a nivel departamental y provincial, estos han sido lentos y dispares. Actualmente, según datos del MINCUL (2022), existen 104 servidores bilingües quechua-castellano certificados en la provincia de Andahuaylas; es decir, servidores que tienen la capacidad de brindar atención en lengua originaria en el marco de los servicios que prestan sus entidades.

No obstante, se cuenta con poca información respecto a cómo se están dando las atenciones a población quechuahablante en los servicios públicos, pues en muchos casos las entidades no han hecho el mapeo de las habilidades lingüísticas de sus servidores (no saben quiénes hablan quechua ni qué tan bien lo hablan) y desconocen, asimismo, la demanda de atención en quechua por parte de sus usuarios, pues esta información tampoco es registrada.

En consecuencia, aunque a nivel formal existe un marco normativo y de política vigente que se orienta a garantizar una atención en lengua originaria a la población quechuahablante de la provincia de Andahuaylas, en la práctica esto no se practica aún de manera consistente ni institucionalizada, afectando, de este modo, a los usuarios quechuahablantes, especialmente a aquellos con menores niveles de bilingüismo, quienes sufren las carencias comunicativas de las entidades.

Por otro lado, si bien, en el marco de la modernización de la gestión pública, se han hecho importantes avances para mejorar los servicios públicos transaccionales que el Estado

brinda a toda la población y se obtienen cada vez mejores resultados en los estudios de calidad y satisfacción, dichos estudios generalmente parten de la premisa de que los ciudadanos son cultural y lingüísticamente homogéneos; es decir, se realizan sin tener en cuenta la variable lengua o etnicidad.

Por ejemplo, el estudio de satisfacción con los servicios públicos encargado por la Presidencia del Consejo de Ministros [PCM] (Datum Internacional, 2019) muestra que, en el caso de servicios de organismos públicos, un 80% de los ciudadanos considera que se encuentra satisfecho con los mismos. Sin embargo, esta cifra corresponde a un promedio y pueden existir diferencias sustanciales entre grupos de usuarios si realizamos un análisis por lengua que hablan, variable crucial en el proceso comunicativo de los servicios.

Es posible intuir que los usuarios con menores niveles de dominio de castellano (más proficientes en sus lenguas originarias) pueden estar experimentando mayores dificultades al acceder a servicios y, por lo tanto, tener una menor percepción de calidad del servicio que los ciudadanos más proficientes en castellano. Conocer ello permitiría identificar aspectos críticos en los que se debe trabajar para poder mejorar la calidad de los servicios para estos grupos poblacionales importantes.

Por ello, esta investigación pretende explorar la percepción que tiene la población quechuahablante sobre la calidad de los servicios públicos en la provincia de Andahuaylas y, específicamente, evaluar cómo perciben la calidad del servidor público, de los procesos de atención involucrados, de la información recibida y de las condiciones de accesibilidad que experimentan a partir del estudio de unos servicios específicos y cruciales para cualquier ciudadano, como son los servicios transaccionales relacionados al documento nacional de identidad (DNI) de mayores de edad que ofrece el RENIEC en la provincia.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la percepción de la calidad de los servicios transaccionales de DNI por parte de ciudadanos quechuahablantes usuarios de dichos servicios en la provincia de Andahuaylas, Apurímac?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la percepción de calidad del servidor público que tienen los usuarios quechuahablantes en los servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas?
- ¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios quechuahablantes respecto de la calidad de los procesos comprendidos en la atención de los servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas?
- ¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios quechuahablantes respecto de la calidad de la información en los servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas?
- ¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios quechuahablantes respecto de la calidad de las condiciones de accesibilidad en los servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas?

1.3. Justificación del tema de la investigación

El Perú se distingue por ser una nación pluricultural y multilingüe. No obstante, esta particularidad, que en numerosas ocasiones es motivo de legítimo orgullo, conlleva importantes retos en la búsqueda de una sociedad más equitativa y la promoción de igualdad de oportunidades para todos sus habitantes. La gestión de la diversidad cultural y lingüística es para el Estado peruano una necesidad imperiosa y una gran oportunidad aún no aprovechada para revertir las históricas desigualdades que se han agudizado entre la población indígena y no indígena.

Es así que la población indígena peruana, tradicionalmente identificada por la variable lengua materna, tiene indicadores más preocupantes que la población hablante de castellano. Por ejemplo, en 2013, la incidencia de pobreza en la población que hablaba una lengua originaria amazónica alcanzó el 60,5% frente al 15,6% de la población de habla castellana urbana. Además, la proporción de pobreza extrema entre los indígenas amazónicos fue 25 veces la proporción que existía entre los no indígenas de las ciudades (MINCUL, 2015, pp. 18-20).

Asimismo, la desnutrición crónica infantil en población con lengua amazónica como lengua materna alcanzó el 38% frente al 19,2% del promedio nacional (MINCUL, 2015, p. 40).

Por otro lado, las tasas actuales de analfabetismo en población indígena de los andes son de 10.8% frente al 3,9% en población no indígena. De la misma forma, el acceso a estudios universitarios fue de 14,7% frente al 22,1% en población no indígena (INEI y MINCUL, 2018, p. 56).

Ello muestra que hablar una lengua originaria en el Perú, tradicionalmente, ha constituido una limitación para sus hablantes, no por el valor de la lengua en sí misma, sino porque, desde los inicios de la fundación del Estado peruano, la lengua en la que sus instituciones se comunicaban oficialmente con los ciudadanos fue el castellano, aun cuando la naciente república peruana estaba compuesta por una población mayoritariamente indígena (Flores, 2002, p. 71).

Así, el castellano continuó fortaleciéndose como lengua de poder y brindando oportunidades a sus hablantes, mientras que las lenguas originarias fueron relegadas, perdiendo espacio y vigencia, por lo cual muchas de ellas desaparecieron. Esto, en términos concretos, significó que los castellanohablantes tuvieron mayor acceso a oportunidades e información que los hablantes de lenguas originarias, acentuándose las diferencias entre ambos grupos.

A mediados de la década del 70, el Estado toma conciencia de que los aspectos culturales y lingüísticos juegan un rol importante en la integración nacional, por lo cual se generan las primeras políticas de reconocimiento de las lenguas originarias, aunque enfocadas principalmente en el quechua. Posteriormente, la Constitución vigente ha reconocido que las lenguas originarias también son oficiales en las zonas donde predominan (Art. 48); la Ley 29735 enfatiza la obligatoriedad del Estado de emplearlas en las atenciones y la PNLOTI fija objetivos concretos.

Más allá de este gran avance en términos normativos y de planificación, existen pocos estudios acerca del avance en la implementación de estas medidas y, aún menos, acerca de cómo perciben los usuarios hablantes de lenguas originarias la calidad de los servicios públicos que se les entrega. Asimismo, se sabe muy poco sobre los principales aspectos críticos que están afectando la calidad de dichos servicios en zonas de predominio de lenguas originarias, como la estudiada.

En consecuencia, el presente estudio se alinea, también, con los objetivos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, que ha identificado que en nuestro país los bienes, servicios y regulaciones no responden a las expectativas y necesidades de las

personas y a la creación de valor público (PCM, 2022, p. 9). Por ello, entre sus enfoques considera que las soluciones se definen a partir de un entendimiento ecológico, social, productivo, económico, lingüístico, cultural, espacial y geográfico del territorio (Secretaría de Descentralización, 2020).

En un marco mayor, este estudio también aporta información en relación al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Social (ODS) al 2030, específicamente el Objetivo 10, orientado a reducir las desigualdades entre países y dentro de ellos, que tiene entre sus metas “potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas” y, “garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados” (Naciones Unidas, 2018, pp. 47-48), especialmente para las poblaciones vulnerables entre las que se encuentran las minorías étnicas y lingüísticas.

Por ello, este estudio constituye un aporte para ampliar el conocimiento sobre estos aspectos y permitirá generar evidencia e información valiosa para la mejora de la calidad de los servicios públicos que se brindan en zonas de alta concentración de población indígena, permitiendo, además, ampliar los conocimientos sobre cómo se viene implementando, en la práctica, el Objetivo Prioritario 1 de la primera política pública de garantía de derechos lingüísticos en América Latina.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar cómo perciben la calidad de los servicios transaccionales de DNI los ciudadanos quechuahablantes usuarios de dichos servicios en la provincia de Andahuaylas, Apurímac.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar cuál es la percepción de calidad del servidor público que tienen los usuarios quechuahablantes de los servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas.

- Determinar cuál es la percepción que tienen los usuarios quechuahablantes sobre la calidad de los procesos comprendidos en la atención de los servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas.
- Determinar cuál es la percepción que tienen los usuarios quechuahablantes respecto de la calidad de la información en los servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas.
- Determinar cuál es la percepción que tienen los usuarios quechuahablantes respecto de la calidad de las condiciones de accesibilidad en los servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas.

Asimismo, la información obtenida a partir de este estudio también permitirá tener un acercamiento a los aspectos críticos que están afectando la capacidad de las entidades para brindar servicios públicos de calidad a la población hablante de lenguas originarias en esta provincia, que cuenta con una población mayoritariamente quechuahablante.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se presentan las bases teóricas y conceptuales que se emplearán en el desarrollo de la investigación. Se inicia presentando un conjunto de estudios previos que se han realizado sobre el tema, a nivel nacional e internacional. Seguidamente, se revisan las bases teóricas que se usarán para el estudio. Finalmente, se presentan las definiciones de términos básicos y la hipótesis general.

2.1. Antecedentes del estudio

En cuanto a los antecedentes nacionales, en la tesis doctoral denominada *El uso de lenguas originarias por servidores públicos como condición para implementar políticas públicas interculturales y eficientes, principalmente en ámbitos rurales del Perú* (Cedamano, 2016), el autor aborda la problemática de las fallas de atención e, incluso, el maltrato que recibe la población indígena que no domina suficientemente el castellano en su interacción con servicios públicos o entidades del Estado (Cedamano, 2016, p. 133).

En esta línea, la hipótesis que plantea el autor es que el uso de las lenguas originarias, por parte de los servidores públicos que están en contacto directo con la población indígena en territorios rurales, favorece la efectiva implementación de políticas públicas y reduce fenómenos de exclusión social de este grupo poblacional vulnerable. La variable uso de la lengua por parte del servidor, “con su presencia o ausencia, modifica el contenido de la política y, también, el perfil y desempeño del servidor” (Cedamano, 2016, p. 135).

Sus hallazgos muestran que esta variable tiene un carácter fundamental para determinar la calidad de los servicios y su efectividad. Sin embargo, encuentra también que, pese a los claros avances a nivel normativo y declarativo acerca de la importancia de que el Estado provea atención lingüísticamente pertinente a la población, en muchos lugares ello no se implementa ni se conoce y prevalecen las dificultades para hacer cumplir en el territorio “lo dicho y discutido en los niveles más altos de poder” (Cedamano, 2016, p. 178).

Por lo tanto, recomienda fortalecer procesos de descentralización y promover la participación y la vigilancia social. Asimismo, concluye que ya existen servidores que hablan la lengua y son un activo para sus entidades, pero también constata un deterioro de la

autoestima cultural y lingüística (Cedamano, 2016, p. 158). Por ello, recomienda al Sistema de Gestión de Recursos Humanos fortalecer la gestión de la diversidad cultural y lingüística y las competencias interculturales del servidor (Cedamano, 2016, p. 175).

Por otro lado, en la tesis denominada *Políticas públicas de lenguas originarias en la calidad de atención a los usuarios de una municipalidad provincial, Cusco – 2022* (Surco, 2022), se aborda la problemática de las limitaciones que tienen las políticas públicas de uso de lenguas originarias para incidir en la calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Cusco.

A partir de un trabajo aplicativo, basado en una encuesta a 61 trabajadores de planta, busca encontrar el grado de incidencia que tienen las políticas públicas de lenguas originarias en la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial del Cusco. Plantea la hipótesis de que “las políticas públicas de lenguas originarias inciden de forma significativa en la calidad de atención de una municipalidad provincial” (Surco, 2022, p. 25).

Así, empleando la prueba del pseudo R cuadrado, analiza el nivel de dependencia de tres dimensiones de la calidad de atención, respecto de la implementación de la política pública de lenguas originarias. Sus hallazgos muestran que en el caso de la dimensión *responsabilidad*, esta depende al 93.5% de la política pública de lenguas originarias (Surco, 2022, p. 29). La dimensión de *confiabilidad* depende al 81.5% (Surco, 2022, p. 32). Finalmente, la dimensión de *empatía* depende al 30.5% (Surco, 2022, p. 35).

Así, también, la tesis denominada *Política Nacional de Lenguas Originarias en la calidad de atención de la Fiscalía de Huaylas, 2020* (Toledo, 2020) aborda la problemática de cómo incide esta política sobre la calidad de atención de la Fiscalía de Huaylas. Para ello, mediante una encuesta a 384 usuarios, mide calidad de atención en función de 5 dimensiones: elementos tangibles, responsabilidad, confiabilidad, seguridad y empatía (Toledo, 2020, p. 19).

Aplicando la prueba del pseudo R cuadrado, determina que la variabilidad en porcentajes de cada dimensión respecto de la variable Política Nacional de Lenguas Originarias. Así, encuentra que, en el caso de la variabilidad de la dimensión de responsabilidad, esta depende en un 72.2% de la PNLOTI (Toledo, 2020, p. 35). La variabilidad de los elementos tangibles lo hace en un 67.6% (Toledo, 2020, p. 36), mientras que la variabilidad de la empatía depende en un 58.1%. (Toledo, 2020, p. 37).

En consecuencia, concluye que la variable Política Nacional de Lenguas Originarias incide de manera significativa en la calidad de atención en la Fiscalía de Huaylas en el periodo 2020. El resultado del coeficiente de Nagelkerke muestra que “la fluctuación de la calidad de atención se debe a la incidencia significativa de la Política Nacional de Lenguas Originarias en un 65.8%” (Toledo, 2020, p. 39).

Además, desde el lado de la producción de conocimiento del propio Estado sobre la materia, tenemos el informe *Estudio de Gobiernos Locales 2016: Principales hallazgos sobre conocimiento de lenguas indígenas u originarias* (SERVIR, 2017) que recoge los resultados del *Estudio de Gobiernos Locales 2016* para las variables que reflejan el conocimiento de lenguas originarias que tienen los servidores que trabajan en los gobiernos locales (SERVIR, 2017, p. 9).

Para ello, dicho estudio recoge información de los servidores públicos que hablan lenguas originarias en una muestra representativa de 73 municipalidades provinciales y distritales de los ámbitos urbano y rural de 15 departamentos del Perú, para contribuir al diseño de herramientas pertinentes para que los servidores públicos de gobiernos locales en zonas de predominio de lenguas originarias puedan brindar una adecuada atención (SERVIR, 2017, p. 10).

El estudio revela que el 4.5% de servidores de los municipios de la sierra del país habla alguna lengua indígena u originaria. Sin embargo, en 11 municipios de la sierra, la proporción de servidores hablantes fluctúa entre el 39% al 96%, y laboran principalmente en los órganos de línea como en los órganos de apoyo; además, el quechua es la lengua originaria más hablada por los servidores de gobiernos locales, tanto en ámbito urbano como rural (SERVIR, 2017, p. 27).

No obstante, de manera agregada, el estudio encontró que apenas el 4.8% de las personas que prestan servicios en los gobiernos locales estudiados hablan alguna lengua indígena u originaria (solo 455 personas de 9,479), siendo que un análisis según la zona geográfica en la que se ubican las municipalidades revela niveles aún más inferiores, como en el caso de la selva, donde el porcentaje es de 0.3%, mientras que en la costa desciende a 0.1% (SERVIR, 2017, p. 41)

Por otro lado, en lo que respecta a estudios sobre la satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios, la investigación denominada *¿Cómo mejoramos la calidad de los*

servicios públicos?: Modelo de estimación de los factores prioritarios en el Perú (Cruz, 2021), aborda la problemática de que, si bien se han definido conductores de calidad dentro de la Norma Técnica de Calidad de Servicios Públicos del Perú, aún está pendiente establecer sus pesos específicos y los factores que impulsan cada conductor (Cruz, 2021, p. 4).

Por ello, su autor se enfoca en desarrollar una propuesta de conductores y factores asociados a cada uno de ellos, que estime la probabilidad de insatisfacción del ciudadano respecto del servicio brindado por una entidad pública (Cruz, 2021, p. 5). Mediante el uso de la data de la Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2019 de la Secretaría de Gestión Pública, desarrolla un análisis multivariado, en el que evalúa los factores que corresponden a cada conductor, para determinar el grado de influencia relativa de cada uno y su orden de importancia (Cruz, 2021, p. 6).

Como resultado, sus hallazgos muestran que los factores que determinan en mayor medida la probabilidad de insatisfacción con un servicio de trámite son el tiempo de espera en la cola, la satisfacción con el mismo, el tiempo de atención, el número de veces que retorna a la entidad, la satisfacción con el resultado, la satisfacción con la rapidez y, finalmente, la satisfacción con el trato (Cruz, 2021, p. 11).

Finalmente, en su análisis, observa también que estos 7 factores corresponden únicamente a 3 de los 6 conductores estipulados en la Norma Técnica de Calidad: trato profesional durante la atención, tiempo de provisión y resultado de la gestión/entrega, siendo que concluye que estos son los conductores que, finalmente, se muestran como los más determinantes y con mayor grado de influencia en la percepción de calidad de los servicios (Cruz, 2021, p. 11).

2.2. Bases teóricas

No cabe duda de que, en la actualidad, la mejora de la calidad de los servicios públicos es un objetivo perseguido por casi todas las administraciones públicas, siendo un aspecto central en muchas de las reformas emprendidas en las últimas décadas. Sin embargo, como algunos otros temas que actualmente aborda la administración pública, las bases conceptuales de calidad del servicio han sido ampliamente desarrolladas inicialmente en las áreas de la administración privada.

Partiendo del hecho de que no se contaba con suficientes medidas objetivas para medir la calidad de los servicios, la manera más adecuada para medirla era a través de la percepción y valoración del cliente (Parasuraman et al., 1985). Por ello, desde la década de los 80, se ha generado una extensa literatura en torno al concepto de calidad de servicio percibida, que ha desembocado en el desarrollo de una multitud de modelos de calidad de servicio, algunos centrados en modelos generales y otros enfocados en industrias o sectores específicos (Polyakova y Mirza, 2015, p. 59).

Así, los desarrollos en torno a este tema partieron, principalmente, de dos grandes escuelas de pensamiento, la vertiente de los Países Nórdicos y la vertiente norteamericana. En el primer caso, uno de los pioneros fue Grönroos (1984), quien sugirió que se podía distinguir entre dos dimensiones de la calidad del servicio: la calidad funcional y la calidad técnica.

Mientras la calidad funcional se refiere a cómo los consumidores reciben los servicios, la calidad técnica se refiere a lo que los consumidores realmente reciben como resultado de la interacción con un servicio u organización. Finalmente, como tercera dimensión del modelo, se presenta la imagen de la organización, que a su vez es afectada por la calidad técnica y la calidad funcional (Grönroos, 1984, p. 38).

En un desarrollo posterior, Grönroos, (1988) planteo además 6 subdimensiones de la calidad del servicio. Las dos primeras: el profesionalismo y habilidades del personal, así como la reputación y credibilidad, contribuyen a la calidad técnica al incidir sobre la imagen de la entidad; mientras que los 4 restantes (actitudes y comportamiento, accesibilidad, flexibilidad, confiabilidad y confianza, y recuperación) corresponden a la calidad funcional al estar relacionadas con el proceso (Grönroos, 1988, p. 12).

Por otro lado, desde la vertiente norteamericana, Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollan el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), el cual tiene la ventaja de que permite comprender los elementos generales de la calidad del servicio que son comunes para varios servicios y se pueden aplicar dentro de diferentes industrias y para distintos tipos de organizaciones (Polyakova y Mirza, 2015, p. 66).

Por ello, su modelo finalmente propuso cinco dimensiones generales: a) los elementos tangibles del servicio, como el estado de las instalaciones, la señalética, los materiales, apariencia del personal, etc.; b) la fiabilidad o capacidad de la organización para cumplir con brindar el servicio sin errores; c) la capacidad de respuesta para atender a los clientes con

rapidez y agilidad; d) la seguridad o confianza proyectada mediante el conocimiento, profesionalismo, comportamiento ético, verás y confiable de la organización; y, finalmente, e) la empatía o el esfuerzo por conocer y entender las necesidades del cliente (Parasuraman et al., 1988, p. 23).

Con el paso del tiempo, estos y otros modelos de medición de calidad de servicio desarrollados en la esfera privada empezaron a adaptarse e incluirse en la esfera pública, más aún en el contexto del desarrollo de una nueva gestión pública basada en resultados. Así, la concepción de la calidad de servicios desde la mirada de lo público fue evolucionando e incorporando nuevos aspectos hasta consolidar una mirada más integradora de la gestión, resaltando la vital importancia de todas las partes interesadas, la sostenibilidad y la corresponsabilidad social (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo [CLAD], 2008, p. 7).

En ese sentido, la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública define calidad como “una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos” (CLAD, 2008, p. 6).

Actualmente, la calidad en la gestión pública se percibe como el resultado del cumplimiento de los propósitos de un Gobierno democrático; es decir, realizar “una gestión pública centrada en el servicio al ciudadano y una gestión pública para resultados” (CLAD, 2008, p. 7). Por tanto, la medición de la calidad de servicios públicos supone abordar dos dimensiones: una dimensión interna, centrada en el funcionamiento dentro de la organización; y una dimensión externa, centrada en la satisfacción de las personas (Cruz, 2021, p. 8).

En esta línea, uno de los modelos de medición de la calidad de servicios públicos pioneros en la región ha sido el desarrollado por el equipo del Proyecto Simplificando Vidas del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que propone cinco dimensiones de calidad interna de la organización: gestión del proceso, recursos, tecnologías de la información; regulación, y relaciones con los ciudadanos (Pareja et al., 2016, p. 32).

Asimismo, los autores del modelo señalan que “la evaluación de los servicios no debe limitarse a la efectividad y eficiencia en términos de sus procesos, sino que también debe tomar

en cuenta los juicios de valor de las personas que reciben el servicio” (Pareja et al., 2016, p. 29).

Por ello, proponen también cuatro dimensiones de calidad en relación con la satisfacción de la ciudadanía. Estos son a) *proceso*, cuyos impulsores de calidad son tiempos, costos, esfuerzo de traslado y sentido de los requisitos; b) *atención al ciudadano*, reflejado en los impulsores de cortesía, profesionalidad, honestidad, imparcialidad, empatía y diligencia; c) *instalaciones*, relacionado a la accesibilidad del local, la usabilidad y el confort; y, finalmente, d) *información*, que tiene que ver con la claridad, la navegación e información sobre el proceso (Pareja et al., 2016, p. 33).

Ahora bien, como se ha mencionado, la calidad en los servicios se logra adaptando dichos servicios a las características, necesidades y expectativas de los usuarios. En el caso peruano, la diversidad cultural y lingüística existente hace necesario que los servicios públicos sean capaces de atender y satisfacer las necesidades de una ciudadanía culturalmente diversa (Centro de Recursos Interculturales [USAID], 2019, p. 19), más aún cuando esta diversidad está marcada también por grandes brechas sociales.

De hecho, diversos organismos internacionales como la ONU han expresado reiteradamente su preocupación a los Estados como el de Perú respecto a que los hablantes de lenguas minorizadas aún enfrentan grandes obstáculos para el disfrute de sus derechos lingüísticos, tales como restricciones para que sus hijos reciban educación en esos idiomas, así como limitaciones del uso de sus idiomas en la vida pública y los medios de comunicación (Naciones Unidas, 2017, p. 3).

Si bien los derechos lingüísticos se encuentran considerados como parte integrante de los derechos humanos y, también, se describen en diversos documentos orientativos (Naciones Unidas, 1992) y normas internacionales, como el Convenio 169 para Pueblos Indígenas y Tribales (OIT, 1989), entre otros, estos deben lograr aterrizar en medidas concretas y efectivas por parte de los Estados para garantizarlos en sus actuaciones y servicios.

A este respecto, el Estado peruano ha definido que un servicio público con pertinencia cultural es aquel servicio que toma en cuenta características particulares de las localidades en donde se brinda atención, adaptándose a las características culturales, lingüísticas, socioeconómicas, geográficas y ambientales de sus usuarios, e incorporando sus cosmovisiones y concepciones sobre desarrollo y bienestar (MINCUL, 2021, p. 161).

Por otro lado, el ordenamiento legal peruano reconoce entre los derechos lingüísticos de toda persona: “usar su lengua originaria en los ámbitos público y privado”, “ser atendida en su lengua materna en los organismos o instancias estatales”, y “gozar y disponer de los medios de traducción directa o inversa que garanticen el ejercicio de sus derechos en todo ámbito” (Congreso de la República, 2011). Por lo tanto, que un servicio se preste en la lengua originaria del usuario/a, en muchos casos constituye una condición mínima para la efectividad del servicio (Presidencia de la República, 2016).

2.3. Definición de términos básicos

Calidad. Se define como el grado con que los servicios y productos se ajustan a las expectativas y necesidades de los ciudadanos (Pareja et al., 2016, p. 136). Es resultado del “grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva, logrando el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos” (Secretaría de Gestión Pública, 2019, p. 14).

Conductores de calidad. También denominados impulsores de calidad o “drivers”, son factores que impulsan o determinan la variación de la variable calidad (Pareja et al., 2016, p. 136). “Son aquellos atributos medibles presentes en la provisión de los servicios que impactan de manera directa en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas” (Cruz, 2021, p. 1). Los pesos que se les asignan pueden diferir según la modalidad y naturaleza del servicio (Cruz, 2021, p. 2).

Percepciones de calidad de un servicio. Es la calidad que tiene un servicio específico según la percepción o criterio subjetivo del usuario que lo ha recibido. Taylor (1992) sugiere que la calidad del servicio es una actitud, basada únicamente en la evaluación del desempeño del servicio. Por lo tanto, es el resultado de un proceso de evaluación donde los clientes hacen una valoración en función de aspectos específicos que se consideran determinantes de calidad (Grönroos, 1984, p. 37).

Servicio público. Se refiere a una prestación intangible, única, no almacenable y no transportable que una entidad pública provee a un usuario, como resultado de sus procesos misionales (CEPLAN, 2018, p. 38). Resultan en procesos simultáneos de producción y

consumo. Su ejecución puede ser per se o por terceros, bajo fiscalización estatal (Dromi, 1996, p. 531).

Servicios no prestacionales o transaccionales. Comúnmente llamados procedimientos administrativos o trámites provienen de la función inspectora, reguladora o sancionadora del Estado e “implica una transacción entre la ciudadanía y una entidad pública, y el otorgamiento de derechos como las licencias, autorizaciones, concesiones, emisión de certificados u otros documentos oficiales” (Secretaría de Gestión Pública, 2019, p. 12).

Satisfacción. Es la valoración que hacen los usuarios sobre la calidad que han percibido en aquello que recibieron de la entidad pública (Secretaría de Gestión Pública, 2019, p. 14). Es el grado de cobertura de sus expectativas o demandas, y guarda una relación directa con la calidad percibida, ya que, a mayor calidad percibida, mayor será la satisfacción del usuario y, también con la diferencia existente entre la calidad que percibieron y las expectativas que tenían antes de la recepción del servicio (Pareja et al., 2016, p. 137).

Servicio público con pertinencia cultural. Es aquel servicio que incorpora el enfoque intercultural y toma en consideración aspectos particulares de las localidades en donde se brinda atención, adaptándose a las características culturales, lingüísticas, socioeconómicas, geográficas y ambientales de sus usuarios, e incorporando sus cosmovisiones y concepciones sobre desarrollo y bienestar (MINCUL, 2021, p. 161). Se presta en la lengua originaria del usuario, como condición indispensable para la efectividad del servicio (Presidencia de la República, 2016).

Lengua predominante. Es la lengua originaria que cumple con los criterios cualitativos y cuantitativos establecidos en el artículo 6 de la Ley 29735 (Congreso de la República, 2011), siendo reconocida como tal en el Mapa Etnolingüístico del Perú y, por lo tanto, goza de oficialidad en su zona de predominio (Presidencia de la República, 2016).

Derechos lingüísticos. “Son derechos fundamentales, individuales y colectivos, que reconocen la libertad a usar lenguas indígenas u originarias en todos los espacios sociales y a desarrollarse en estas lenguas en la vida personal, social, ciudadana, educativa, política y profesional” (Presidencia de la República, 2016). Repercuten en el uso que hagan de los idiomas las autoridades estatales, las personas y otras entidades (Naciones Unidas, 2017).

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1. Hipótesis general

Existe una percepción negativa de calidad de los servicios transaccionales de DNI por parte de ciudadanos quechuahablantes usuarios de dichos servicios en la provincia de Andahuaylas, Apurímac.

2.4.2. Hipótesis específicas

- Hipótesis específica 1: Existe una percepción negativa de calidad del servidor público por parte de ciudadanos quechuahablantes usuarios de dichos servicios en la provincia de Andahuaylas, Apurímac.
- Hipótesis específica 2: Existe una percepción negativa de la calidad de los procesos comprendidos en la atención por parte de los ciudadanos usuarios quechuahablantes de servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas, Apurímac.
- Hipótesis específica 3: Existe una percepción negativa de la calidad de la información por parte de los ciudadanos usuarios quechuahablantes de servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas, Apurímac.
- Hipótesis específica 4: Existe una percepción negativa de calidad de las condiciones de accesibilidad por parte de los ciudadanos quechuahablantes de servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas, Apurímac.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

En este capítulo, se aborda el diseño y alcance de la investigación; seguidamente, se desarrollan las definiciones conceptuales y operacionales de las variables, así como las limitaciones de la investigación. Posteriormente, se delimita la población y la muestra, se describen las técnicas e instrumentos a emplearse en la recolección y procesamiento de los datos; y se detallan aspectos relacionados a la validez y confidencialidad de los instrumentos a emplear. Finalmente, se plantea el plan de trabajo para la recolección y procesamiento de datos.

3.1. Diseño y alcance de la investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque mixto, en la medida que las hipótesis se probarán mediante la combinación de los enfoque cuantitativo y cualitativo. En primer lugar, se emplea el enfoque cuantitativo, recopilando información a través de una encuesta de satisfacción que será aplicada a una muestra representativa de usuarios quechuahablantes de servicios públicos priorizados en la provincia de Andahuaylas.

Asimismo, se empleará el método cualitativo, buscando explorar la complejidad de factores que se relacionan con las dificultades para la implementación de las atenciones en lenguas originarias en los servicios públicos de la provincia de Andahuaylas, a través de instrumentos de recolección de datos, como entrevistas semiestructuradas a servidores y funcionarios públicos de las entidades y la observación participante. Por otro lado, el estudio tendrá un corte transversal, pues se recogerá y analizará la información actual.

3.2. Variables

3.2.1. Definición conceptual de las variables

Para analizar la relación entre la percepción de calidad de los servicios públicos que tienen los usuarios quechuahablantes y la calidad del servicio público que reciben, se consideran las siguientes variables:

Variable dependiente. Percepción de calidad de los servicios públicos por parte de usuarios quechuahablantes de Andahuaylas.

Esta variable hace referencia a la calidad percibida del servicio y puede definirse como el resultado de un proceso de evaluación, en el que los usuarios comparan sus expectativas con el servicio que han recibido (Grönroos, 1984, p. 37). El concepto de calidad percibida del servicio es el resultante de una comparación de las expectativas del consumidor con el desempeño del servicio (Parasuraman et al., 1985, p. 42).

Asimismo, puede ser vista también como “una forma de actitud relacionada –pero no equivalente– a la satisfacción” (Parasuraman et al., 1988, p. 15). Por otro lado, otros teóricos sugieren que la calidad del servicio es una actitud, basada únicamente en la evaluación del desempeño del servicio (Taylor, 1992). Por tanto, es el resultado de un proceso de evaluación, en el que los clientes hacen una valoración en función de aspectos específicos que se consideran determinantes de calidad (Grönroos, 1984, p. 37).

Si bien para el consumidor es más difícil evaluar la calidad de los servicios que la calidad de los bienes que recibe (Parasuraman et al., 1985, p. 42), los modelos descritos permiten identificar dimensiones o conductores que facilitan la valoración de cada aspecto condicionante de la calidad y su mayor o menor influencia en la percepción global de calidad que tenga el usuario del servicio.

Asimismo, lo esperado por los usuarios respecto de la calidad de los servicios está definido también por sus características particulares. Por ello, en virtud que esta variable refleja la percepción de calidad que tiene un grupo específico de usuarios, cuya característica es ser quechuahablantes, se considerará también las siguientes subvariables:

- a) **Lengua materna del usuario:** Es aquella “que una persona adquiere en sus primeros años de vida como parte de su proceso de socialización en el marco de la vida familiar y los ámbitos más cercanos de relaciones sociales” (Presidencia de la República, 2016). El aprendizaje de la lengua materna y el desarrollo de la facultad del lenguaje verbal se dan simultáneamente en un único proceso (Pattanayak, 2003). Cuando se tiene una determinada lengua materna, el individuo se considera hablante nativo de dicha lengua. La lengua materna tiene una gran importancia para el individuo, pues “en ella construye los primeros significados en su relación con el mundo y esta le da un sentimiento de identidad y de pertenencia a una comunidad” (Proyecto Inter_ECODAL, 2021). Por otro lado, en ese proceso de adquisición, pueden intervenir

simultáneamente dos o más lenguas, por lo que puede existir bilingüismo de lengua materna (Gorter y Cenoz, 2017, p. 237).

Actualmente, el Estado peruano cuenta con información limitada sobre lengua materna, pues la información censal no permite registrar más de una lengua materna. Tampoco se cuenta con datos oficiales sobre bilingüismo a nivel nacional. Aún con estas limitaciones, la variable lengua materna resulta útil para tener un acercamiento a la proporción de población que habla la lengua originaria en la provincia y nos servirá para el cálculo del tamaño muestral.

b) Perfil lingüístico del usuario: Esta variable se construye en función de la lengua en la que la persona se comunica mejor. Incluso, personas bilingües pueden tener preferencia por comunicarse en una determinada lengua. Ello se debe a que existen diferentes grados de bilingüismo; es decir, diferentes niveles de dominio de las lenguas que habla la persona, por lo cual esta puede tener preferencia por el uso de una de ellas en ciertas situaciones.

Tal es así que, para categorizar al bilingüe según la competencia lingüística, Etxebarria (1995, p. 15) distingue dos tipos: a) los bilingües equilibrados, que son personas que tienen un dominio similar de las dos lenguas; y b) los bilingües dominantes, que son personas en las que existe un mejor manejo de una lengua sobre la otra en cuanto a su dominio.

Por otro lado, otros autores definen más tipos de bilingüismo, que van desde el bilingüismo equilibrado, caracterizado por un alto nivel de competencia en dos lenguas, y la capacidad de usar ambas eficazmente en circunstancias diversas; hasta un bilingüismo poco fluido e incipiente, en el que los sujetos tienen una mayor dominancia de una de las lenguas, generalmente su lengua materna (Baker, 1997).

Con la finalidad de no complejizar demasiado el análisis, la variable *perfil lingüístico* se configurará, a efectos de este estudio, como una variable politómica, con las siguientes posibilidades de respuesta en función de la autopercepción del individuo sobre la dominancia de una lengua sobre la otra en su caso particular:

- Monolingüe castellano (personas que solo pueden comunicarse en castellano)
- Bilingüe dominante castellano (personas con algún nivel de competencia comunicativa en quechua, pero que se comunican mejor en castellano)

- Bilingüe dominante quechua (personas con algún nivel de competencia comunicativa en castellano, pero que se comunican mejor en quechua)
- Monolingüe quechua (personas que solo pueden comunicarse en quechua)

Variable independiente. Calidad de la atención en los servicios.

Respecto a esta variable, la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 004-2021-PCM/SGP, señala que la calidad de los servicios públicos está en función de la capacidad que tiene el Estado de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas (Secretaría de Gestión Pública, 2021, p. 4).

Asimismo, el entorno, es decir, los factores políticos, sociales, económicos, culturales, tecnológicos, ambientales, entre otros, influyen en la calidad del servicio, por lo que dicha calidad estará estrechamente vinculada con el grado de adecuación de los servicios a las condiciones de las personas y a los resultados que ellas necesitan obtener (Secretaría de Gestión Pública, 2021, p. 16).

En la misma línea, Pareja et al. (2016) señalan que la calidad es el grado con que los servicios y productos se adecúan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos; es decir, que tanto logran empalmar lo que buscan y necesitan los usuarios respecto de lo que ofrece la entidad proveedora, siendo necesario para ello que la entidad conozca bien esos deseos o necesidades de sus clientes.

No obstante, la calidad se refiere no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con esos productos o servicios. La calidad debe ser una prioridad en todas las etapas de la actividad de producción de los bienes o servicios, pasando por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento (Imai, 1998, p. 10).

Por otro lado, según la Norma ISO 9000, la calidad es el grado en el que el conjunto de características de un servicio, producto, proceso, persona, organización, sistema o recurso cumple con unos requisitos establecidos en función de atributos necesarios para garantizar un adecuado performance del bien o servicio entregado que garantice la satisfacción del usuario (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2015).

Además, existen conductores o atributos medibles de calidad “presentes en la provisión de los servicios que impactan de manera directa en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas” (Cruz, 2021). Para la definición de las dimensiones de esta variable, se toman en cuenta los siguientes conductores propuestos por el Servicio de Gestión Pública (2021) y sus definiciones se complementan con los planteamientos de otros autores:

- a) **Trato profesional durante la atención:** Este atributo se materializa en las acciones que realiza el servidor a cargo de la atención y la actitud que proyecta hacia el usuario durante la prestación de los servicios. De esta manera, comprende el profesionalismo con el que desarrolla su labor, la empatía y respeto que muestra al usuario, la igualdad en el trato, su nivel de conocimiento sobre los temas relacionados a la prestación, entre otros (Secretaría de Gestión Pública, 2021, p. 5).
- b) **Información:** Refleja la capacidad de brindar información de forma oportuna, precisa, clara y veraz, estableciendo una buena comunicación con el usuario en todo el proceso, informando sobre los requisitos, el estado y progreso de la prestación del servicio (Secretaría de Gestión Pública, 2021, p. 5). Implica, también, el saber recoger y escuchar la opinión de los usuarios con el fin de mejorar los servicios de la entidad (Cruz, 2021).
- c) **Procesos y tiempo de provisión:** Esta variable incluye los costos, los tiempos, el esfuerzo de traslado y el sentido de los requisitos que tiene el servicio (Pareja et al., 2016, p. 33). A su vez, el tiempo comprende la espera para la atención por el canal empleado, la cantidad de veces que debe volver a contactar a la entidad, el plazo que debe esperar y todos los otros procesos hasta la obtención del resultado que busca (Secretaría de Gestión Pública, 2021, p. 5).
Ahora bien, el conductor tiempo será muy relevante cuando se esté analizando a servicios no prestacionales, como la emisión de un DNI o el cobro de un cheque, en cuyos casos mientras menos minutos demore la atención se percibe mejor la gestión. Sin embargo, para servicios como la atención médica en consultorio, el conductor tiempo puede ser menos relevante o incluso tener una lectura inversa (Cruz, 2021, p. 2).
- d) **Resultado de la gestión/entrega:** Muestra la capacidad de la entidad para brindar los servicios de la forma correcta durante todo el proceso, es decir, desde el primer contacto con la persona hasta finalizado el servicio (Secretaría de Gestión Pública, 2019, p. 5).

Es la habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable, y que la entidad cumpla las promesas que haga (Zeithaml et al., 2002).

- e) **Accesibilidad:** Hace referencia a la facilidad que tienen los usuarios para acceder a los servicios mediante los diferentes canales de atención puestos a disposición por la entidad. Considera la seguridad integral, la infraestructura adecuada en cada canal, los horarios de atención flexibles, la posibilidad de brindar los servicios en lengua originaria, entre otros (Secretaría de Gestión Pública, 2021, p. 5).
- f) **Confianza:** Alude a la legitimidad que tiene la entidad pública ante las personas. La confianza es resultado de la construcción de una buena imagen de la entidad (Secretaría de Gestión Pública, 2021, p. 5). De acuerdo con Grönroos (1984), la calidad percibida por los clientes es el resultante de la suma de la calidad técnica (el resultado o producto tangible que ellos recibieron) y la calidad funcional (cómo fue el proceso para recibirlo), y estas se relacionan y a su vez refuerzan la imagen de la organización en un ciclo que se retroalimenta.

3.2.2. Definición operacional de las variables

Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Subvariables o dimensiones	Indicadores	Escala de variables	Fuente de datos	Instrumento para el recojo de datos
Percepción de calidad de la atención por parte de usuarios quechuahablantes	a) Satisfacción con la calidad del servicio según perfil lingüístico del usuario	Ítem 27: Finalmente, ¿qué tan satisfecho se encuentra respecto al servicio recibido en la entidad?	Likert	Primaria	Encuesta
	b) Perfil lingüístico del usuario		Politómica		
Calidad de los servicios	a) Trato profesional durante la atención	Ítem 8: ¿El servidor que le atendió hablaba quechua?	Dicotómica	Primaria	Encuesta / observación directa.
		Ítem 9: Si su respuesta anterior fue Sí, ¿cuál fue el nivel de dominio de la lengua originaria por parte del prestador?	Politómica	Primaria	
		Ítem 10: El servidor que le atendió se mostró amable y respetuoso en todo momento.	Likert	Primaria	
		Ítem 11: El servidor que le atendió demostró que tenía el conocimiento suficiente para atender su solicitud.	Likert	Primaria	
		Ítem 12: El servidor le brindó indicaciones o explicaciones entendibles, claras y precisas.	Likert	Primaria	
		Ítem 13: El servidor comprendió sus necesidades específicas y se mostró empático con usted.	Likert	Primaria	
		Ítem 14: El servidor le dio un trato justo e imparcial durante el proceso.	Likert	Primaria	
	b) Procesos y tiempos	Ítem 15: El tiempo de realización del trámite (desde la primera interacción con la organización hasta la finalización del proceso) fue razonable.	Likert	Primaria	
		Ítem 16: ¿Cuánto tiempo le tomó en total? _____ minutos/horas/días/meses.	Likert	Primaria	
		Ítem 17: El costo que pagó por el servicio fue justo o razonable.	Numérica	Primaria	

	Ítem 18: ¿Alguna etapa del proceso ha sido virtual?	Likert	Primaria
	Ítem 19: Si su respuesta anterior fue Sí, ¿esta etapa virtual fue sencilla o fácil de realizar?	Dicotómica	Primaria
c) Información	Ítem 20: La entidad le ha brindado información completa y sin errores durante el proceso de trámite (requisitos, horario, ventanilla, secuencia, etc.).	Likert	Primaria
	Ítem 21: La información proporcionada y los formularios que tuvo que llenar fueron sencillos y comprensibles.	Likert	Primaria
	Ítem 22: La entidad le brinda información actualizada sobre el estado del trámite (avance, tiempo restante, etc.).	Likert	Primaria
d) Accesibilidad	Ítem 23: Todos los canales de atención (presencial, virtual, telefónico, etc.) están disponibles en la lengua que usted más domina.	Likert	Primaria
	Ítem 24: Las instalaciones de la entidad cuentan con señalética (letreros, afiches, avisos) en la lengua que usted más domina.	Likert	Primaria
	Ítem 25: El servicio tiene materiales de apoyo en la lengua que usted más domina (folletería, videos, láminas, etc.).	Likert	Primaria
e) Resultado de la gestión/entrega	Ítem 26: La entidad resolvió su necesidad o problema (usted obtuvo lo que necesitaba).	Likert	Primaria

3.3. Limitaciones

Dado que no se cuentan con datos sobre bilingüismo quechua/castellano, sino solamente datos sobre lengua materna, el universo del estudio se calcula en función de los datos censales de población total de la provincia en el 2017. En tal sentido, el universo estará constituido por la población de la provincia de Andahuaylas; sin embargo, la población con lengua materna quechua se emplea a efectos de estimar la probabilidad a favor (p) de que los encuestados sean personas quechuahablantes.

Al respecto, es importante mencionar que la pregunta sobre lengua materna en el censo fue aplicada únicamente a población mayor de 3 años. Para efectos de este estudio, si bien la muestra se calcula sobre esa base, la aplicación de las encuestas se realizará a personas mayores de edad o que están a punto de serlo, en vista de que se está estudiando los servicios transaccionales de DNI de mayor de edad.

3.4. Población y muestra

Como se ha mencionado, la población de referencia para este estudio es la población total de la provincia de Andahuaylas: 142,477. Se sabe que, dentro de ella, la mayoría de la población tiene como lengua materna al quechua. Según datos del Censo Nacional de Población y Vivienda 2017, esta asciende a 100,835 habitantes, que constituyen el 74% del total de la población mayor de 3 años de la provincia y el 71% del total de la población de la provincia (INEI, 2017).

Tabla 2. Datos poblacionales para el cálculo del tamaño de la muestra

Tipo de población	Habitantes	% del total de habitantes
Población total Andahuaylas, 2017	142,477	100%
Población con lengua materna quechua Andahuaylas, 2017	100,835	71%

Fuente: INEI (2017)

Cálculo del tamaño muestral. Tenemos los siguientes parámetros para el cálculo del tamaño muestral:

Nivel de confianza	95%
Tamaño de la población	142,477
Margen de error	5%

Dado que tenemos una población mayor a 100,000 personas, para el cálculo del tamaño muestral, emplearemos la fórmula que corresponde a una población infinita:

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{e^2}$$

Donde:

Z = Desviación estándar que abarca al nivel de confianza

p = Probabilidad a favor (0.7)

e = Margen de error (0.05)

Para un nivel de confianza del 95%, corresponde la desviación media, Z=1.96. Por lo tanto, aplicando la fórmula antes mencionada, tenemos:

$$n = (1.96 * 1.96 * 0.7 * 0.3) / (0.05 * 0.05)$$

$$n = 0.8067 / 0.0025$$

$$n = 322.69$$

El tamaño ideal de muestra será de 323 personas o más.

3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Para la recolección de datos, se empleó una encuesta de satisfacción de 27 preguntas, la misma que se dividió en 6 bloques:

- **Bloque 1:** Datos generales acerca de la edad, sexo, lugar de residencia, grado de instrucción, idioma que maneja y acompañante.
- **Bloque 2:** Preguntas sobre la percepción del trato profesional del servidor que lo atendió.
- **Bloque 3:** Preguntas sobre la percepción de la calidad de los procesos y tiempos.
- **Bloque 4:** Preguntas sobre la percepción de la calidad de la información.
- **Bloque 5:** Preguntas sobre la percepción de la accesibilidad.
- **Bloque 6:** Preguntas sobre la satisfacción con el servicio.

Dicha encuesta se aplicó a los usuarios de servicios transaccionales de DNI brindados por la RENIEC en la Oficina Registral Andahuaylas, entre los meses de marzo y abril del 2023, logrando encuestar a 352 usuarios a la salida de los servicios, lo cual excede el tamaño de la muestra mínima que debía ser 323 y permite aportar mayor confiabilidad a los resultados. La ficha técnica que contiene los detalles relevantes del instrumento y su aplicación se pueden encontrar en el Anexo 2 y los cuestionarios en los Anexos 3 y 4.

Asimismo, el estudio también se complementó con entrevistas semiestructuradas, que se realizaron a los directivos de RENIEC, específicamente al Director de Registros Civiles, responsable del Proyecto del Registro Civil Bilingüe (RCB), que constituye hasta ahora el mayor esfuerzo que ha desarrollado la entidad para incorporar las lenguas originarias en los registros de hechos vitales, por lo que ha podido capitalizar lecciones en dicho proceso que resultan relevantes a efectos de este estudio.

Así, también, se entrevistó a especialistas de la Dirección de Lenguas Indígenas a cargo de la intervención “Lenguas Indígenas en Servicios Públicos”, que, en el marco de los esfuerzos de implementación del Objetivo 1 de la PNLOTI, han desarrollado acciones de asistencia técnica a varias entidades públicas en el departamento de Apurímac, entre ellas el RENIEC, para generar condiciones que les permitan brindar servicios en la lengua quechua. Las transcripciones de las entrevistas se pueden encontrar en los Anexos 5 y 6.

Figura 1. Fotografías del trabajo de campo para aplicación de las encuestas a usuarios



Fuente: Archivo fotográfico de la investigación

3.6. Validez y confiabilidad del instrumento

A efectos de garantizar la validez y confiabilidad del instrumento, este fue socializado con expertos y fue, también, traducido a la lengua originaria quechua (ver Anexo 4), para asegurar la comprensión de las preguntas por parte de los ciudadanos quechuahablantes encuestados. Asimismo, se realizaron pruebas de comprensión de este con usuarios quechuahablantes y, finalmente, los aplicadores de la encuesta fueron profesionales que hablaban la lengua quechua fluidamente, de manera que la lectura y llenado del cuestionario fue asistido para aquellos usuarios que tenían dificultades con la lectoescritura.

CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

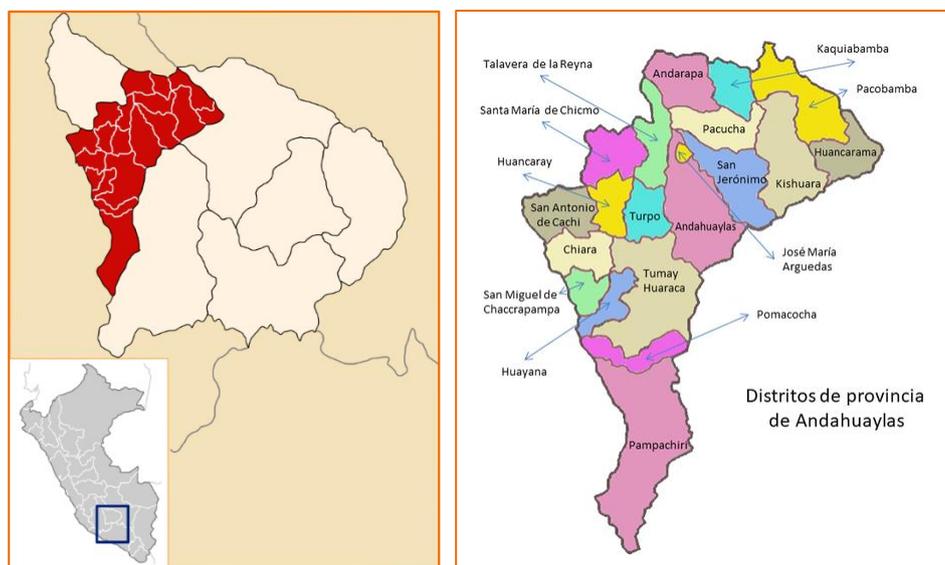
4.1. Caracterización de la zona de estudio: la provincia de Andahuaylas

4.1.1. Ubicación y aspectos geopolíticos

La provincia de Andahuaylas es una de las siete provincias que conforman el departamento de Apurímac, ubicado en la sierra sur del Perú. Limita por el norte con la provincia de Chincheros; por el Oeste, con el departamento de Ayacucho; por el este, con la provincia de Abancay; y, por el Sur, con la provincia de Aymaraes. Cuenta con una extensión de 3 987,00 km² y posee uno de los territorios más accidentados del Perú (Banco Central de Reserva del Perú [BCRP], 2018, p. 1).

Respecto a lo geopolítico, la provincia de Andahuaylas está compuesta por 20 distritos y 829 Centros Poblados (INEI, 2018, p. 19). Asimismo, de acuerdo con la Base de Datos de Pueblos Indígenas u Originarios (BDPI), en la provincia existen 128 localidades de pueblos indígenas u originarios, “donde habitan y/o ejercen sus derechos colectivos [...] sea en propiedad o en razón de otros derechos reconocidos por el Estado” (BDPI, 2023, párr. 1).

Figura 2. Ubicación y composición de la provincia de Andahuaylas



Fuente: Guyot (2020)

4.1.2. Historia

La provincia fue creada el 21 de junio de 1825 por el libertador Simón Bolívar, como parte del departamento de Ayacucho. Sin embargo, su historia se remonta a la fase Arcaica (9500-2100 a. C.), siendo poblada por grupos que dejaron evidencia en artefactos líticos, petroglifos y otros vestigios (Bauer et al., 2010, p. 47); mientras alrededor del 300 a. C.-1000 d. C. ya tenían desarrollo de cerámicas, asentamientos y organización social avanzada (Bauer et al., 2010, p. 57).

Por otro lado, entre los años 600-1000 d. C., dichos pueblos reciben la influencia del imperio Wari y se anexan en las dinámicas de esa sociedad, pero luego de la decadencia Wari, se producen profundos cambios demográficos y en los asentamientos. Al mismo tiempo, entre los años 1000-1400 d. C., se produce una reorganización social y formación de alianzas entre pueblos y tribus, dando lugar a la confederación chanka (Bauer et al., 2010, p. 73).

Así, alrededor del año 1300, Andahuaylas se convierte en el centro del poder político-militar chanka, desarrollando importantes asentamientos y fortalezas, desde donde se dirige una gran acción militar contra los incas. Sin embargo, luego de la batalla de Yahuarpampa, ganada por los incas con el apoyo de las etnias de Canas y Canchis, comienza la ocupación inca de estos territorios, que duraría hasta la llegada de los españoles.

Durante la colonia, Andahuaylas como partido perteneció a la Intendencia de Huamanga. Existe evidencia de cronistas que los ayllus con identidad chanka continuaron poblando estos territorios en dicha época (Bauer et al., 2010, p. 95). Hacia mediados del siglo XVI, la zona entre los valles del Chicha y Soras es epicentro del movimiento del Taki Onqoy (Norman, 2019, p. 948). En 1814, los ayllus participan activamente en el levantamiento de Mateo Pumacahua y, luego, en la gesta de independencia (Autoridad Nacional del Agua [ANA], 2013, p. 12).

Más adelante, al inicio de la República, la provincia de Andahuaylas fue parte del departamento de Ayacucho y, en 1873, pasa a integrar el departamento de Apurímac. Para este entonces, con el crecimiento del latifundio, se desarrollan múltiples tensiones entre hacendados y comuneros, con litigios de larga data, desembocando, en 1963, en la toma de tierras de la hacienda de San Pedro de Chacabamba en Ongoy y la posterior masacre de comuneros de Callapayoc a manos de carabineros (Chati, 2015, p. 42).

Si bien en 1969 se promulga la Ley de Reforma Agraria, su demora en aplicarse en Andahuaylas origina, como respuesta, más movilizaciones indígenas y se produce un proceso de dinamización de su organización gremial. Así, en 1973, se funda la Federación Provincial de Campesinos de Andahuaylas (FEPCA), abarcando 15 distritos con más de cincuenta mil campesinos integrantes y, en 1974, se toman masivamente fundos y haciendas (Monge, 1989, p. 70). Al respecto, Monge (1989) sostiene lo siguiente:

La lucha campesina de Andahuaylas fue la más grande movilización de masas fuera del control del reformismo militar (...) [pero] la extensión del movimiento terminó por enfrentarlo al Estado que combinó la negociación con la represión a los dirigentes, con la aceleración de la reforma oficial y con la imposición de sus modelos organizativos y productivos. (Monge, 1989, p. 71)

De esta forma, la organización gremial campesina en Andahuaylas entró en un proceso de desintegración. Posteriormente, en la década de los 80, Andahuaylas sufre las incursiones proselitistas y terroristas de Sendero Luminoso. Al estar ubicada en el continuo territorial denominado área de influencia regional Ayacuchana, es una de las provincias de la sierra sur central donde el conflicto armado se inició con gran violencia y ocasionó una masiva migración de zonas rurales a urbanas (Comisión de la Verdad y Reconciliación [CVR], 2003a, p. 80). Hasta 1985, las muertes en el departamento de Apurímac ocurrieron casi en su totalidad en Andahuaylas (CVR, 2003b, p. 109).

El ciclo de violencia en Andahuaylas disminuye entre 1988 y 2000 (CVR, 2003b, p. 112). Sin embargo, al igual que en otras zonas del área, como consecuencia del conflicto se había producido “la destrucción económico-productiva y de servicios, tanto comunales como estatales; pérdida de derechos civiles y políticos; destrucción de la institucionalidad estatal y social; y daños psicológicos y emocionales en su población” (CVR, 2003b, p. 15). Esta situación se refleja hasta hoy en muchas relaciones y dinámicas dentro de la provincia.

4.1.3. Aspectos demográficos y socioeconómicos

De acuerdo con los datos de los Censos Nacionales del 2017, Andahuaylas es actualmente la provincia con mayor concentración de población del departamento, contando con 142,477 habitantes (35,1 % del total departamental). No obstante, en el periodo intercensal 2007 y 2017,

se observa que la tasa de crecimiento promedio anual fue negativa (-0,1%), con una disminución de la población de 1,0% (INEI, 2018, p. 24).

Por otro lado, el 48,6% de la población la provincia de Andahuaylas reside en el área urbana (69,220 habitantes) y el 51,4% residen en el área rural (73,257 habitantes). Se observa un significativo crecimiento de la población urbana en las últimas décadas, ya que en el censo de 1972 la distribución era 22,1% y 77,8%, respectivamente (INEI, 1993), como se aprecia en la Tabla 3. Sin embargo, actualmente la provincia concentra más de un tercio de la población rural del departamento (INEI, 2018, p. 25).

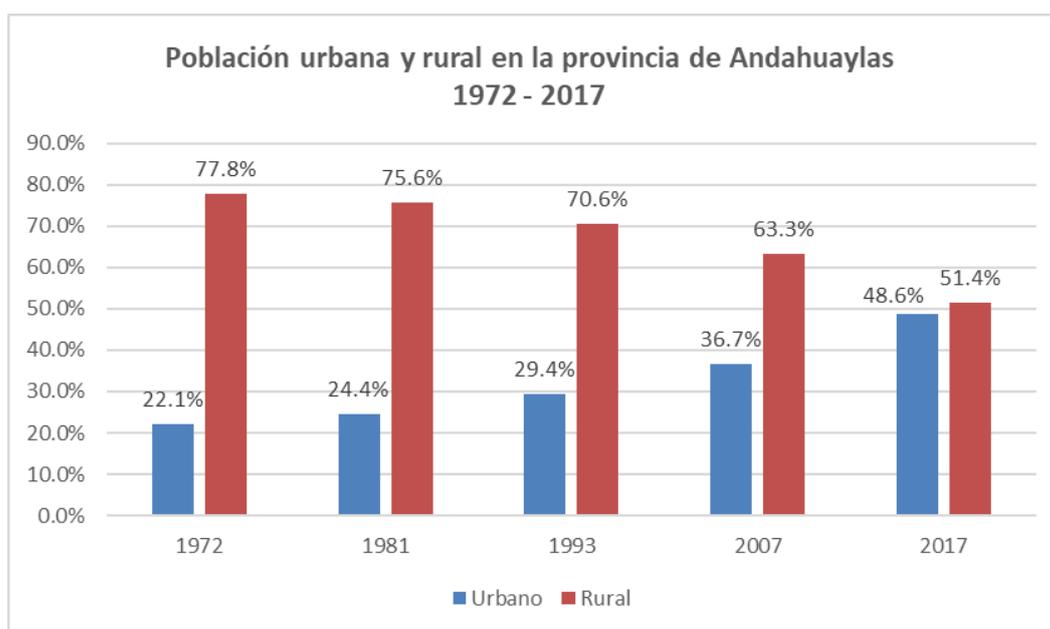
Tabla 3. Evolución de la población urbana y rural en la provincia de Andahuaylas entre periodos censales

Año	Población	Urbano	Rural	Total
1972	8,535*	22.1%	77.8%	100%
1981	11,256*	24.4%	75.6%	100%
1993	133,549	29.4%	70.6%	100%
2007	143,846	36.7%	63.3%	100%
2017	142,477	48.6%	51.4%	100%

Nota: (*) Población reconstruida en base a la demarcación de 1993

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de INEI (1993) e INEI (2018)

Figura 3. Población urbana y rural en Andahuaylas 1972 – 2017



Nota: (*) Porcentajes para 1972 y 1981 corresponden a la población reconstruida para la provincia de Andahuaylas en base a la demarcación de 1993.

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de INEI (1993) e INEI (2018)

Respecto a los indicadores socioeconómicos, en el año 2018, la incidencia de la pobreza monetaria en la provincia de Andahuaylas, es decir, el porcentaje de la población con un nivel de gasto inferior al costo de la canasta básica de consumo, se estimó en 37.4%, cifra superior al promedio nacional de 20.5% (INEI, 2020, p. 103). Además, sus distritos de Pampachiri (58.2%), Huancaray (58%), Chacrampa (57.2%) y Tumay Huaraca (55.5%) están en el ranking de los 10 más pobres del departamento (MIDIS, 2023, p. 1)

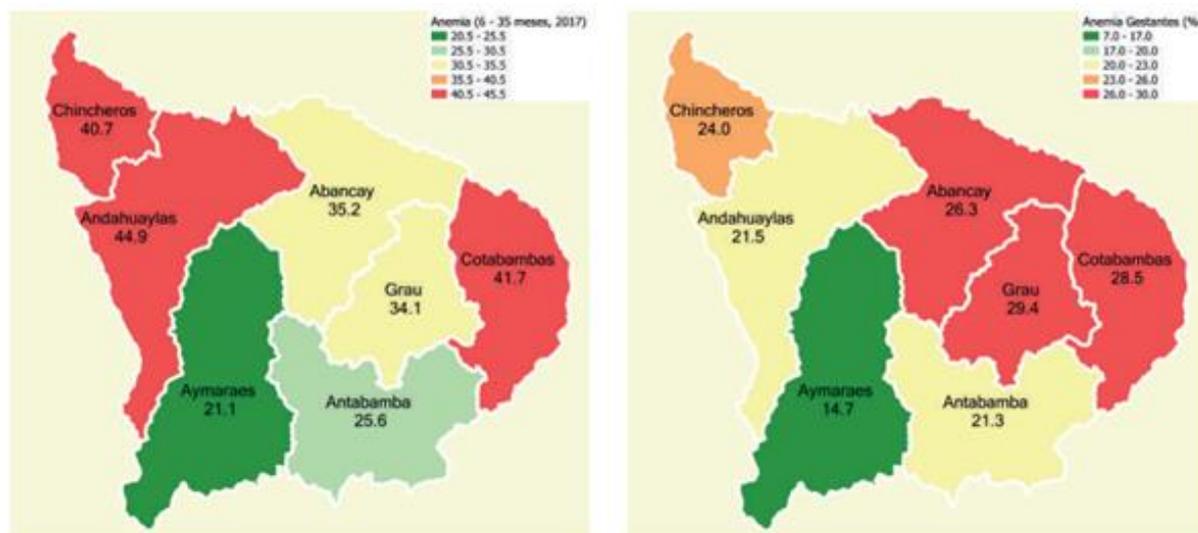
En cuanto al acceso a servicios básicos, en el año 2017, el 40.9% y 64.4% de la población de la provincia carecía de servicios de agua y saneamiento mediante red pública, respectivamente (Viceministerio de Gobernanza Territorial, 2019, p. 8).

Asimismo, 12 de los 20 distritos de la provincia pertenecen a la tipología B2; es decir, en su ámbito hay solo centros poblados de hasta 2,000 habitantes y, aunque en su mayoría se encuentren relativamente conectados, “el que cumple la función de capital no genera gran influencia ni dependencia económica ni de servicios con los demás centros poblados del distrito” (Viceministerio de Gobernanza Territorial, 2019, p. 3).

Respecto a educación, la tasa de analfabetismo de la provincia de Andahuaylas, al 2017, fue de 18.5% del total de la población de 15 años a más (Viceministerio de Gobernanza Territorial, 2019, p. 9).

Por otro lado, en el año 2017, el 25.6% del total de niños menores a 5 años atendidos en algún establecimiento de salud del MINSA en la provincia fueron diagnosticados con desnutrición crónica, situándose por encima del promedio nacional. La tasa de anemia en niños de entre 6 y 36 meses fue de 44,9%, y la anemia en gestantes fue de 21.5% (Viceministerio de Gobernanza Territorial, 2019, p. 7).

Figura 4. Incidencia de anemia en menores de 6-26 meses y gestantes en la provincia de Andahuaylas (2017)



Fuente: Viceministerio de Gobernanza Territorial (2019)

4.1.4. Aspectos lingüísticos y culturales

Para entender bien la situación sociolingüística de la provincia, es importante situarnos primero en el contexto nacional. Según datos de los Censos Nacionales del 2017, en el Perú, el 16% de la población nacional de 3 años a más tiene por lengua materna una de las 48 lenguas indígenas u originarias peruanas (4 millones 477 mil 195 personas); de estas, el 85%, son personas cuya lengua materna es el quechua (MINCUL, 2019, p. 11).

La población quechuahablante a nivel nacional se encuentra distribuida en todo el Perú, siendo que el Mapa Etnolingüístico identifica 20 departamentos, 132 provincias y 1113 distritos donde predomina esta lengua originaria. Sin embargo, su concentración es mayor en los departamentos de Apurímac (70%), Puno (69%), Huancavelica (64%), Ayacucho (63%) y Cusco (55%), en los cuales constituye más del 50% de su población total de 3 años a más (Presidencia de la República, 2021b).

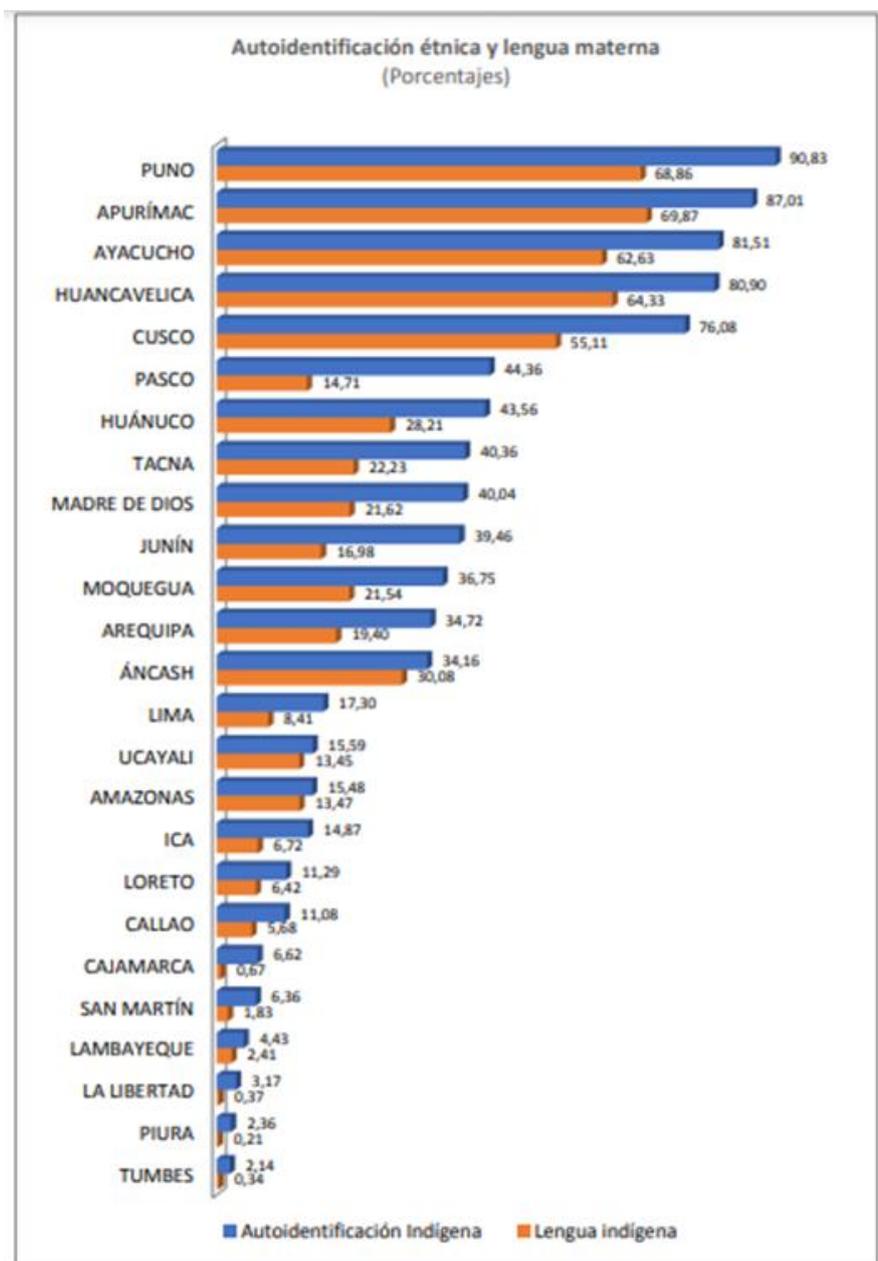
A causa de las históricas relaciones de desigualdad, la pobreza afecta más a la población que tiene como lengua materna a una lengua originaria, según datos del INEI (2022), en el 2021, la incidencia de la pobreza en este grupo poblacional fue de 32,3%, siendo superior en 8,3 puntos porcentuales a los que tienen como lengua materna el castellano, que fue de 24%.

Asimismo, es mayor en los que residen en área rural (incidencia de 41,4%) que en el área urbana (25,4%) (INEI, 2022, pp. 90-91).

Por otro lado, en los últimos años, en los países de la región ha cobrado importancia el impulso a la necesidad de construir un Sistema de Estadísticas Étnicas, que permita contar con información oficial de los distintos grupos étnicos existentes para mejorar las acciones, servicios y políticas del Estado. Por ello, en los Censos Nacionales del 2017, el Perú incorporó la pregunta de autoidentificación étnica por primera vez en nuestra historia (INEI y MINCUL, 2018, p. 26)

Así, 5 millones 771 mil 885 personas se autoidentificaron como indígenas u originarias de los andes, que equivalen al 24,9% de la población censada de 12 y más años de edad del país (INEI y MINCUL, 2018, p. 11). Los departamentos en los cuales más del 75% de su población se autoidentifica como parte de un pueblo indígena u originario son Puno (91%), Apurímac (87%), Ayacucho (82%), Huancavelica (81%) y Cusco (76%) (BDPI, 2023).

Figura 5. Autoidentificación étnica y lengua materna en el Perú (2017)



Fuente: BDPI (2023)

Asimismo, un análisis a nivel provincial arroja que, en el Perú, existen 117 provincias en las cuales la población quechuhablante supera el 50%. En este contexto, la provincia de Andahuaylas, con un 74.63% de población con lengua materna quechua, constituye una provincia representativa de la realidad de muchas provincias peruanas caracterizadas por un entorno lingüístico similar.

Es importante mencionar que estos datos refieren a lengua materna; es decir, la lengua en la que aprendió a hablar la persona. Aunque los datos censales no arrojan información sobre el bilingüismo o monolingüismo, en la práctica en dichos entornos existe una realidad lingüística compleja denominada *diglosia*; es decir, la coexistencia de dos lenguas o variedades en un ámbito con diferencias socioculturales, donde una de ellas goza de un mayor prestigio social o aceptación que la otra, por emplearse para funciones o circunstancias más formales y valoradas, mientras que la otra es relegada a funciones menos valoradas e informales (Fishman, 1972).

En estos contextos, la inferioridad de la lengua originaria se ha construido históricamente por relaciones de poder, una historia marcada de discriminación y exclusión, que ha presionado a la sustitución lingüística paulatina (Zavala, 2016). Así, se tiene un bilingüismo sustractivo y, dentro de la población, existen múltiples condiciones, desde bilingües coordinados (personas que se comunican con suficiencia en ambas lenguas) hasta monolingües quechua o castellano.

En consecuencia, entre ambos extremos, se puede encontrar por ejemplo un bilingüismo pasivo, personas quechuahablantes que comprenden el castellano, pero no lo hablan con suficiencia (situación de muchos adultos y adultos mayores de comunidades campesinas), o personas castellano hablantes que comprenden quechua, pero no lo hablan con suficiencia (tal es el caso de muchos hijos de hablantes de segunda o tercera generación que migraron a las ciudades).

4.2. La provincia y los procesos de revaloración del quechua

El interés por la revalorización del quechua y su uso en espacios públicos en la provincia de Andahuaylas es mucho anterior a la aprobación de la Ley 29735 o de la PNLOTI, y tiene sus raíces en un largo proceso de búsqueda de fortalecimiento de identidad y reivindicación de derechos indígenas, que se intensificó en el periodo de los movimientos de lucha por las tierras y posteriormente con las políticas de reconocimiento del quechua promovidas por el Gobierno de Velasco Alvarado (Zavala et al., 2014, p. 53).

Después de este Gobierno, “se produjeron diversas manifestaciones de descontento social y reclamo al poder central con el fin de regular el precio de los productos y preservar la

actividad agrícola” (Casafranca, 2012, como se cita en Zavala et al., 2014). Estos contextos también “fortalecieron la identidad de los pobladores y los incentivaron a usar la lengua quechua entre ellos para comunicarse con mayor fluidez” (Zavala et al., 2014, p. 53).

Posteriormente, el quechua es, también, reivindicado por los intelectuales andahuaylinos en torno a la figura de José María Arguedas, generándose varias actividades de promoción de su uso en los años 70 y 90, incluyendo muestras de teatro, actividades folclóricas, conversatorios, entre otros. Asimismo, desde los comicios del 2006, organizaciones políticas de origen campesino lograron ganar las elecciones en varios municipios de Apurímac y hacerse de espacios hasta entonces negados (Zavala et al., 2014, p. 54).

Así, en el 2008, fue promulgada la Ordenanza Regional 017-2008-CR-Apurímac, primera ordenanza regional en el Perú contra la discriminación, en la cual el gobierno regional se comprometía a promover la enseñanza del quechua en todos los niveles educativos. Además, dispuso que, en el gobierno regional, se prevea la disponibilidad de personal que hable quechua fluidamente y que se adecúe la señalética de los locales para incluir el quechua y elementos distintivos de la región (Zavala et al., 2014, p. 57).

En el 2009, en el marco del Proyecto Educativo Regional (PER), mediante la resolución 0378- 2009-DREA, se conforma el equipo impulsor regional y los equipos provinciales del “Programa quechua para todos” y se lanza la “Propuesta de plan general: generalización del quechua en la región de Apurímac 2008-2021”, con el objetivo de orientar las acciones de motivación permanente, implementación, desarrollo y evaluación de la generalización del quechua en Apurímac (Zavala et al., 2014, p. 59).

Lamentablemente, la implementación del PER se vio complicada por pugnas entre sindicatos de docentes, el gobierno regional y las organizaciones de sociedad civil que apoyaban el proceso y, también, porque estuvo restringida solo al sector educación, sin lograr incorporar a los otros sectores, como salud, justicia y seguridad, en los que para el efectivo disfrute de los derechos ciudadanos se requiere garantizar el uso de la lengua originaria de la población (Zavala et al., 2014, p. 68).

No obstante, el quechua continuó promoviéndose en eventos masivos en la provincia como el *Pukllay* o el festival Todas las Artes, que revaloran la cultura y la identidad local (Zavala et al., 2014, p. 54). Además, se amplió en otras esferas sociales, como las de las

emisoras de radio, incrementándose los programas en la provincia que se transmiten en formatos bilingües e, incluso, enteramente en quechua.

Por otro lado, desde el 2017, Apurímac fue priorizado como un ámbito de aplicación de acciones piloto de implementación de la PNLOTI por la Dirección de Lenguas Indígenas del Ministerio de Cultura. Se firmó un convenio con el gobierno regional y se realizó varias acciones de promoción del uso de las lenguas originarias en los servicios públicos en todas las provincias, entre ellas, la capacitación a traductores, intérpretes, autoridades y entidades de la zona, asistencias técnicas y certificaciones (Panizo, 2019, pp. 16-19).

4.3. El caso de estudio: los servicios de trámite de DNI en la Oficina Registral de RENIEC Andahuaylas

Dentro de los servicios no prestacionales que brinda el Estado a la población, sin duda, uno de los más importantes es el trámite del documento nacional de identidad (DNI). Todas las personas nacidas en el Perú tienen derecho a su DNI. Constituye el principal documento para probar el nombre, nacionalidad, edad, residencia, etc., y es necesario para acceder a todos los servicios y beneficios del Estado; por ejemplo, a atenciones de salud, a programas sociales, educación, etc. (Portal del Estado Peruano, 2023).

La institución encargada de emitir los DNI a todos los peruanos es el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), siendo el organismo público encargado de organizar y mantener el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales, otorgar el documento nacional de identidad, registrar los nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios y otros hechos que modifican el estado civil (RENIEC, 2023a).

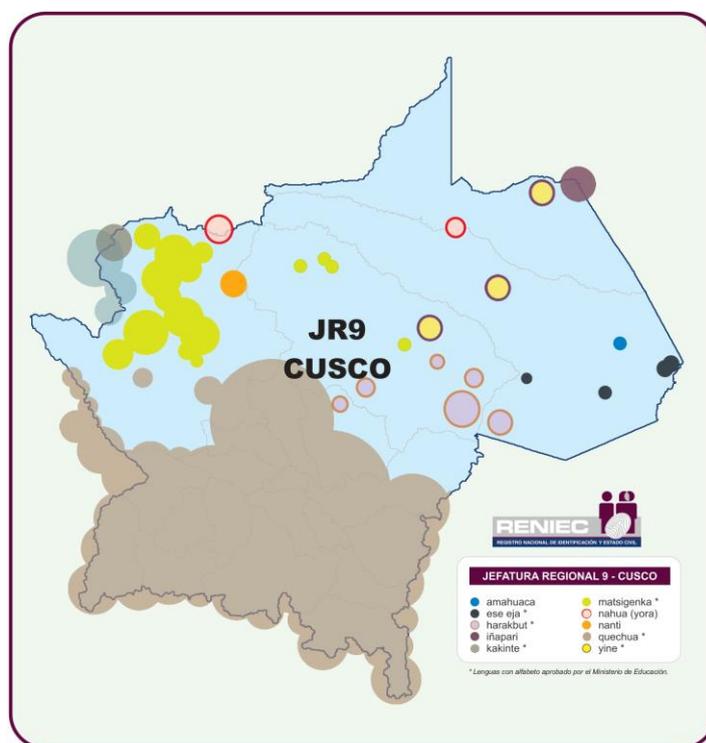
Para cumplir sus funciones, el RENIEC posee una estructura de organización diseñada de tal manera que la Alta Dirección se orienta a la formulación de los lineamientos de política, los órganos administrativos desarrollan funciones de apoyo y asesoramiento de carácter general, y los órganos de línea son básicamente ejecutores y especializados en materia registral. Dentro de estos últimos, la Dirección de Servicios Registrales es la encargada de las oficinas regionales distribuidas en todo el país (RENIEC, 2023a).

A su vez, las oficinas regionales “son unidades orgánicas de línea encargadas de gestionar los procesos operativos y administrativos de la institución, operan a nivel nacional

conforme al ámbito geográfico de su competencia y de acuerdo a la política institucional” (RENIEC, 2021b, p. 76). Actualmente, existen 16 oficinas regionales, cuyo ámbito de acción no necesariamente coincide con la división geopolítica departamental.

Así, como se aprecia en la Figura 6, la Oficina Regional Cusco comprende, como parte de su jurisdicción, también a provincias del departamento de Madre de Dios y de Apurímac, entre ellas a la provincia de Andahuaylas, en la cual materializa su presencia a través de la Oficina Registral de Andahuaylas, ubicada en el distrito de Talavera, siendo esta la unidad prestadora del servicio en la que desarrollaremos el estudio (ver Figura 6).

Figura 6. Jurisdicción de la Jefatura Regional 9 – Cusco de RENIEC y lenguas originarias predominantes



Fuente: RENIEC (2021a)

4.4. Organización de datos para el análisis estadístico

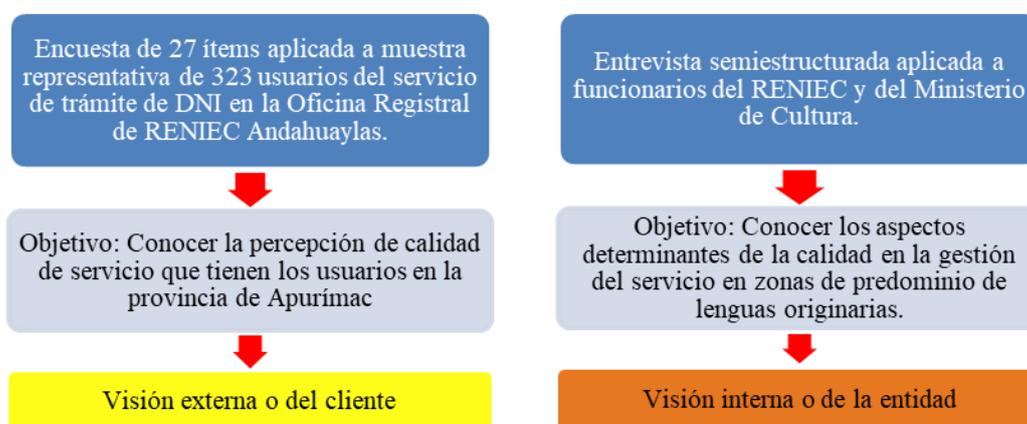
4.4.1. Uso de herramientas cuantitativas y cualitativas

Para el desarrollo del presente estudio, se han empleados dos instrumentos de recojo de información:

- Encuesta de 27 ítems aplicada a muestra representativa de 352 usuarios del servicio de trámite de DNI en la Oficina Registral de RENIEC Andahuaylas.
- Entrevista semiestructurada aplicada a funcionarios del RENIEC (Proyecto Gestión Intercultural del Registro Civil Bilingüe) y del Ministerio de Cultura (Dirección de Lenguas Indígenas).

Cada instrumento ha estado orientado a proveer información desde una posición determinada de relevancia para el estudio, tal como se aprecia en la Figura 7:

Figura 7. Instrumentos de obtención de datos y propósito



Fuente: Elaboración propia

Ítems considerados para conseguir el objetivo específico 1

Para el Objetivo 1, que consiste en Determinar cuál es la percepción de calidad del servidor público que tienen los usuarios quechuahablantes en los servicios públicos en la provincia de Andahuaylas, se ha considerado los siguientes ítems de la encuesta a usuarios:

Bloque 2: Preguntas sobre la percepción del trato profesional del servidor

Ítem 8: ¿El servidor que le atendió hablaba quechua?

Ítem 9: Si su respuesta anterior fue Sí, ¿cuál fue el **nivel de dominio de la lengua originaria** por parte del servidor?

Ítem 10: El servidor que le atendió **se mostró amable y respetuoso** en todo momento.

Ítem 11: El servidor que le atendió demostró que tenía **el conocimiento suficiente** para atender su solicitud.

Ítem 12: El servidor le brindó indicaciones o **explicaciones entendibles, claras y precisas**.

Ítem 13: El servidor **comprendió sus necesidades específicas y se mostró empático con usted**.

Ítem 14: El servidor le dio un **trato justo e imparcial** durante el proceso.

Ítems considerados para conseguir el objetivo específico 2

Para el Objetivo 2, que consiste en Determinar cuál es la percepción que tienen los usuarios quechuahablantes respecto de la calidad de los procesos comprendidos en la atención de los servicios brindados por la entidad, se han considerado los siguientes ítems de la encuesta a usuarios:

Bloque 3: Preguntas sobre la percepción de la calidad de los procesos

Ítem 15: El **tiempo de realización del trámite** (desde la primera interacción con la entidad hasta la finalización del proceso) fue razonable.

Ítem 16: ¿Cuánto **tiempo le tomó** en total? _____ minutos/horas/días/meses.

Ítem 17: El **costo que pagó** por el servicio fue justo o razonable.

Ítem 18: ¿Alguna etapa del proceso ha sido virtual?

Ítem 19: Si su respuesta anterior fue Sí, ¿esta etapa virtual fue sencilla o fácil de realizar?

Ítems considerados para conseguir el objetivo específico 3

Para el Objetivo 3, que consiste en Determinar cuál es la percepción que tienen los usuarios quechuahablantes respecto de la calidad de la información en los servicios brindados por parte de la entidad, se han considerado los siguientes ítems:

Bloque 4: Preguntas sobre la percepción de la calidad de la información

Ítem 20: La entidad **le ha brindado información completa y sin errores** durante el proceso de trámite (requisitos, horario, ventanilla, secuencia, etc.).

Ítem 21: La información proporcionada y los **formularios** que tuvo que llenar fueron **sencillos y comprensibles**.

Ítem 22: La entidad le brinda **información accesible sobre el estado del trámite** (avance, tiempo restante, etc.).

Ítems considerados para conseguir el objetivo específico 4

Para el Objetivo 4, que consiste en Determinar cuál es la percepción que tienen los usuarios quechuahablantes respecto de la calidad de las condiciones de accesibilidad en los servicios brindados por parte de la entidad, se han considerado los siguientes ítems:

Bloque 5: Preguntas sobre la percepción de la accesibilidad

Ítem 23: Todos los **canales de atención** (presencial, virtual, telefónico, etc.) están disponibles **en la lengua** que usted más domina.

Ítem 24: Las instalaciones de la entidad cuentan con **señalética** (letreros, afiches, avisos) **en la lengua** que usted más domina.

Ítem 25: El servicio tiene **materiales de apoyo** en la lengua que usted más domina (folletería, videos, láminas, etc.).

Finalmente, para tener una visión agregada de la satisfacción del usuario, se ha considerado los siguientes ítems de la encuesta:

Bloque 6: Preguntas sobre la eficacia y la satisfacción con el servicio

Ítem 26: La entidad **resolvió su necesidad** o problema (usted obtuvo lo que necesitaba).

Ítem 27: Finalmente, **¿qué tan satisfecho se encuentra** respecto al servicio recibido en la entidad?

4.5. Análisis de los datos provenientes de la encuesta aplicada a los usuarios

A continuación, se procede a realizar el análisis de la información recogida a través de cada bloque de la encuesta aplicada a los usuarios.

4.5.1. Análisis del Bloque I: Datos generales

Se muestran los resultados del Bloque 1 de la encuesta, denominado “Datos generales”, el cual permite caracterizar a la muestra de población a la cual se ha aplicado dicho instrumento.

Edad y sexo (Ítems 2 y 3 de la encuesta)

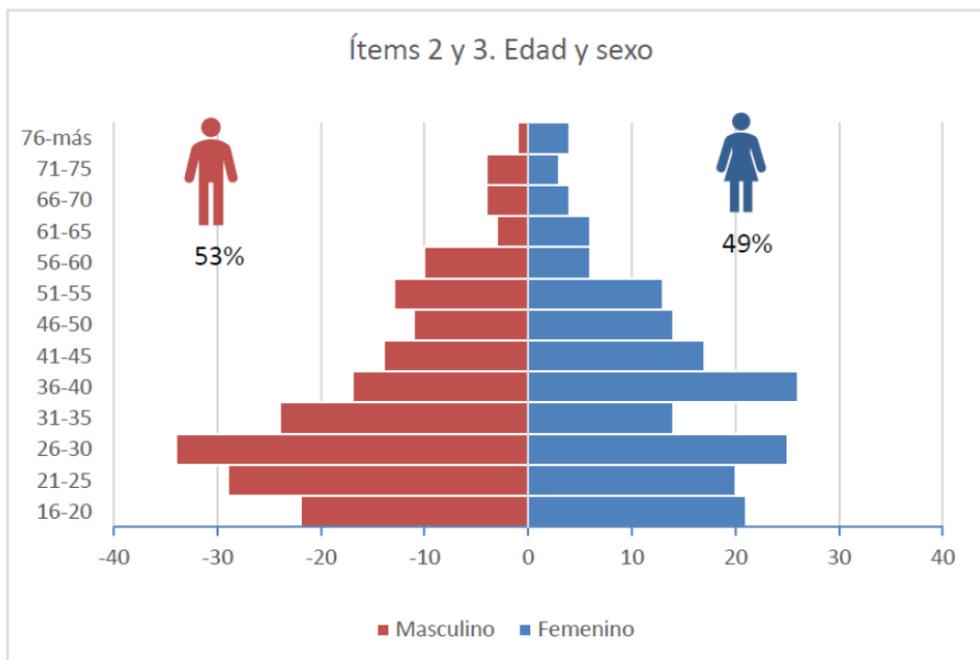
Respecto a la composición de la muestra por sexo, se tiene que el 53% son varones y el 49% son mujeres. Asimismo, la composición por edades muestra que el 60% de los encuestados se encuentra en los rangos comprendidos entre los 21 y los 45 años de edad, siendo muy similar a la distribución provincial censal (ver Tabla 4 y Figura 8).

Tabla 4. Rangos de edad y sexo de los encuestados en número y porcentaje

Rangos de edad	Femenino	Masculino	Total general	%
16-20	21	22	43	12%
21-25	20	29	49	14%
26-30	25	34	52	15%
31-35	14	24	36	10%
36-40	26	17	43	12%
41-45	17	14	31	9%
46-50	14	11	25	7%
51-55	13	13	26	7%
56-60	6	10	16	5%
61-65	6	3	9	3%
66-70	4	4	8	2%
71-75	3	4	7	2%
76-más	4	1	5	1%
Respuestas válidas	173	186	350	100%
Porcentajes	49%	53%	100%	
Datos perdidos	1	1	2	
Totales	174	178	352	

Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Rangos de edad y sexo de los encuestados en porcentajes



Fuente: Elaboración propia

Lugar de residencia (Ítem 4 de la encuesta)

En relación al lugar de residencia de los encuestados, se observa que estos provienen de los diversos distritos de la provincia de Andahuaylas (97%), mientras que apenas un 3% declara residir fuera de la provincia y, circunstancialmente, encontrarse haciendo el trámite en esta jurisdicción. Dentro de estos últimos, se observa que más de la mitad provienen de algunos distritos del departamento de Ayacucho, que están más conectados a la provincia de Andahuaylas que a las capitales de sus propias provincias.

Grado de instrucción (Ítem 5 de la encuesta)

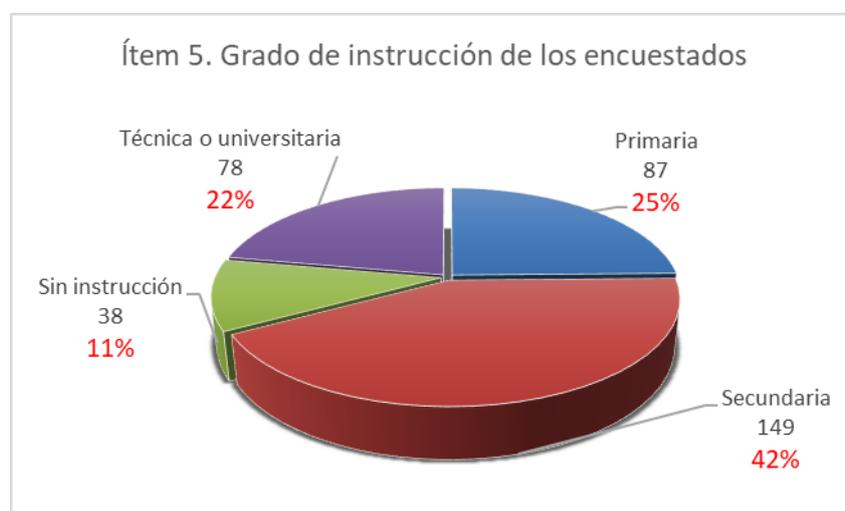
Respecto al grado de instrucción de los encuestados, el 11% declara no tener instrucción, el 25% tener instrucción primaria, el 42% tener instrucción secundaria y un 22% tener instrucción técnica o universitaria (ver Tabla 5 y Figura 9).

Tabla 5. Grado de instrucción de los encuestados

Grado de instrucción	Valores absolutos	Porcentaje
Primaria	87	25%
Secundaria	149	42%
Sin instrucción	38	11%
Técnica o universitaria	78	22%
Respuestas válidas	352	100%
Datos perdidos	0	
Total encuestados	352	

Fuente: Elaboración propia

Figura 9. Grado de instrucción de los encuestados en porcentajes



Fuente: Elaboración propia

Perfil lingüístico actual de los encuestados (Ítem 6 de la encuesta)

Para poder obtener información sobre la variable de perfil lingüístico de los encuestados respecto a su manejo del castellano y el quechua, se realizó la siguiente pregunta: Ítem 6: Respecto a su capacidad para comunicarse, ¿cuál es su condición actual? Las alternativas predeterminadas de respuesta permiten clasificar a los usuarios en los siguientes cuatro tipos según su manejo actual de ambos idiomas:

- Solo hablo castellano (monolingüe castellano)
- Hablo castellano y quechua, pero mejor el castellano (bilingüe dominante castellano)
- Hablo castellano y quechua, pero mejor el quechua (bilingüe dominante quechua)
- Solo hablo quechua (monolingüe quechua)

De la aplicación de dicha pregunta a todos los encuestados, se obtuvieron los resultados que se muestran en la Tabla 6.

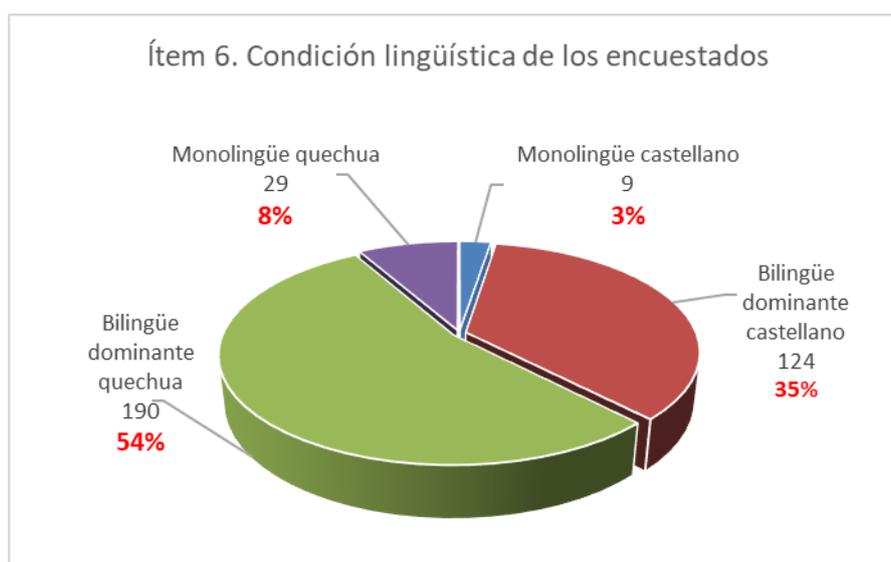
Tabla 6. Condición lingüística actual de los encuestados (Perfil lingüístico)

Condición lingüística	Número	Porcentajes
Monolingüe castellano	9	3%
Bilingüe dominante castellano	124	35%
Bilingüe dominante quechua	190	54%
Monolingüe quechua	29	8%
Respuestas válidas	352	100%
Datos perdidos	0	
Total encuestados	352	

Fuente: Elaboración propia

Así, se observa la predominancia del bilingüismo, pues se tiene que un 35% declaró que habla castellano y quechua, pero se comunica mejor en castellano (bilingüe dominante castellano), el 54% declaró que habla quechua y castellano, pero se comunica mejor en quechua (bilingüe dominante quechua). Mientras tanto, un 8% declara que solo habla quechua (monolingüe quechua) y apenas un 3% declaró que solo habla castellano (monolingüe castellano) (ver Figura 10).

Figura 10. Condición lingüística de los encuestados en porcentajes



Fuente: Elaboración propia

Autoprovisión de acompañante para apoyo en la comunicación

Considerando que los usuarios monolingües quechuas y bilingües dominantes quechuas con bajas competencias en el manejo del castellano podrían generar sus propias estrategias para sortear la barrera idiomática en la interacción con los prestadores del servicio, se contempló indagar en ambos grupos (219 encuestados en total) acerca de si habían venido con alguien que les apoyara en la comunicación (intérprete autoprovisto por el usuario), encontrándose los resultados que se muestran en la Tabla 7.

Tabla 7. Autoprovisión de acompañante para interpretación

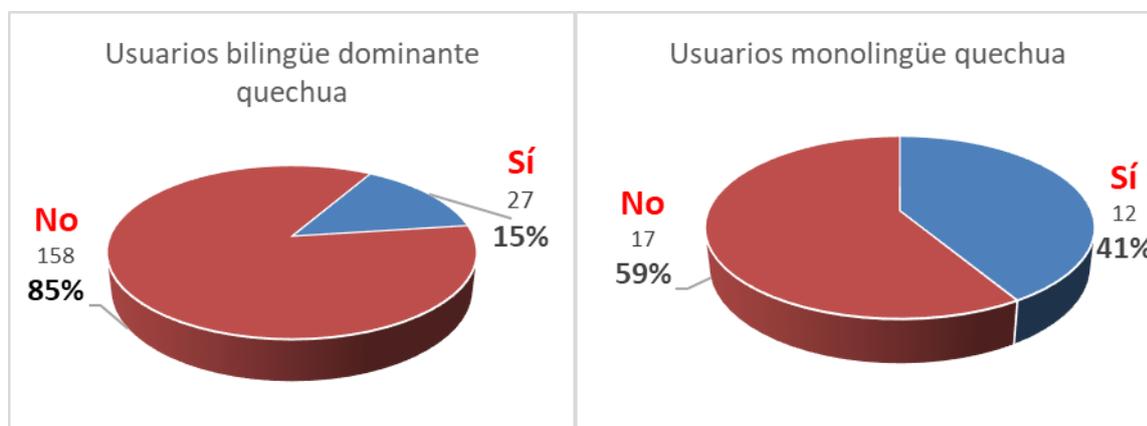
Trajo acompañante para interpretación	Usuarios bilingüe dominante quechua		Usuarios monolingüe quechua		Total	
	n	%	n	%	n	%
Sí	27	15%	12	41%	39	18%
No	158	85%	17	59%	175	82%
Respuestas válidas	185	100%	29	100%	214	100%
Datos perdidos	5	3%	0	0%	5	
Total encuestados para los que aplica la pregunta					219	

Fuente: Elaboración propia

Como puede observarse, el 18% de los encuestados a los que se aplicó la pregunta había llevado a una persona, generalmente un familiar o amigo cercano con un buen dominio del castellano y del quechua, para que los ayudara en la interacción con los prestadores. De la observación directa que se pudo hacer durante la aplicación de la encuesta, se observó que la mayoría de los acompañantes son familiares directos, tales como hijos o hermanos de los usuarios.

Asimismo, un análisis detallado por tipo de usuario muestra que, en el caso del tipo bilingüe dominante quechua, el 15% de los usuarios llevó a un familiar o amigo para que funja de intérprete. Mientras tanto, en el caso del tipo monolingüe quechua, este porcentaje se eleva al 41%. Estos datos nos muestran que, ante un Estado que tradicionalmente ha empleado el castellano en la esfera pública, generando barreras lingüísticas de acceso a los usuarios hablantes de lenguas originarias, estos se han visto en la necesidad de generar sus propios mecanismos para remontar dichas barreras.

Figura 11. Autoprovisión de acompañante para interpretación en usuarios bilingüe dominante quechua y monolingüe quechua



Fuente: Elaboración propia

Es importante mencionar que la auto provisión de acompañante intérprete por parte de los propios usuarios quechuahablantes para solucionar la barrera lingüística en el servicio, implica para dichos usuarios un esfuerzo adicional de tiempo e incluso dinero, ya que deben buscar el familiar o amigo que los acompañará, asumir sus gastos de traslado desde sus comunidades de origen, en muchos casos muy distantes, hasta el lugar de la prestación del servicio, etc. Por lo tanto, les genera costos de transacción adicionales a diferencia de los usuarios castellanohablantes.

Estos datos también permiten intuir que, pese a que actualmente el Estado peruano cuenta con un marco legal e institucional orientado a impulsar el uso de las lenguas originarias en los servicios públicos, esto todavía no está siendo implementado a cabalidad por todas las entidades, por lo que muchos usuarios hablantes de lenguas originarias aún tienen expectativas negativas acerca de si encontrarán atención en sus propias lenguas, prefiriendo “asegurarse” de contar con una solución a mano llevando a alguien que los pueda apoyar en la comunicación, en caso el prestador solo se comunique en castellano.

Es decir, las deficiencias del Estado para proveer atención en lenguas originarias están siendo remediadas por los propios usuarios quechuahablantes, generándoles mayores costos de transacción al encarecer el acceder a dichos servicios para estos grupos de usuarios. Por otro lado, no se puede garantizar la calidad de la interpretación del familiar o amigo, lo cual podría también influir en la calidad del servicio, sobre todo en servicios con procedimientos y terminologías más complejas, tales como servicios de salud o de administración de justicia.

4.5.2. Análisis del Bloque II. Trato profesional del servidor que lo atendió

Este bloque de la encuesta estuvo conformado por siete preguntas orientadas a recoger la percepción de calidad del usuario sobre la atención brindada por el servidor que lo atendió. Se abordan los siguientes aspectos:

Manejo de la lengua originaria por parte del servidor que lo atendió

Se realizó la siguiente pregunta: *Ítem 8: ¿El servidor que le atendió hablaba quechua?* Las respuestas mostraron que, de manera general, un 25% indicó que Sí, un 35% respondió que No y un 40% indicó que No sabe. Respecto a esta última respuesta, revela que, en este grupo, al igual que en el caso de los que respondieron “No”, tampoco se realizó la interacción en quechua o, alternativamente, no fue necesario, por lo que el usuario no pudo advertir si el servidor que lo atendió hablaba dicha lengua.

Figura 12. Percepción de si el servidor que lo atendió hablaba quechua



Fuente: Elaboración propia

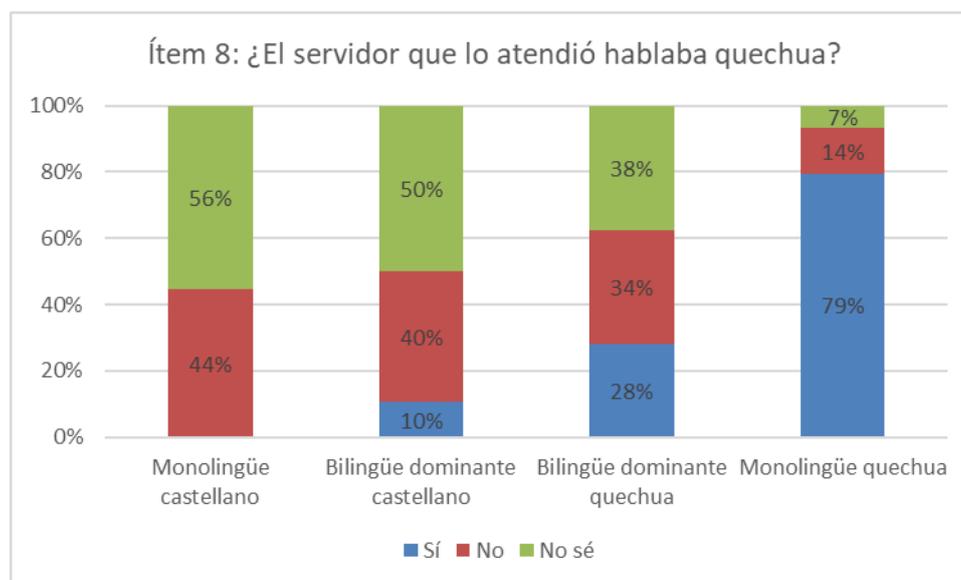
Por otro lado, un análisis por tipo de usuario (ver Tabla 8 y Figura 13) permite conocer las diferentes distribuciones dentro de cada grupo. En el caso de los usuarios monolingüe castellano, se observa que sus respuestas corresponden a la categoría No (44%) y No sé (56%). Por su lado, la categoría Sí comienza a aparecer en usuarios bilingües dominante castellano (el 10% indicó que el servidor que los atendió sí hablaba quechua), mientras que, en el caso de los usuarios bilingües dominante quechua, solo el 28% lo afirmó y, finalmente, en el caso de los usuarios monolingües quechua, esta categoría sube al 79%.

Tabla 8. Resultados de la pregunta sobre si el servidor que lo atendió hablaba quechua (por tipos de usuario)

Respuestas	Monolingüe castellano		Bilingüe dominante castellano		Bilingüe dominante quechua		Monolingüe quechua		Total general	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sí	0	0%	13	10%	53	28%	23	79%	89	25%
No	4	44%	49	40%	64	34%	4	14%	121	35%
No sé	5	56%	62	50%	71	38%	2	7%	140	40%
Respuestas válidas	9	100%	124	100%	188	100%	29	100%	350	100%
Datos perdidos					2				2	
Total general	9		124		190		29		352	

Fuente: Elaboración propia

Figura 13. Percepción de si el servidor que lo atendió hablaba quechua



Fuente: Elaboración propia

Estos resultados muestran que la entidad sí ha estado canalizando atenciones en lengua originaria en casos de monolingüismos quechua, probablemente debido a las evidentes dificultades comunicativas que surgen en estos casos. Sin embargo, llama la atención que el porcentaje de bilingües dominantes quechua atendidos por servidores quechuahablantes no llegue a ser un tercio en su categoría. Es probable que los servidores piensen que, si el usuario puede hablar “algo” de castellano, ya se deba brindar la atención en dicha lengua, lo cual se

condice con el hecho de que también se registra un importante porcentaje de usuarios de este tipo que llevan acompañante para que funja de intérprete en su interacción con los servidores.

Nivel de dominio de la lengua originaria por parte del servidor que lo atendió

Este aspecto resulta igualmente crítico para la comunicación, pues el nivel de dominio de la lengua originaria por parte del servidor que atiende a un usuario quechuahablante es determinante para el éxito de la interacción comunicativa. Por ello, en todos los casos en los que los usuarios respondieron que el servidor que los atendió sí hablaba quechua (93 casos en total), se aplicó la siguiente pregunta: *Ítem 9: ¿Cuál fue el nivel de dominio de la lengua originaria por parte del servidor?*, obteniéndose los resultados de la Tabla 9.

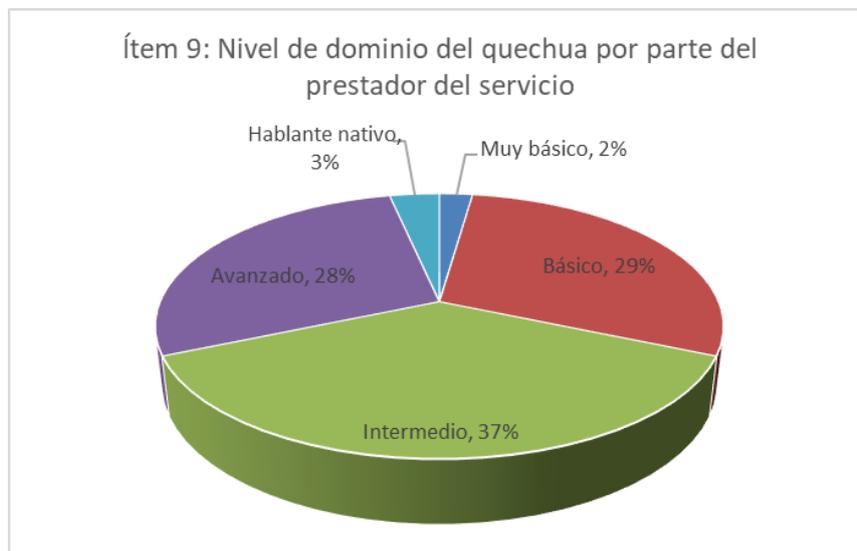
Tabla 9. Nivel de dominio del quechua por parte del servidor que lo atendió (por tipos de usuario)

Nivel	Monolingüe castellano		Bilingüe dominante castellano		Bilingüe dominante quechua		Monolingüe quechua		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy básico			1	7%	1	2%	0	0%	2	2%
Básico			4	27%	15	29%	7	30%	26	29%
Intermedio			8	53%	18	35%	7	30%	33	37%
Avanzado			2	13%	14	27%	9	39%	25	28%
Hablante nativo			0	0%	3	6%	0	0%	3	3%
Respuestas válidas			15	100%	51	100%	23	100%	89	100%
Datos perdidos			0		4				4	
No aplica	9	1	109		135		6		259	
Total general	9		124		190		29		352	

Fuente: Elaboración propia

A nivel agregado, se observa que las respuestas se concentran en las categorías básico (29%), intermedio (37%) y avanzado (28%), mientras que las categorías extremas de muy básico y hablante nativo tienen apenas un 2% y un 3%, respectivamente. Ello nos muestra que la mayoría de servidores hablantes de quechua de la entidad se encuentran en un proceso de desarrollo de sus habilidades comunicativas en quechua, pues las categorías de intermedio o menos suman 68% (ver Figura 14).

Figura 14. Nivel de dominio del quechua por parte del prestador del servicio

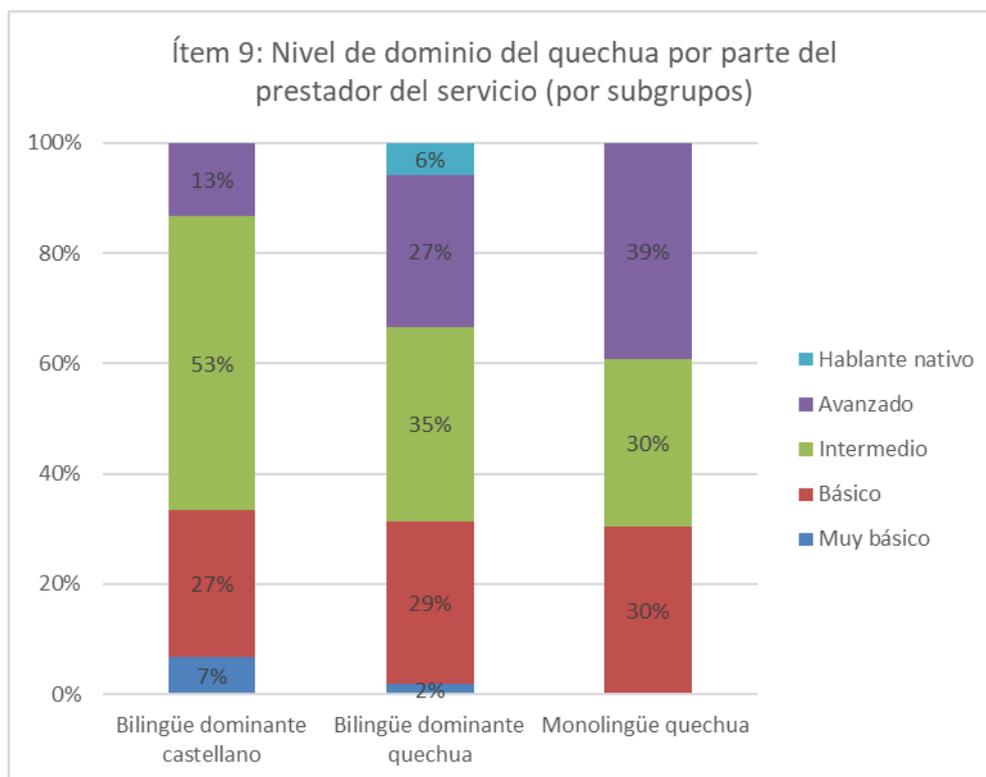


Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, un desglose por tipo de usuario muestra distribuciones parecidas entre los grupos, siendo que, probablemente, los servidores bilingües se asignen aleatoriamente a atender a los diversos tipos de usuarios; por ejemplo, nótese que los usuarios bilingües dominante quechua fueron los únicos que registran algunos casos de servidores hablantes nativos (6%) y que los monolingües quechua tienen el más alto porcentaje de haber sido atendidos por servidores con nivel básico (30%).

Ello se corroboró con la observación participante realizada en la etapa de campo, pues se pudo apreciar que no existen ventanillas específicas de atención en quechua ni ningún distintivo para indicar qué servidores tienen manejo de esta lengua originaria, por lo que los usuarios no pueden saber previamente que servidores tienen dominio de su lengua, ni hacer una elección en función dicha información pues simplemente no está disponible.

Figura 15. Nivel de dominio del quechua por parte del prestador del servicio (por tipos de usuario)



Fuente: Elaboración propia

Amabilidad y respeto por parte del servidor que lo atendió

La amabilidad y respeto constituyen elementos esenciales en la interacción entre prestador del servicio y el usuario. En este caso, la pregunta realizada fue la siguiente: *Ítem 10: El servidor que le atendió se mostró amable y respetuoso en todo momento.* Las respuestas recogidas se muestran en la Figura 16.

Figura 16. Amabilidad y respeto de parte del servidor que lo atendió (resultados generales)

Fuente: Elaboración propia

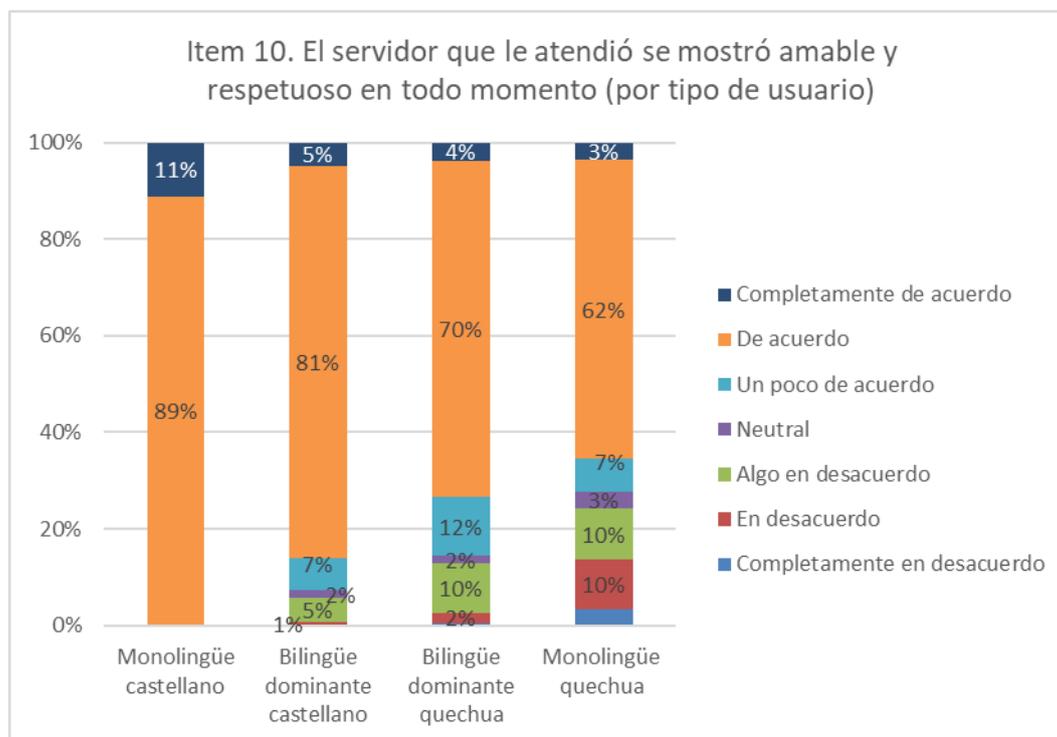
Se observa que, a nivel general, existe una concentración en las categorías positivas, principalmente en la de “De acuerdo” (74%), mientras que las categorías negativas “Completamente en desacuerdo”, “En desacuerdo” y “Algo en desacuerdo” suman apenas un 11%. Sin embargo, un análisis por tipos de usuario revela diferencias importantes entre los grupos, aun cuando se mantenga la concentración de respuestas en las categorías positivas (ver Tabla 10 y Figura 17).

Tabla 10. Amabilidad y respeto de parte del servidor que lo atendió (por tipos de usuarios)

Respuesta	Monolingüe castellano		Bilingüe dominante castellano		Bilingüe dominante quechua		Monolingüe quechua		Total general	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Completamente en desacuerdo					1	1%	1	3%	2	1%
En desacuerdo			1	1%	4	2%	3	10%	8	2%
Algo en desacuerdo			6	5%	19	10%	3	10%	28	8%
Neutral			2	2%	3	2%	1	3%	6	2%
Un poco de acuerdo			8	7%	23	12%	2	7%	33	
De acuerdo	8	89%	100	81%	131	70%	18	62%	257	74%
Completamente de acuerdo	1	11%	6	5%	7	4%	1	3%	15	4%
Respuestas válidas	9	100%	123	100%	188	100%	29	100%	349	100%
Datos perdidos	0		1		2				3	
Total general	9		124		190		29		352	

Fuente: Elaboración propia

Figura 17. Amabilidad y respeto de parte del servidor que lo atendió (por tipo de usuario)



Fuente: Elaboración propia

Nótese que, los usuarios monolingües castellano concentran todas sus respuestas en las categorías “De acuerdo” y “Completamente de acuerdo” (89% y 11%, respectivamente). En los otros tres tipos de usuario, si bien las categorías positivas siguen siendo altas, empiezan a aparecer progresivamente las categorías negativas y se hacen mayores conforme el quechua se hace más dominante. Así, tenemos que las categorías “Completamente en desacuerdo”, “En desacuerdo” y “Algo en desacuerdo” agrupan el 6% en el caso de los bilingües dominante castellano, 13% en los usuarios bilingües dominante quechua y 23% en el caso de los usuarios monolingües quechua.

Adicionalmente, respecto a la magnitud de las categorías positivas, debemos señalar que, al hacer el cruce de esta pregunta con la pregunta Ítem 8, de si el servidor hablaba la lengua, se observa que, en el caso de los bilingües dominante quechua atendidos por servidor que hablaba su lengua, el 77% de ellos respondió “De acuerdo” y el 11% “Completamente de acuerdo”. En el caso de los monolingües quechua, este es de 74% y 4%, respectivamente. Además, se observa que hay 9 casos de bilingües dominante quechua que no fueron atendidos

por servidor que hablaba la lengua, pero fueron acompañados de un familiar que hizo de intérprete, en los cuales 7 respondieron “De acuerdo” y 1 “Completamente de acuerdo”.

Ello lleva a inferir que parte importante de las respuestas positivas en los usuarios bilingües dominante quechuas y monolingües quechua puede estar relacionada al hecho que fueron atendidos por servidores que hablaban su lengua o que pudieron evitar la tensión de una situación de incomunicación, porque llevaron un acompañante que los ayudó a comunicarse con el servidor que no hablaba su lengua.

Conocimiento suficiente del servidor que lo atendió

Este aspecto está ligado a la capacidad del servidor para solucionar la necesidad del usuario o realizar correctamente los procedimientos necesarios para tal fin. Para determinar ello, se realizó la siguiente aseveración solicitando al usuario señalar su nivel de acuerdo/desacuerdo con la misma: Ítem 11: El servidor que le atendió demostró que tenía el conocimiento suficiente para atender su solicitud. Los resultados generales obtenidos se muestran en la Figura 18 y son los siguientes:

Figura 18. Conocimiento suficiente por parte del servidor que lo atendió (resultados generales)



Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar, los resultados generales muestran una mayoritaria identificación positiva con la aseveración, siendo la categoría “De acuerdo” la que concentra mayor cantidad de respuestas. Las categorías negativas o de desacuerdo suman apenas un 4%. Sin embargo, un análisis diferenciando por tipos de usuario (ver Tabla 11 y Figura 19) muestra algunas similitudes con la pregunta anterior.

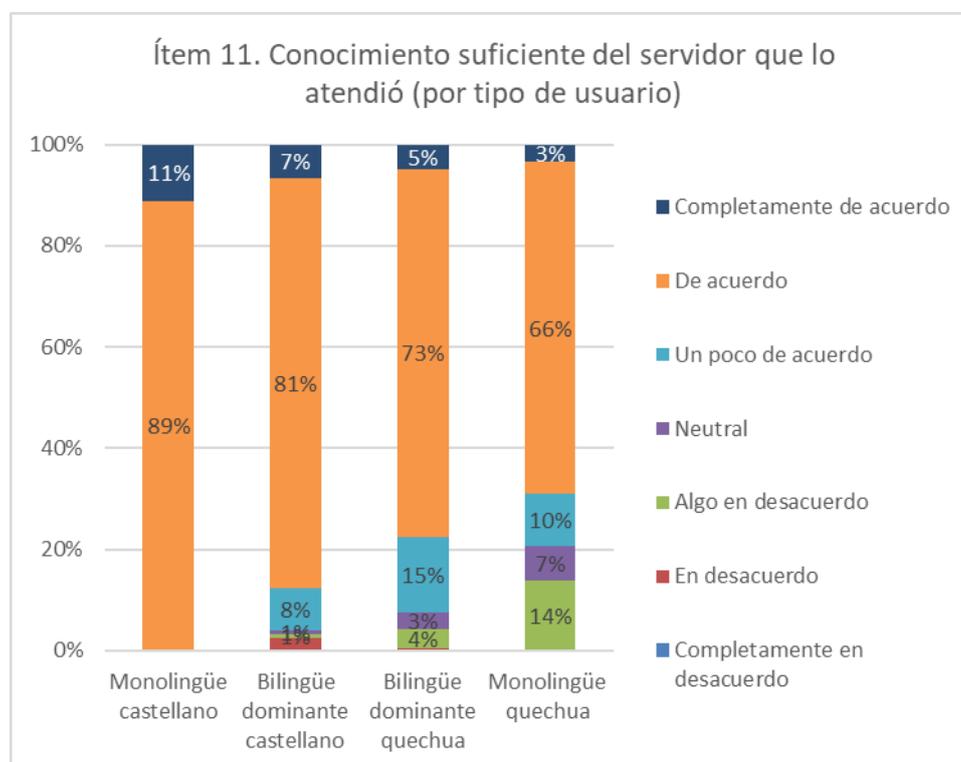
Tabla 11. Conocimiento suficiente por parte del servidor que lo atendió (por tipo de usuario)

Respuestas	Monolingüe castellano		Bilingüe dominante castellano		Bilingüe dominante quechua		Monolingüe quechua		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Completamente en desacuerdo										0%
En desacuerdo			3	2%	1	1%		0%	4	1%
Algo en desacuerdo			1	1%	7	4%	4	14%	12	3%
Neutral			1	1%	6	3%	2	7%	9	3%
Un poco de acuerdo			10	8%	28	15%	3	10%	41	12%
De acuerdo	8	89%	99	81%	136	73%	19	66%	262	76%
Completamente de acuerdo	1	11%	8	7%	9	5%	1	3%	19	5%
Respuestas válidas	9	100%	122	100%	187	100%	29	100%	347	100%
Datos perdidos			2		3				5	
Total general	9		124		190		29		352	

Fuente: Elaboración propia

Como puede apreciarse en la Tabla 11 y la Figura 19, los usuarios monolingües castellano concentran todas sus respuestas en las categorías “De acuerdo” y “Completamente de acuerdo” (89% y 11%, respectivamente). En los otros tres tipos de usuario, si bien las categorías positivas siguen siendo altas, empiezan disminuir progresivamente y aumentar las categorías negativas, que hacen mayores conforme el quechua se hace más dominante. Así, las categorías “Completamente en desacuerdo”, “En desacuerdo” y “Algo en desacuerdo” agrupan el 3% en el caso de los bilingües dominante castellano, 5% en los usuarios bilingües dominante quechua y 14% en el caso de los usuarios monolingües quechua.

Figura 19. Conocimiento suficiente por parte del servidor que lo atendió (por tipo de usuario)

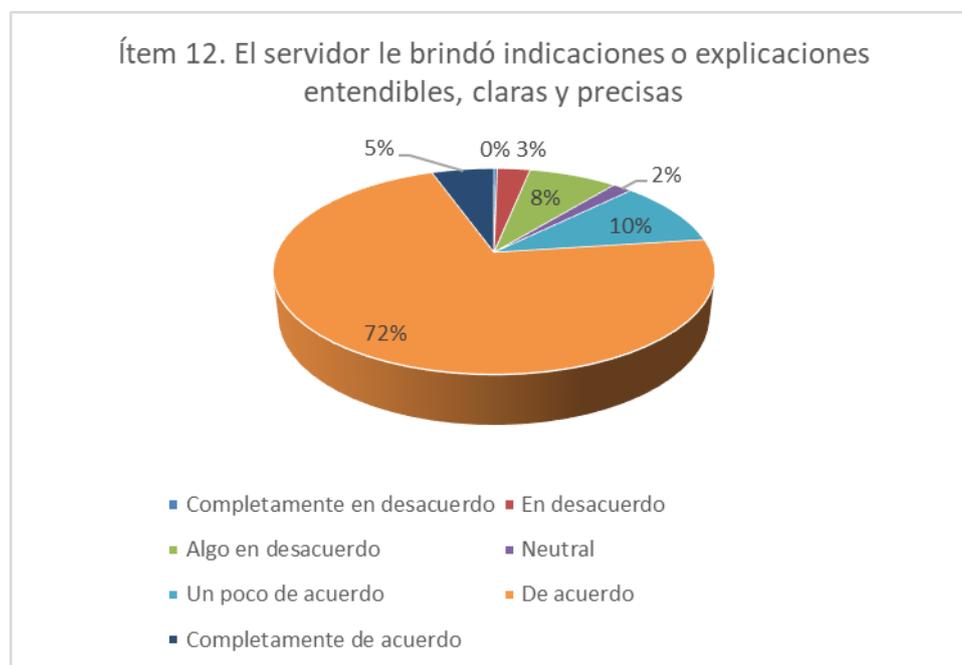


Fuente: Elaboración propia

Indicaciones del servidor entendibles, claras y precisas

Tanto como el código de comunicación, es importante también la manera de comunicar; en tal sentido, se evalúa si el servidor supo comunicar adecuadamente las indicaciones o brindar las explicaciones precisas y necesarias al usuario en el marco del servicio que se estaba prestando. Por ello, se realizó la siguiente aseveración: *Ítem 12: El servidor le brindó indicaciones o explicaciones entendibles, claras y precisas*, solicitando al usuario indicar su nivel de acuerdo/desacuerdo. Los resultados generales fueron los siguientes (ver Figura 20):

Figura 20. Servidor que le atendió brindó indicaciones entendibles, claras y precisas (resultados generales)



Fuente: Elaboración propia

De esta manera, los resultados generales muestran también una mayoritaria identificación positiva con la aseveración, siendo que la categoría “De acuerdo” concentra el 72% de las respuestas, seguida de “Un poco de acuerdo” con 10% y la categoría “Completamente de acuerdo” con 5%. Por su lado, las categorías negativas o de desacuerdo suman apenas un 11%.

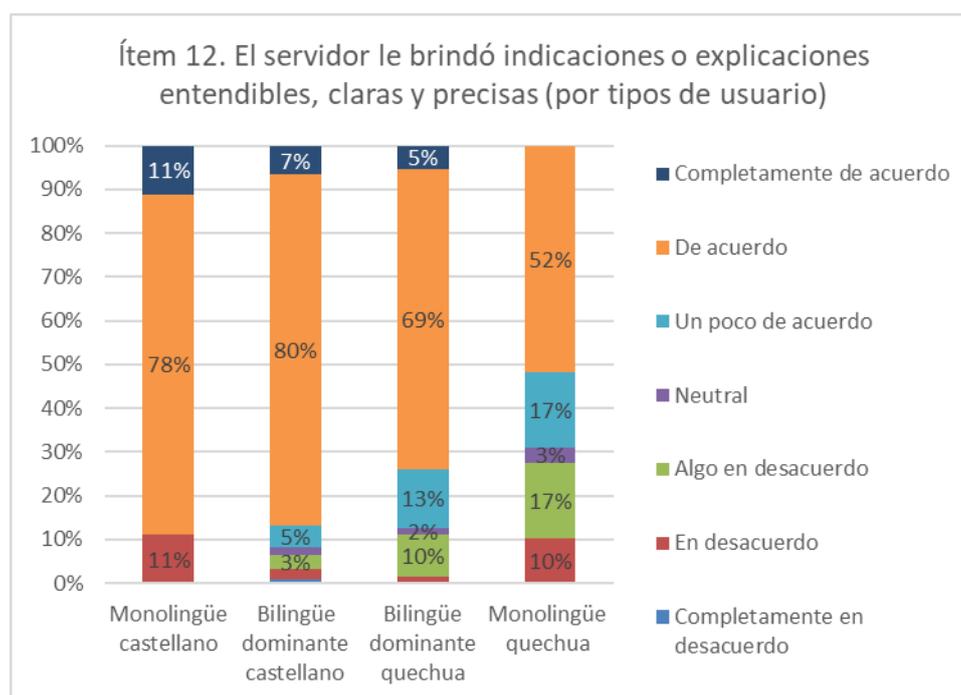
Empero, un análisis desagregado por tipo de usuarios muestra que los usuarios monolingües castellano registran el mayor porcentaje de sus respuestas en la categoría “De acuerdo” y “Completamente de acuerdo” (78% y 11%, respectivamente). En el caso de los usuarios bilingües dominante castellano, las categorías positivas suman 92%; sin embargo, en los usuarios bilingües dominante quechua y monolingües quechua las categorías positivas disminuyen a 87% y 69%, respectivamente.

Tabla 12. Servidor que le atendió brindó indicaciones entendibles y precisas (por tipo de usuario)

Respuestas	Monolingüe castellano		Bilingüe dominante castellano		Bilingüe dominante quechua		Monolingüe quechua		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Completamente en desacuerdo		0%	1	1%		0%		0%	1	0%
En desacuerdo	1	11%	3	2%	3	2%	3	10%	10	3%
Algo en desacuerdo		0%	4	3%	18	10%	5	17%	27	8%
Neutral		0%	2	2%	3	2%	1	3%	6	2%
Un poco de acuerdo		0%	6	5%	25	13%	5	17%	36	10%
De acuerdo	7	78%	98	80%	130	69%	15	52%	250	72%
Completamente de acuerdo	1	11%	8	7%	10	5%		0%	19	5%
Respuestas válidas	9	100%	122	100%	189	100%	29	100%	349	100%
Datos perdidos			2		1				3	
Total general	9		124		190		29		352	

Fuente: Elaboración propia

Figura 21. Servidor que le atendió brindó indicaciones entendibles, claras y precisas (por tipos de usuario)



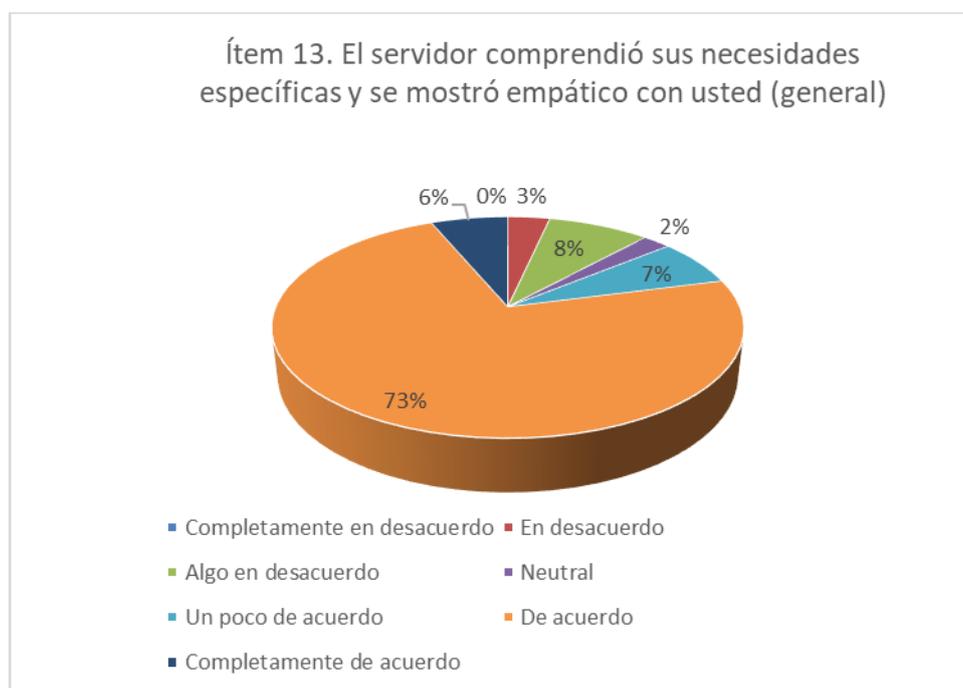
Fuente: Elaboración propia

Empatía del servidor que lo atendió

La empatía es una de las cualidades imprescindibles en los empleados públicos hoy en día, porque permite comprender la lógica, motivaciones y emociones de los usuarios y,

también, mejorar en la interacción ellos. Para poder evaluar este aspecto, se planteó la siguiente aseveración: *Ítem 13: El servidor comprendió sus necesidades específicas y se mostró empático con usted.* Se solicitó a los usuarios indicar su grado de acuerdo/desacuerdo. Los resultados generales fueron los siguientes (ver Figura 22):

Figura 22. El servidor comprendió sus necesidades específicas y se mostró empático con usted (resultados generales)



Fuente: Elaboración propia

Los resultados generales que se aprecian en la Figura 22 muestran una mayoritaria identificación positiva con la aseveración, siendo que la categoría “De acuerdo” es la que concentra mayor cantidad de respuestas (73%). Las categorías negativas o de desacuerdo suman 11% (“Algo en desacuerdo” con 8% y “En desacuerdo” con 3%).

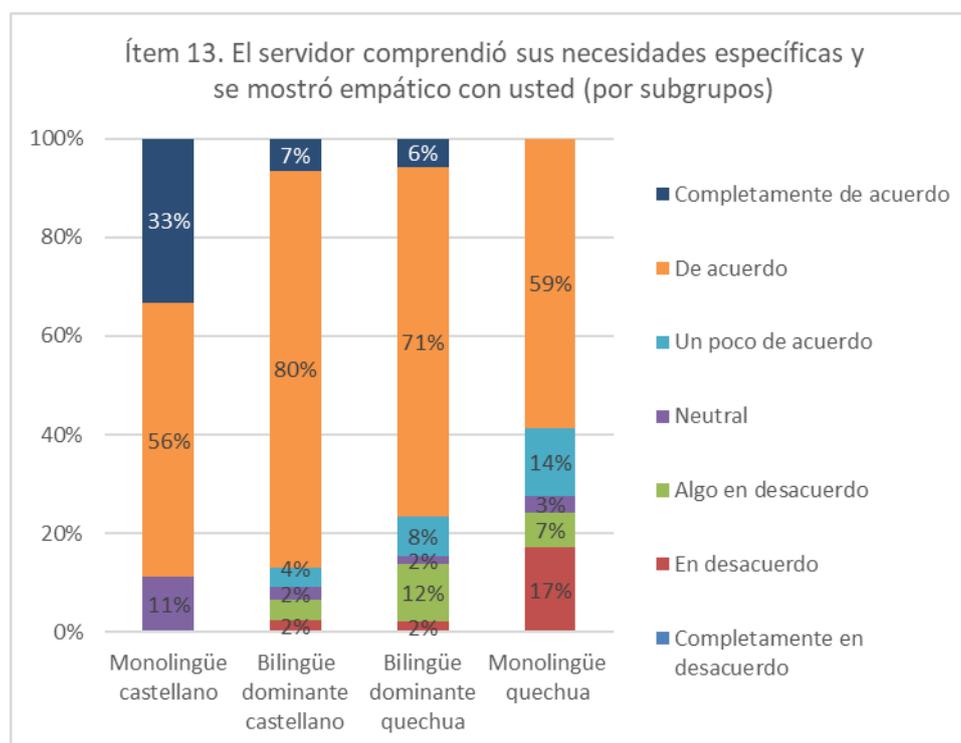
No obstante, el análisis desagregado por tipos de usuario muestra que los usuarios monolingües castellano registran el mayor porcentaje de sus respuestas en la categoría “De acuerdo” y “Completamente de acuerdo” (56% y 33%, respectivamente). En el caso de los usuarios bilingües dominante castellano, las categorías positivas suman 91%; sin embargo, en los usuarios bilingües dominante quechua y monolingües quechua las categorías positivas disminuyen a 84% y 76%, respectivamente.

Tabla 13. Empatía del servidor que brindó la atención (por tipo de usuario)

Respuestas	Monolingüe castellano		Bilingüe dominante castellano		Bilingüe dominante quechua		Monolingüe quechua		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Completamente en desacuerdo		0%		0%		0%		0%	0	0%
En desacuerdo		0%	3	2%	4	2%	5	17%	12	3%
Algo en desacuerdo		0%	5	4%	22	12%	2	7%	29	8%
Neutral	1	11%	3	2%	3	2%	1	3%	8	2%
Un poco de acuerdo		0%	5	4%	15	8%	4	14%	24	7%
De acuerdo	5	56%	98	80%	134	71%	17	59%	254	73%
Completamente de acuerdo	3	33%	8	7%	11	6%		0%	22	6%
Respuestas válidas	9	100%	122	100%	189	100%	29	100%	349	100%
Datos perdidos			2		1				3	
Total general	9		124		190		29		352	

Fuente: Elaboración propia

Figura 23. Empatía del servidor que brindó la atención (por tipo de usuario)



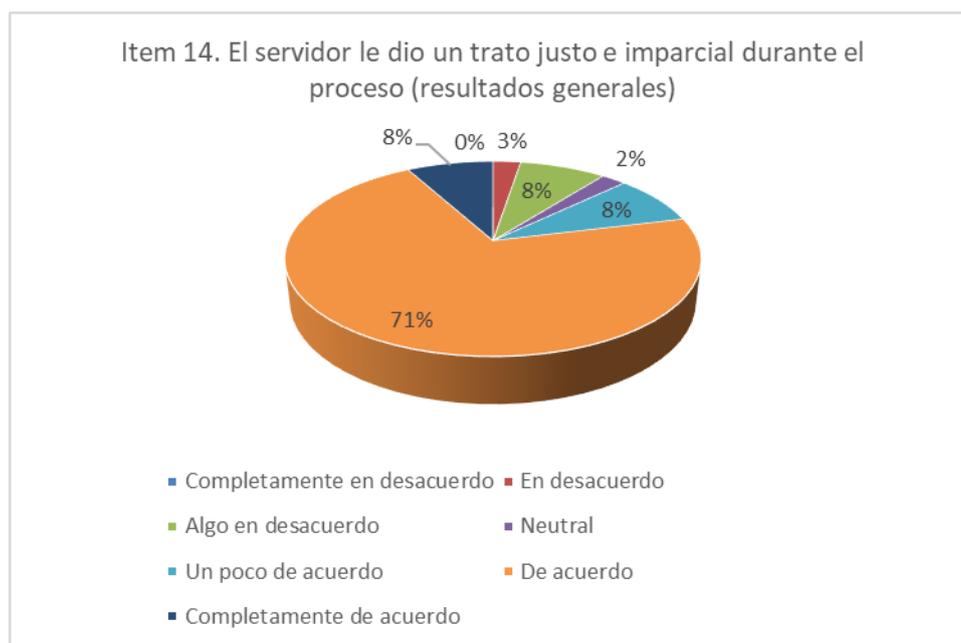
Fuente: Elaboración propia

Trato justo e imparcial durante el proceso

Refiere a la percepción que tiene el usuario de que el servidor que lo atendió le brindó un trato justo y equitativo, sin discriminación o menoscabo. Para determinar ello, se realizó la

siguiente aseveración solicitando al usuario señalar su nivel de acuerdo/desacuerdo con la misma: *Ítem 14: El servidor le dio un trato justo e imparcial durante el proceso*. Los resultados generales obtenidos son los siguientes (ver Figura 24):

Figura 24. Trato justo e imparcial brindado por el servidor durante el proceso de atención (resultados generales)



Fuente: Elaboración propia

Se aprecia, nuevamente, la mayoritaria identificación positiva con la aseveración, donde la categoría “De acuerdo” concentra el 71% de las respuestas, seguida de “Un poco de acuerdo” con 10% y la categoría “Completamente de acuerdo” con 5%. Por su lado, las categorías negativas o de desacuerdo suman un 11%.

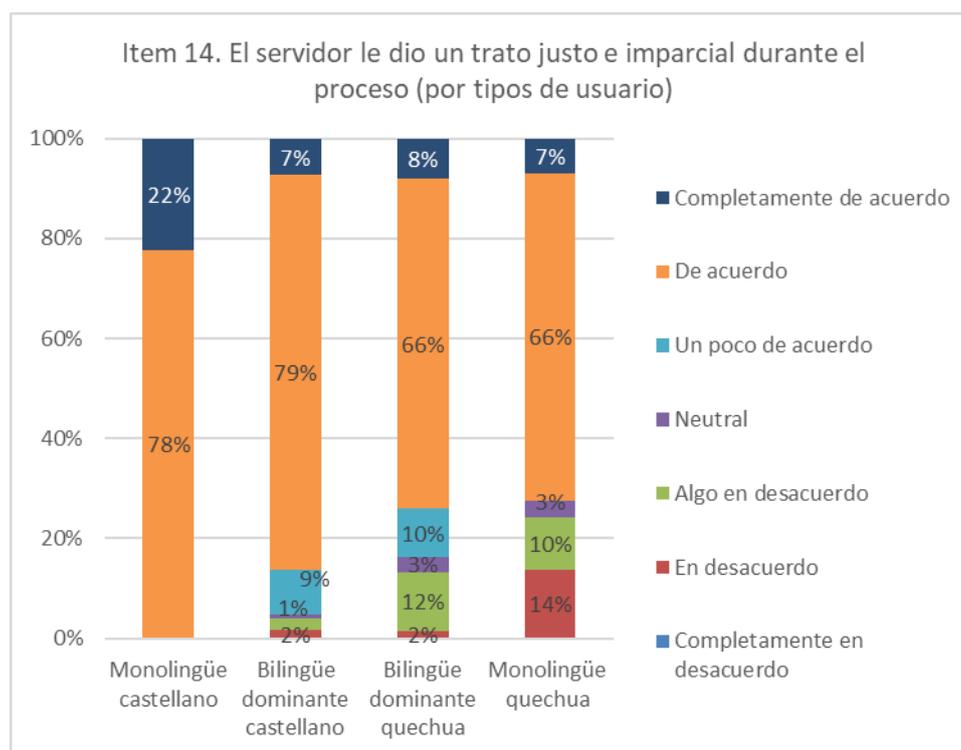
Sin embargo, el análisis desagregado por tipo de usuarios muestra que los usuarios monolingües castellano registran todas sus respuestas en las categorías “De acuerdo” y “Completamente de acuerdo” (78% y 22%, respectivamente). En el caso de los usuarios bilingües dominante castellano, todas las categorías positivas suman 95%; sin embargo, en los usuarios bilingües dominante quechua y monolingües quechua, la suma de las categorías positivas disminuyen a 84% y 73%, respectivamente.

Tabla 14. Trato justo e imparcial brindado por el servidor durante la atención (por tipo de usuario)

Respuestas	Monolingüe castellano		Bilingüe dominante castellano		Bilingüe dominante quechua		Monolingüe quechua		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Completamente en desacuerdo		0%		0%		0%		0%	0	0%
En desacuerdo		0%	2	2%	3	2%	4	14%	9	3%
Algo en desacuerdo		0%	3	2%	22	12%	3	10%	28	8%
Neutral		0%	1	1%	6	3%	1	3%	8	2%
Un poco de acuerdo		0%	11	9%	18	10%		0%	29	8%
De acuerdo	7	78%	97	79%	125	66%	19	66%	248	71%
Completamente de acuerdo	2	22%	9	7%	15	8%	2	7%	28	8%
Respuestas válidas	9	100%	123	100%	189	100%	29	100%	350	100%
Datos perdidos			1		1				2	
Total general	9		124		190		29		352	

Fuente: Elaboración propia

Figura 25. Trato justo e imparcial brindado por el servidor durante el proceso (por tipo de usuario)



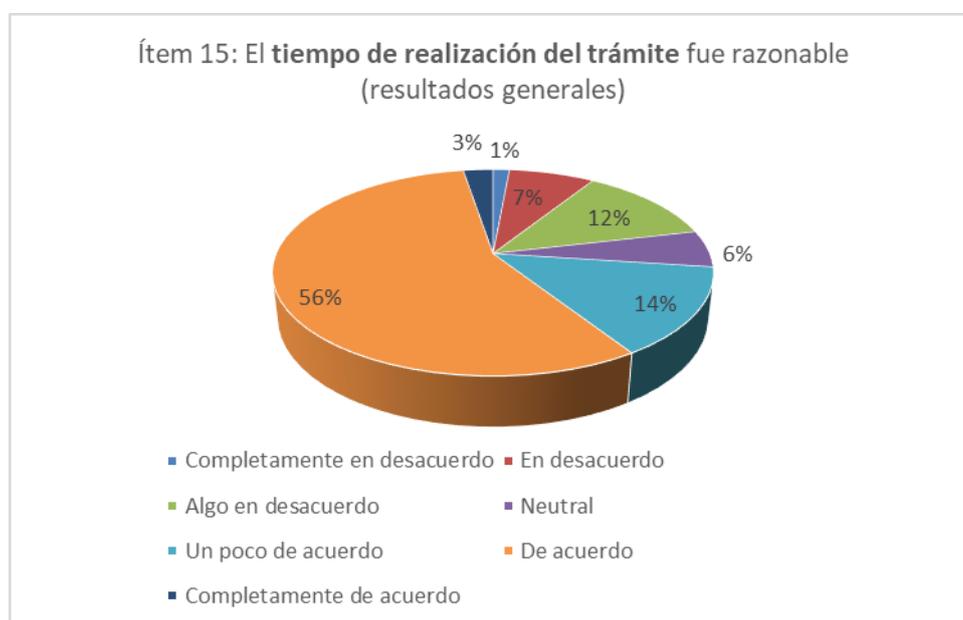
Fuente: Elaboración propia

4.5.3. Análisis del Bloque III. Calidad de los procesos

Tiempo de realización del trámite fue razonable

Para obtener información sobre este aspecto, se les presentó la siguiente aseveración a los usuarios: *Ítem 15: El tiempo de realización del trámite (desde la primera interacción con la entidad hasta la finalización del proceso) fue razonable*, solicitándoles indicar su nivel de acuerdo/desacuerdo con la misma. Los resultados obtenidos a nivel general se muestran a continuación en la Figura 26:

Figura 26. Razonabilidad del tiempo de realización del trámite (resultados generales)



Fuente: Elaboración propia

Los datos muestran que existe el 56% de usuarios señaló su acuerdo con la aseveración, mientras un 14% señaló estar "Un poco de acuerdo" y un 3% "Completamente de acuerdo", lo que hace un total de 73% en las categorías positivas. Por otro lado, las categorías negativas o de desacuerdo suman 20%, mientras la categoría "Neutral" alcanza el 6%.

En cambio, el análisis desagregado por tipo de usuarios (ver Tabla 15) muestra que los usuarios monolingües castellano registran 67% en la categoría "De acuerdo", 22% en la categoría "Neutral", y 11% corresponde a las categorías negativas, específicamente a la categoría "En desacuerdo". En el caso de los usuarios bilingües dominante castellano, las categorías en desacuerdo suman 18% y, en los usuarios bilingües dominante quechua, suman

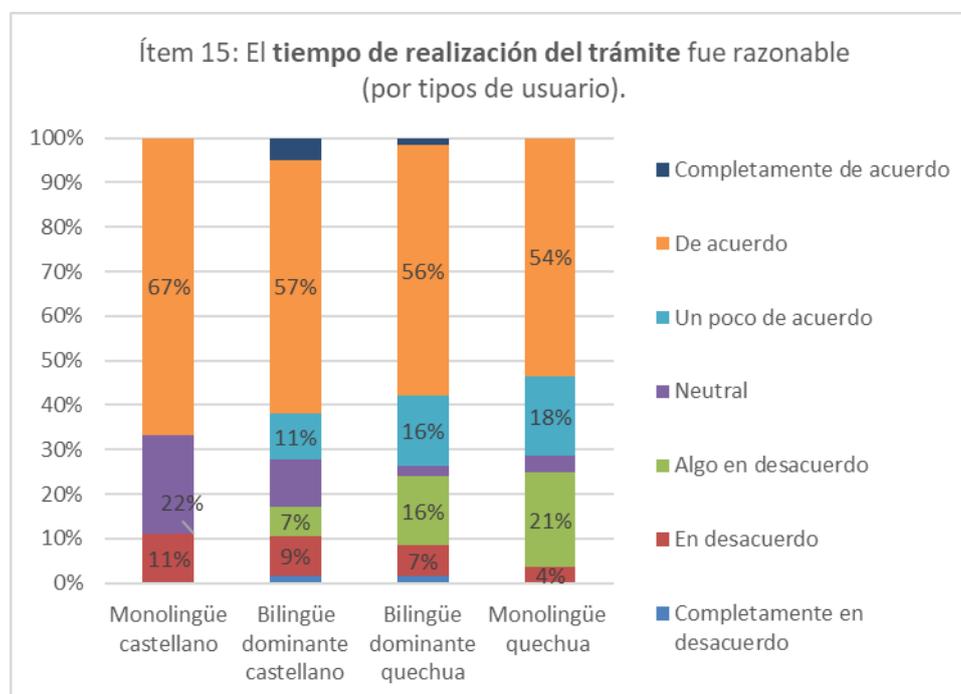
25%. Finalmente, en los usuarios monolingües quechua, la suma de las categorías negativas suma, también, 25%.

Tabla 15. Razonabilidad del tiempo de realización del trámite (por tipos de usuario)

Respuestas	Monolingüe castellano		Bilingüe dominante castellano		Bilingüe dominante quechua		Monolingüe quechua		Total general	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Completamente en desacuerdo		0%	2	2%	3	2%		0%	5	1%
En desacuerdo	1	11%	11	9%	13	7%	1	4%	26	7%
Algo en desacuerdo		0%	8	7%	29	16%	6	21%	43	12%
Neutral	2	22%	13	11%	4	2%	1	4%	20	6%
Un poco de acuerdo		0%	13	11%	30	16%	5	18%	48	14%
De acuerdo	6	67%	70	57%	105	56%	15	54%	196	56%
Completamente de acuerdo		0%	6	5%	3	2%		0%	9	3%
Respuestas válidas	9	100%	123	100%	187	100%	28	100%	347	100%
Datos perdidos			1		3			1	5	
Total general	9		124		190		28		352	

Fuente: Elaboración propia

Figura 27. Razonabilidad del tiempo de realización del trámite (por tipos de usuario)



Fuente: Elaboración propia

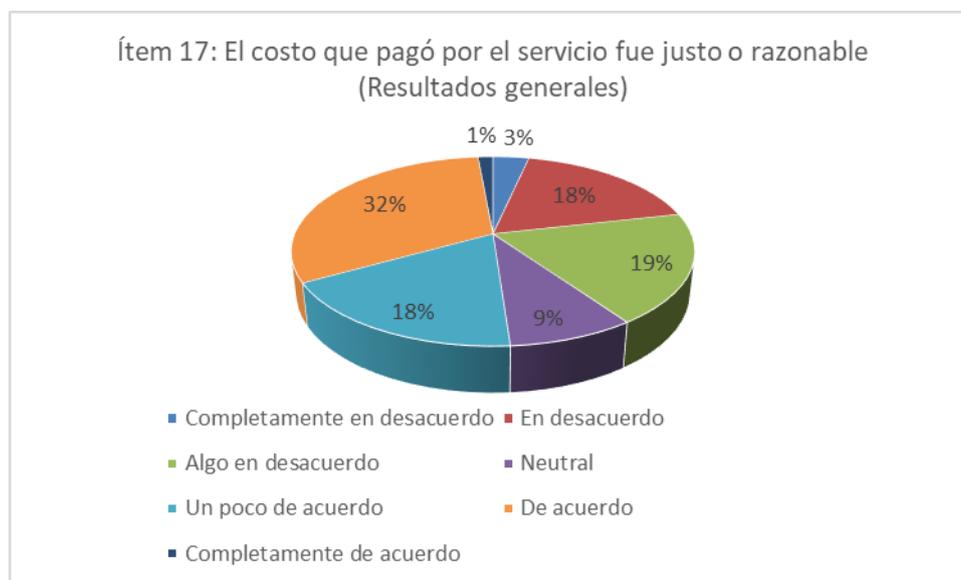
Respecto al tiempo total que le tomó (*Ítem 16 de la encuesta: ¿Cuánto tiempo le tomó en total?*), se obtuvieron respuestas variadas en la medida que el trámite de DNI comprende, dos momentos en los que el usuario debe apersonarse a las oficinas: uno al inicio del trámite para la toma de huellas y datos, y otra para el recojo del documento.

Muchos de los encuestados se encontraban en el primer momento, por lo que sus respuestas sobre la duración aludieron al tiempo de espera y atención correspondiente a dicho momento. La moda, en este caso, es de 30 minutos. Mientras tanto, otros usuarios se encontraban en el momento del recojo del DNI, por lo cual fue posible que brindaran una apreciación más certera. En estos casos, la moda en las respuestas sobre la duración total del trámite es de 1 mes.

Costo justo o razonable

Para obtener información sobre este aspecto, se les presentó la siguiente aseveración a los usuarios: *Ítem 17: El costo que pagó por el servicio fue justo o razonable*, solicitándoles indicar su nivel de acuerdo/desacuerdo con la misma. Los resultados obtenidos a nivel general se muestran a continuación en la Figura 28:

Figura 28. El costo que pagó por el servicio fue justo o razonable (resultados generales)



Fuente: Elaboración propia

Los datos muestran que un 18% señaló estar “Un poco de acuerdo”, un 32% señalaron estar “De acuerdo”, mientras un 1% “Completamente de acuerdo”, lo que hace un total de 41%

en las categorías positivas. Por otro lado, las categorías negativas o de desacuerdo suman 40%, mientras la categoría “Neutral” alcanza el 9%.

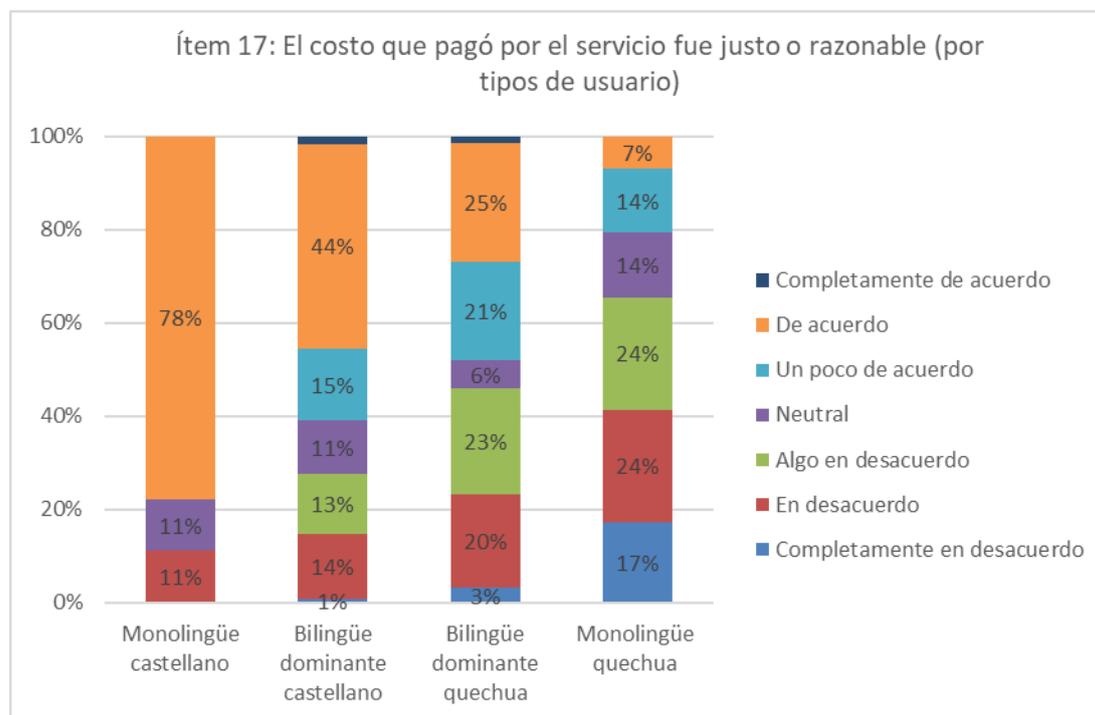
Asimismo, realizando el análisis desagregado por tipo de usuarios (ver Tabla 16) se observa que el 78% de los usuarios monolingües castellano seleccionaron la categoría “De acuerdo”, 11% la categoría “Neutral”, y otro 11% en la categoría “En desacuerdo”. En el caso de los usuarios bilingües dominante castellano, las categorías en desacuerdo suman 28%, mientras que en los usuarios bilingües dominante quechua suman 46%. Finalmente, en los usuarios monolingües quechua, la suma de las categorías negativas alcanza el 65%.

Tabla 16. Razonabilidad del costo pagado por el trámite (por tipos de usuario)

Respuestas	Monolingüe castellano		Bilingüe dominante castellano		Bilingüe dominante quechua		Monolingüe quechua		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Completamente en desacuerdo		0%	1	1%	6	3%	5	17%	12	3%
En desacuerdo	1	11%	17	14%	38	20%	7	24%	63	18%
Algo en desacuerdo		0%	16	13%	43	23%	7	24%	66	19%
Neutral	1	11%	14	11%	11	6%	4	14%	30	9%
Un poco de acuerdo		0%	19	15%	40	21%	4	14%	63	18%
De acuerdo	7	78%	54	44%	48	25%	2	7%	111	32%
Completamente de acuerdo		0%	2	2%	3	2%		0%	5	1%
Respuestas válidas	9	100%	123	100%	189	100%	29	100%	350	100%
Datos perdidos			1		1				2	
Total general	9		124		190		29		352	

Fuente: Elaboración propia

Figura 29. Razonabilidad del costo pagado por el trámite (por tipos de usuario)



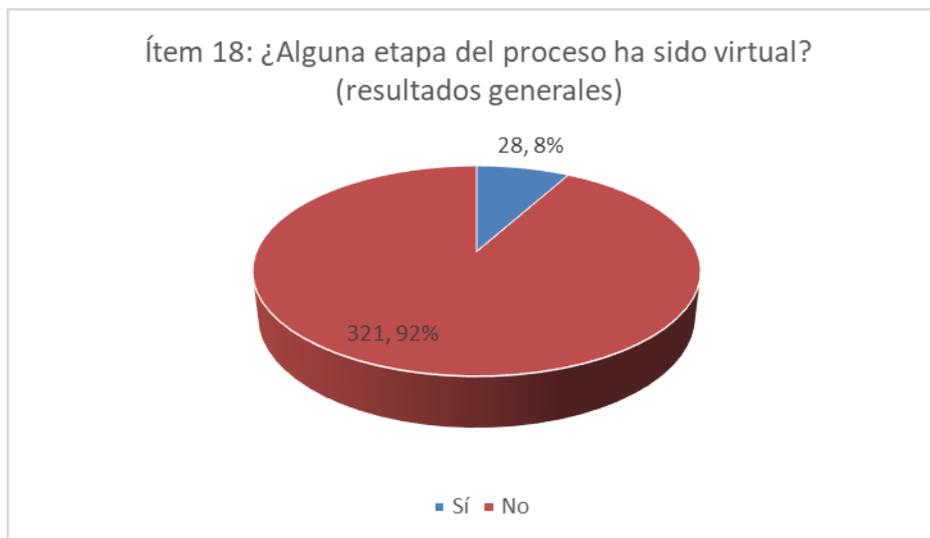
Fuente: Elaboración propia

Uso de canales virtuales

En los últimos años, una tendencia en el marco de la modernización de la gestión pública ha sido el impulso al gobierno electrónico, posible gracias al notorio desarrollo que las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y a la ampliación de la cobertura de servicios de telefonía e Internet en muchos sectores de la población. Así, la utilización de las TIC en la planificación estratégica de los servicios puede potenciar la capacidad del Estado para entregarlos eficientemente (Naser y Concha, 2011).

Actualmente, muchos servicios públicos se benefician de las TIC para poder brindar nuevos canales de atención integral o en determinadas etapas del proceso, en especial en servicios no prestacionales como el que se está analizando. Por ello, se introdujo la pregunta *Ítem 18: ¿Alguna etapa del proceso ha sido virtual?* y se obtuvieron los siguientes resultados:

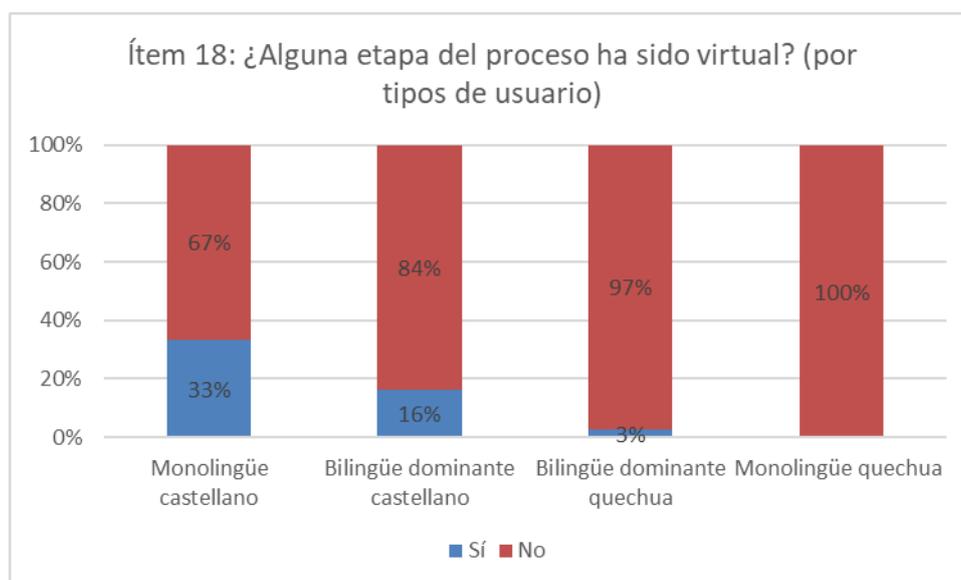
Figura 30. Uso de canales virtuales en alguna etapa del proceso (resultados generales)



Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el 92% de los usuarios encuestados indicó que no empleó ninguna etapa virtual, mientras que el 8% indicó que sí lo hizo. Por otro lado, del análisis desagregado por tipos de usuario, se encontró que el tipo monolingüe castellano es el que registra un mayor porcentaje de uso de alguna etapa virtual en su trámite de DNI (33%) y que este porcentaje decrece conforme se avanza a grupos con mayor presencia del quechua en el perfil del usuario, siendo que, en los bilingües dominantes castellano, el porcentaje se reduce al 16%, en los bilingües dominantes quechua llega apenas al 3% y en los monolingües quechua es 0%.

Figura 31. Uso de canales virtuales en alguna etapa del proceso (por tipos de usuario)



Fuente: Elaboración propia

Ello muestra que los medios virtuales aún no constituyen una solución accesible para los usuarios quechuahablantes. Conocer las razones más influyentes para ello podría ser abordado en otras investigaciones. No obstante, de la revisión del portal de RENIEC para servicios en línea, se identificó que se encuentran disponibles los siguientes servicios virtuales relacionados al DNI de mayor de edad: a) Renovación por caducidad del DNI/DNIe; b) duplicado de DNI/DNIe; c) Rectificación de domicilio en DNI; d) Rectificación del estado civil en DNI; y e) Consulta del estado de trámite de DNI.

Mediante la observación directa, se evidenció que todos se encuentran disponibles únicamente en castellano y que se requiere que el usuario tenga habilidades informáticas básicas para poder realizar los pasos establecidos. Por ejemplo, en la renovación por caducidad, para realizarlo virtualmente, se requiere descargar del Google Play Store o del APP Store la App DNI BioFacial, con la cual deberá autenticarse con una toma fotográfica mediante el uso de su celular y, luego, acceder a la opción Renovación de DNI en el aplicativo de RENIEC e ingresar los datos personales requeridos.

Luego, se solicita el registro de un número de teléfono móvil y correo electrónico, donde se le enviará una notificación al culminar el trámite. Asimismo, el usuario debe validar el pago que haya realizado en el Banco de la Nación. En caso de no haber realizado el pago previamente, la aplicación le permitirá pagar en línea con tarjeta VISA, MasterCard, American Express o Diners Club y, así, continuar con el trámite. Finalmente, todos los trámites virtuales de DNI tienen un paso final que exige la presencia del titular en una agencia de RENIEC para el recojo del documento (RENIEC, 2023b).

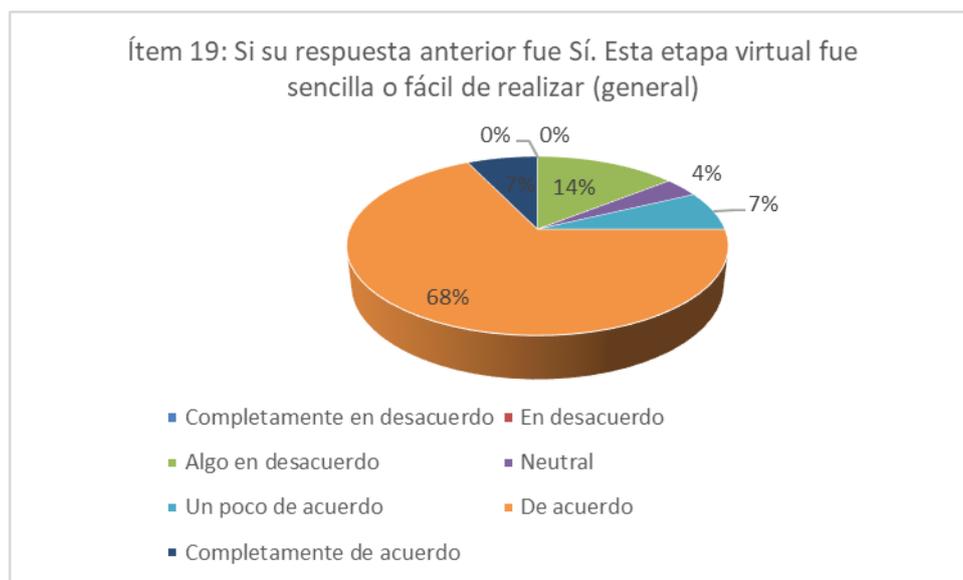
Es posible que el bajo porcentaje de usuarios quechuahablantes que deciden realizar su trámite de DNI por medios virtuales se deba a la falta de información en su lengua, a lo complicado que les puede parecer el proceso o que no cuenten con todas las condiciones técnicas para llevarlo a cabo exitosamente (acceso a Internet, celulares con cámaras de alta calidad, tarjetas bancarias, etc.), optando, por ello, a realizarlo de la manera tradicional. En todo caso, ello puede y debería abordarse en detalle en estudios más focalizados.

Facilidad y sencillez de etapa virtual

Esta pregunta fue aplicada a los usuarios que respondieron afirmativamente a la pregunta anterior (Ítem 18) para conocer si tuvieron una buena experiencia. Para ello, se realizó la siguiente aseveración: *Ítem 19: Si su respuesta anterior fue Sí, ¿esta etapa virtual fue sencilla*

o fácil de realizar? Se solicitó a los 31 usuarios encuestados a los que aplicaba la pregunta que indicaran su grado de acuerdo/desacuerdo con la misma. Los resultados fueron los siguientes (ver Figura 32):

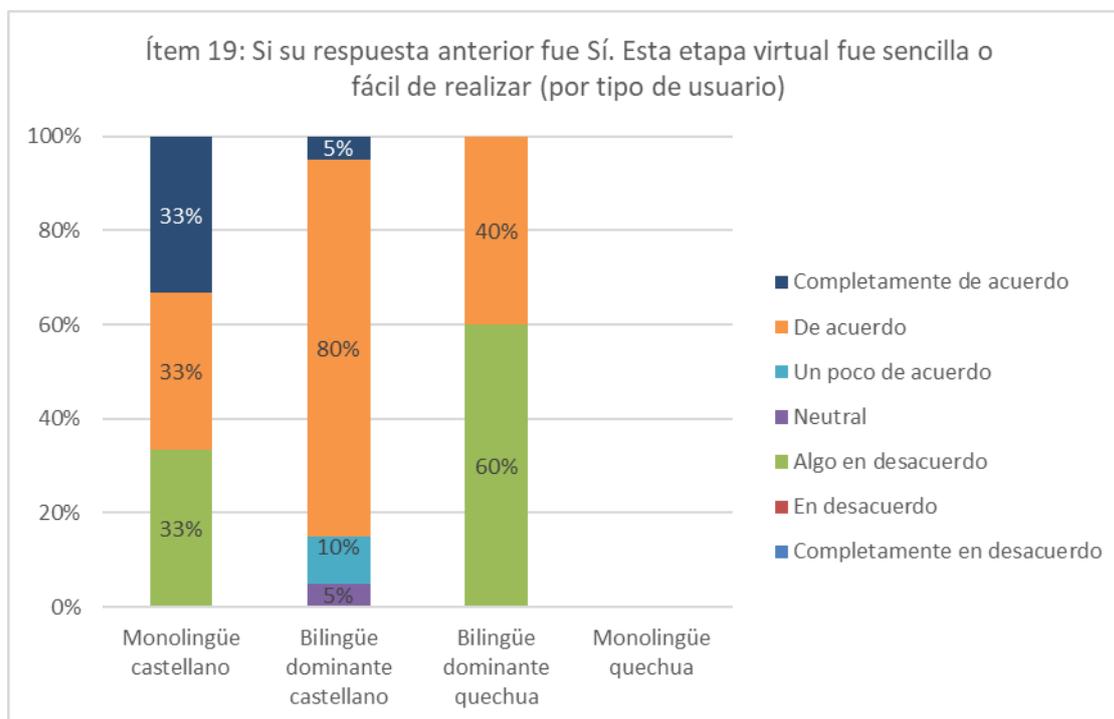
Figura 32. Facilidad y sencillez de etapa virtual (resultados generales)



Fuente: Elaboración propia

Se observa que el 82% de los encuestados colocaron su respuesta en una categoría positiva, siendo “De acuerdo” la que más concentra respuestas (68%). En las categorías negativas, “Algo en desacuerdo” tiene un 14% y la categoría “Neutral” concentra un 4%. Por otro lado, el análisis por tipo de usuario muestra ciertos contrastes: mientras el 80% de los usuarios bilingües dominantes castellano se muestran “De acuerdo”, un 60% de los bilingües dominante quechua se muestran “Algo en desacuerdo”.

Figura 33. Facilidad y sencillez de etapa virtual (por tipos de usuario)



Fuente: Elaboración propia

4.5.4. Análisis del Bloque IV: Calidad de la información

Calidad de la información en el proceso de trámite

El contar con información oportuna, completa y sin errores en el proceso de trámite de un servicio es crucial para la calidad, pues permite reducir demoras, molestias, angustia, traslados del usuario a la entidad y repercute en su nivel de satisfacción. Para evaluar este aspecto, se realizó la siguiente aseveración: *Ítem 20: La entidad le ha brindado información completa y sin errores durante el proceso de trámite (requisitos, horario, ventanilla, secuencia, etc.)* y se solicitó a los encuestados indicar su nivel de acuerdo/desacuerdo con la misma. Estos fueron los resultados (ver Figura 34):

Figura 34. Entrega de información completa y sin errores durante el proceso por parte de la entidad (resultados generales)



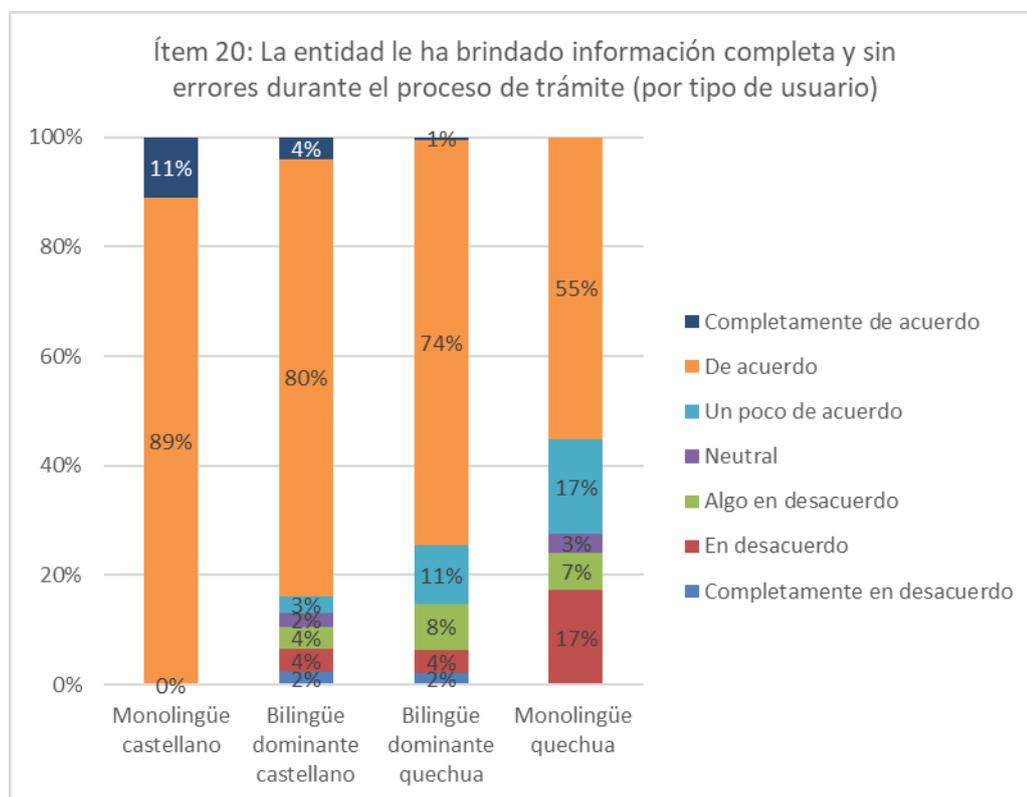
Fuente: Elaboración propia

Se aprecia que, a nivel agregado, el 85% de los encuestados ubicó sus respuestas en categorías positivas, siendo “De Acuerdo” la de mayor porcentaje (75%). El 1% se mantuvo neutral y un 14% ubicó sus respuestas en las categorías negativas. Sin embargo, el análisis por tipo de usuario (Figura 35), muestra que las categorías positivas constituyen el 100% de las respuestas en usuarios monolingües castellano, mientras que, en los demás tipos de usuarios, las categorías positivas disminuyen y las negativas crecen conforme aumenta la presencia del quechua en el perfil del usuario. Nótese que las categorías negativas suman 10% en usuarios bilingües dominantes castellano, 14% en usuarios bilingües dominantes quechua y 24% en usuarios monolingües quechua.

Es importante señalar, también, que aun cuando las categorías positivas concentran el mayor porcentaje de respuestas en estos grupos (probablemente por la presencia de servidores que hablan la lengua originaria), la entidad no está logrando entregar información adecuada y sin errores a todos los usuarios por igual, siendo que el ser hablante de quechua coloca a dichos usuarios en una situación de desventaja si se compara con los monolingües castellano.

:

Figura 35. Entrega de información completa y sin errores durante el proceso por parte de la entidad (por tipos de usuario)

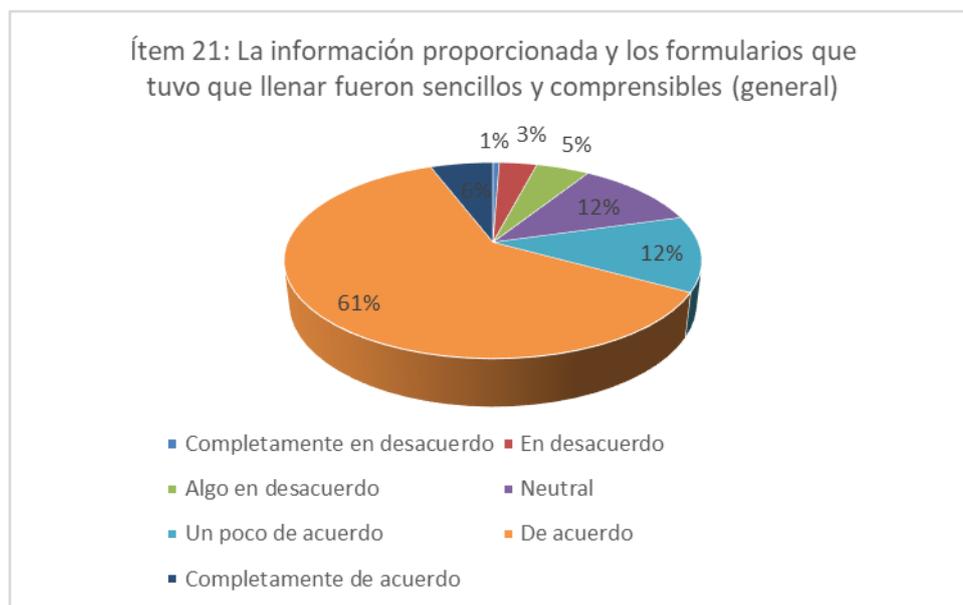


Fuente: Elaboración propia

Información y formularios sencillos y comprensibles

La sencillez y comprensibilidad de la información y, especialmente, de los formularios involucrados en el trámite son un aspecto importante que valoran los ciudadanos, ya que, de lo contrario, les demandan más tiempo o pueden inducirlos a cometer errores. Para evaluar este aspecto, se solicitó a los usuarios encuestados que indicaran su nivel de acuerdo/desacuerdo con la siguiente aseveración: *Ítem 21: La información proporcionada y los formularios que tuvo que llenar fueron sencillos y comprensibles*. Los resultados se muestran a continuación (ver Figura 36):

Figura 36. Información y formularios sencillos y comprensibles (resultados generales)



Fuente: Elaboración propia

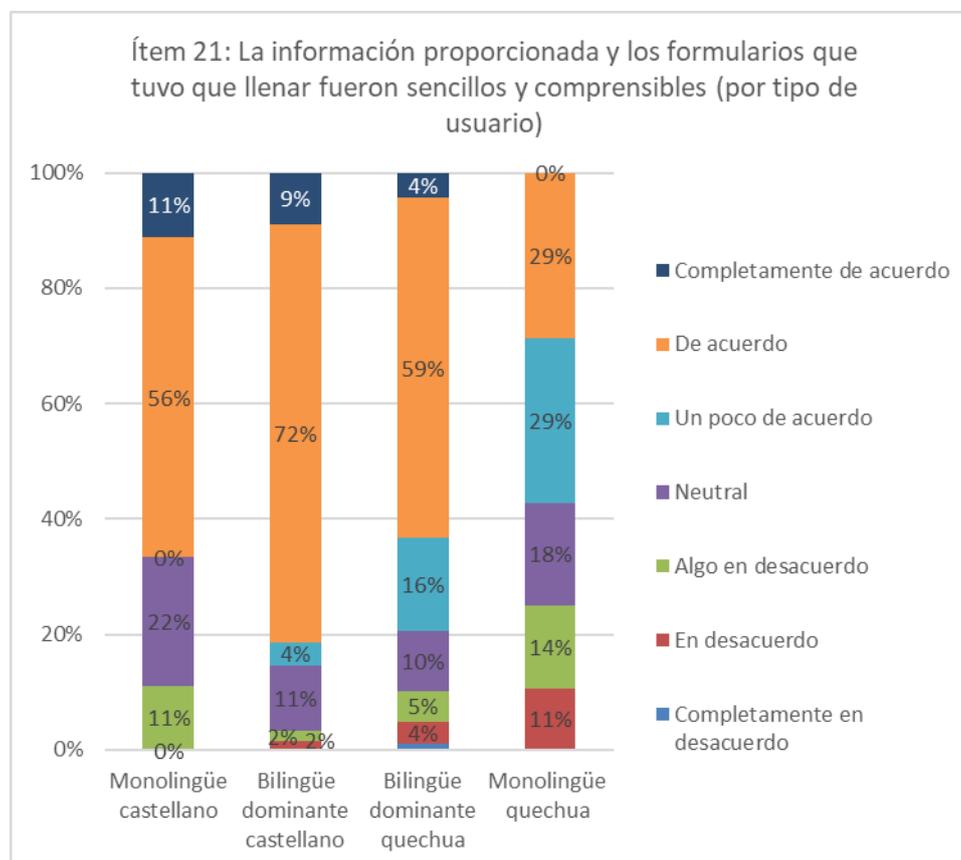
Se observa que la categoría con mayor porcentaje es “De acuerdo” con 61%; asimismo, los porcentajes de las categorías positivas “Un poco de acuerdo”, “De acuerdo” y “Completamente de acuerdo” suman 79%. Mientras tanto, la categoría “Neutral” agrupa el 14% de las respuestas y, finalmente, las categorías negativas “Algo en desacuerdo”, “En desacuerdo” y “Completamente en desacuerdo” suman 8%.

Seguidamente, se muestra el análisis por tipo de usuario (Figura 37). Como se aprecia, en el tipo de usuario monolingüe castellano, las categorías positivas sumadas alcanzan el 67%, siendo la respuesta más recurrente “De acuerdo” (56%) seguida por “Completamente de acuerdo”. La suma de las categorías negativas es de 11% y la categoría “Neutral” inusualmente alcanza el 22%. Mientras tanto, en el grupo de usuarios bilingüe dominante castellano, 72% respondieron “De acuerdo” y la suma de las categorías positivas es de 85%, “Neutral” alcanza el 11% y las categorías negativas un 4%.

En el caso de los usuarios bilingües dominante quechua, las categorías “De acuerdo” y “Completamente de acuerdo” representan el 59% y 4%, respectivamente y, en los usuarios monolingües quechuas, el 29% y 0%, respectivamente. Por otro lado, se nota un engrosamiento de la categoría “Algo de acuerdo” en los en usuarios bilingües dominante quechua y

monolingües quechua (16% y 29%). Mientras tanto, las categorías negativas van creciendo, siendo 9% y 25%, respectivamente.

Figura 37. Información y formularios sencillos y comprensibles (por tipos de usuario)



Fuente: Elaboración propia

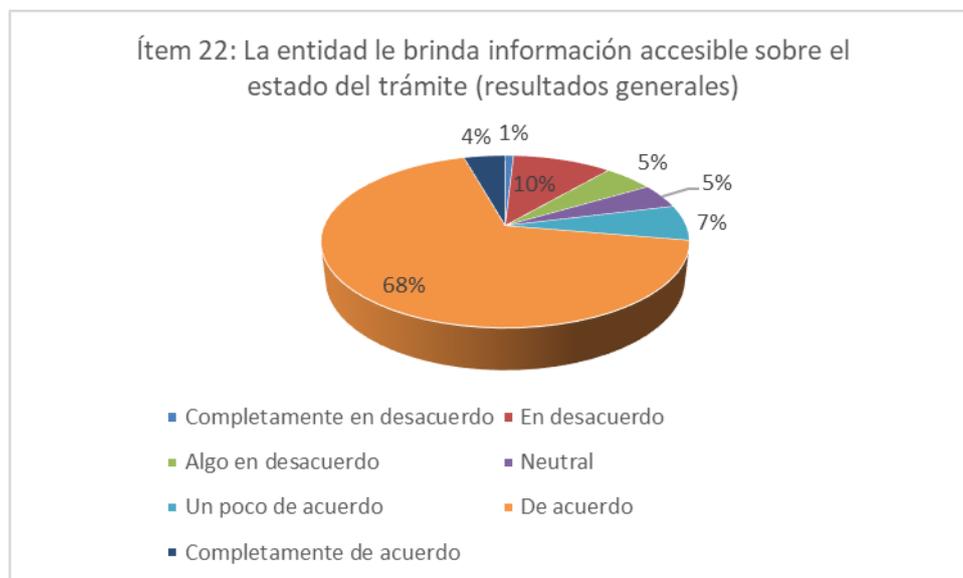
Así, observando el comportamiento dentro de los dos tipos de usuario con dominancia del quechua en su perfil, se observa que el porcentaje de respuestas en las categorías negativas aumenta conforme más dominante es el quechua, por lo cual muestra que la información brindada y los formularios no son tan comprensibles y sencillos para estos tipos de usuarios como lo son para los usuarios con mayor dominancia del castellano.

Información accesible sobre el estado del trámite

Los usuarios de servicios públicos no transaccionales requieren conocer el estado de su trámite con certeza y que esta información se les brinde de una forma accesible, de manera que puedan consultarlo cuando lo necesiten y ser informados oportunamente sobre requerimientos de subsanación, aclaración, etc. Para evaluar este aspecto, se formuló el siguiente enunciado a

los encuestados: *Ítem 22: La entidad le brinda información accesible sobre el estado del trámite (avance, tiempo restante, etc.).* Se le solicitó indicar su grado de acuerdo/desacuerdo, obteniendo los siguientes resultados (ver Figura 38):

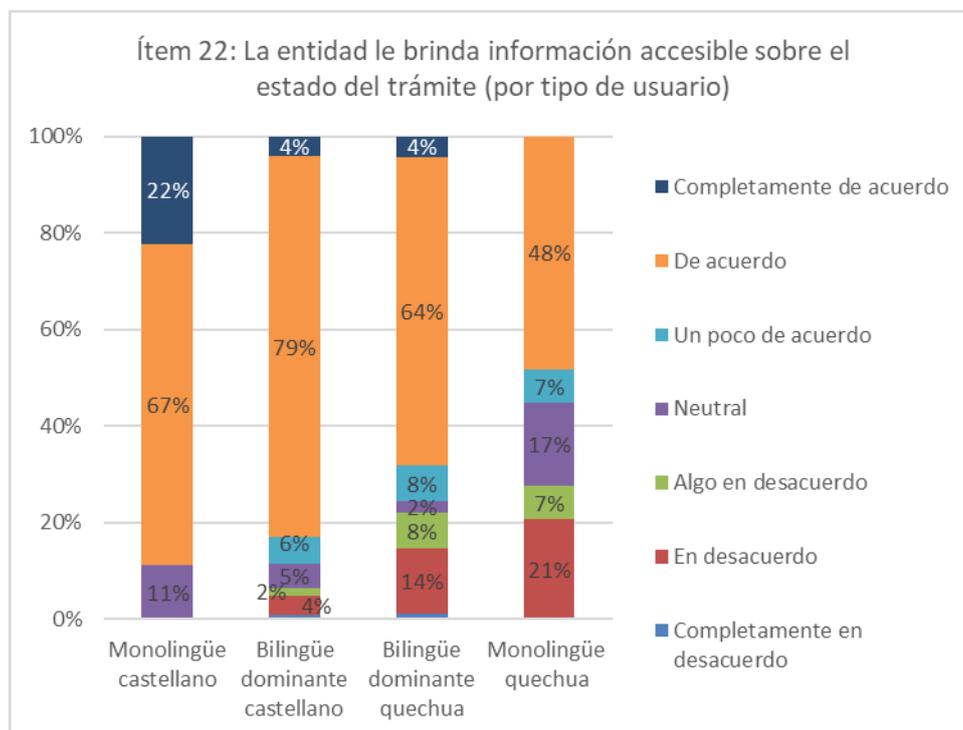
Figura 38. Información accesible sobre el estado del trámite (resultados generales)



Fuente: Elaboración propia

De manera general, se observa que las categorías positivas suman el 79% de las respuestas, siendo la categoría más resaltante “De acuerdo” (68%). Por otro lado, las categorías negativas agrupadas suman el 16% y la categoría “Neutral” alcanza el 5%. A continuación, se presenta el análisis por tipo de usuario, en el cual podremos notar algunas diferencias resaltantes (ver Figura 39).

Figura 39. Información accesible sobre el estado del trámite (por tipos de usuario)



Fuente: Elaboración propia

En el caso del tipo de usuario monolingües dominante castellano, el 89% ubica sus respuestas en las categorías positivas superiores. En el caso del tipo bilingüe dominante castellano, las categorías positivas suman también 89%, pero tienen una composición diferente, ya que se concentran en mayor medida en la categoría “De acuerdo” (79%). Los bilingües dominantes quechua y los monolingües quechua, por su lado, suman un menor porcentaje en las categorías positivas (76% y 55%, respectivamente).

Consistentemente, en el caso de las categorías negativas o de desacuerdo, se observa que estas representan 0% en usuarios monolingües castellano y van aumentando en los demás tipos de usuarios conforme se acentúa la presencia del quechua en el perfil del usuario (7% en bilingües dominantes castellano, 22% en bilingües dominantes quechua y 28% en monolingües quechua).

Actualmente, el RENIEC brinda información sobre el estado del trámite a través del servicio virtual “Consulta del estado de trámite de DNI” disponible en su página institucional, sección “Servicios en línea”. Esta herramienta está destinada para ser empleado por usuarios que han realizado el trámite de su DNI por el canal presencial y, también, por los canales

virtuales, ya que les permite conocer si su DNI ya se encuentra disponible para ser recogido en la agencia y evitar, así, visitas infructuosas antes de tiempo.

Aun así, a pesar de la utilidad de esta herramienta en línea para la parte final del proceso, los datos que arroja la encuesta permiten inferir que el uso de la herramienta es menor en los grupos de usuarios con mayor dominancia del quechua. Posiblemente, por las limitaciones en acceso a tecnología y cobertura de Internet, dichos usuarios experimentan mayores dificultades para obtener información sobre el estado de su trámite que los usuarios con mayor dominancia del castellano; ello les ocasiona otras dificultades asociadas.

Así, durante la aplicación de la encuesta, se pudo apreciar, también, que, cuando los usuarios indicaban como respuesta categorías negativas respecto al tiempo de realización del trámite (Ítem 15) o respecto a si la entidad resolvió su necesidad (Ítem 26), varios mencionaban que, pese que habían regresado en el tiempo estimado indicado por los servidores, no habían aún podido recoger su DNI, ya que todavía no se encontraba listo. Se pudo deducir que acudían a la agencia sin haber revisado la herramienta “Consulta del estado de trámite de DNI”.

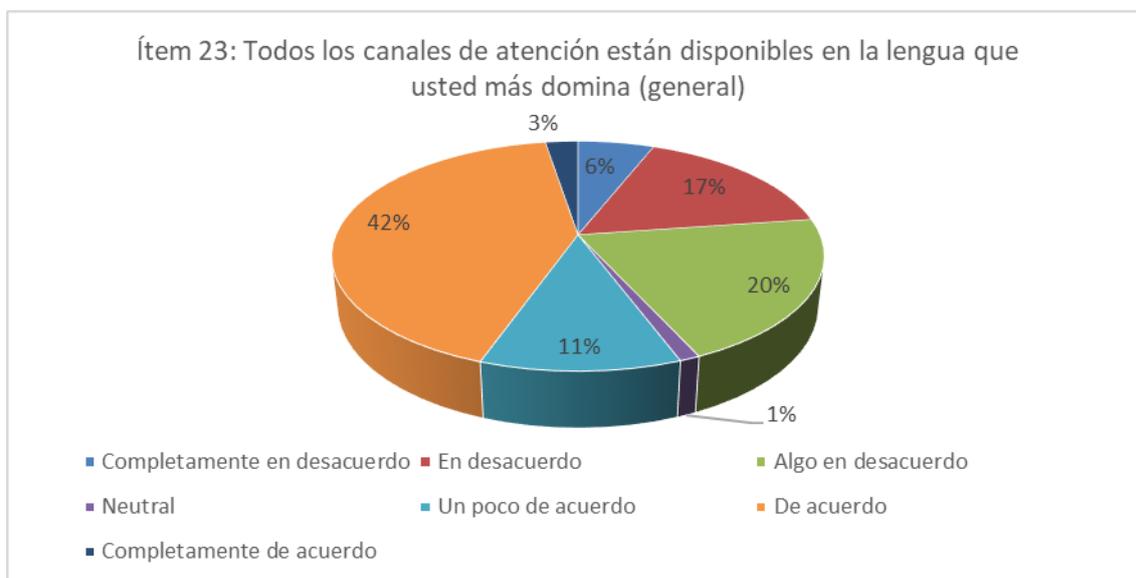
4.5.5. Análisis del Bloque V: Accesibilidad

Canales de atención disponibles en la lengua que más domina

Brindar múltiples canales de atención al usuario es una estrategia que permite a las entidades ajustar sus formas de atención a las necesidades y tendencias de los diversos tipos de usuarios y, a la vez lograr, eficiencia en la provisión de servicios. Sin embargo, no basta con desarrollar muchos canales, sino que estos deben ser orientados a medida de sus diversos públicos objetivo. En este aspecto, las lenguas en las cuales se encuentran disponibles dichos canales deben ser las que más dominan los usuarios para que estos puedan encontrarlos útiles y accesibles.

Para evaluar este aspecto, en la encuesta, a partir de la siguiente aseveración: *Ítem 23: Todos los canales de atención (presencial, virtual, telefónico, etc.) están disponibles en la lengua que usted más domina*, se solicitó a los encuestados indicar su nivel de acuerdo/desacuerdo. Se obtuvieron los siguientes resultados:

Figura 40. Todos los canales de atención disponibles en la lengua que más domina (resultados generales)



Fuente: Elaboración propia

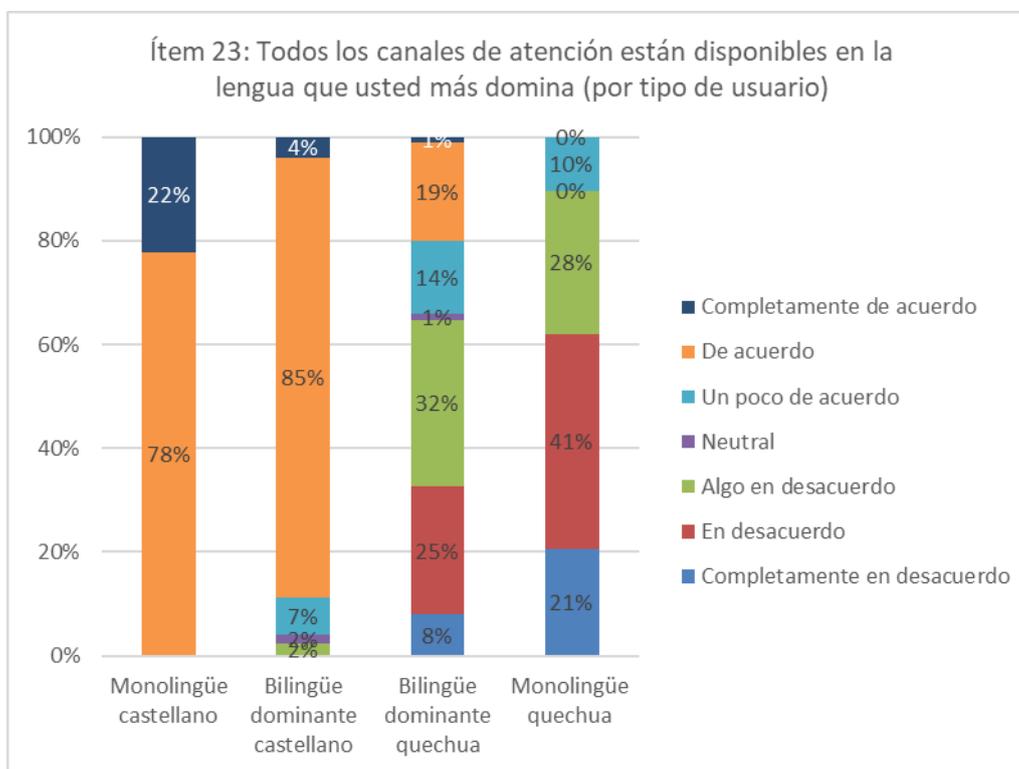
El análisis general muestra que la categoría “De acuerdo” es la que obtiene un mayor porcentaje (42%), en términos agregados, las 3 categorías positivas agrupan 55% de las respuestas, la categoría “Neutral” obtiene apenas el 1% y las categorías negativas o de desacuerdo suman 44%. Es decir, aparentemente, la mayoría de los usuarios manifiestan su acuerdo. Sin embargo, el análisis por tipos de usuario (ver Figura 41), muestra varios datos interesantes.

En primer lugar, se observa que los usuarios monolingües castellano y los usuarios bilingües dominantes castellano son los grupos en los que las categorías positivas predominan (100% y 96%, respectivamente). Por otro lado, en el grupo bilingüe dominante quechua, las categorías positivas suman solo 34%; la categoría “Neutral”, 1%; y las categorías negativas, 65%. Finalmente, en el grupo monolingüe quechua, las categorías positivas llegan apenas al 10% y las categorías negativas suman el 90%.

Lo anterior muestra que existe un enorme contraste en la disponibilidad que tienen los usuarios de canales que se encuentren en sus propias lenguas. Por un lado, los usuarios con mayor dominancia del castellano en sus perfiles tienen marcadamente mucha más ventaja en este aspecto que los usuarios con mayor dominancia del quechua. Por otro lado, incluso en el grupo de usuarios monolingües quechua, que en su mayoría recibieron atención con servidores

que hablaban la lengua originaria, existe la clara percepción de que los demás canales no se encuentran disponibles en su lengua.

Figura 41. Todos los canales de atención disponibles en la lengua que más domina (por tipos de usuario)



Fuente: Elaboración propia

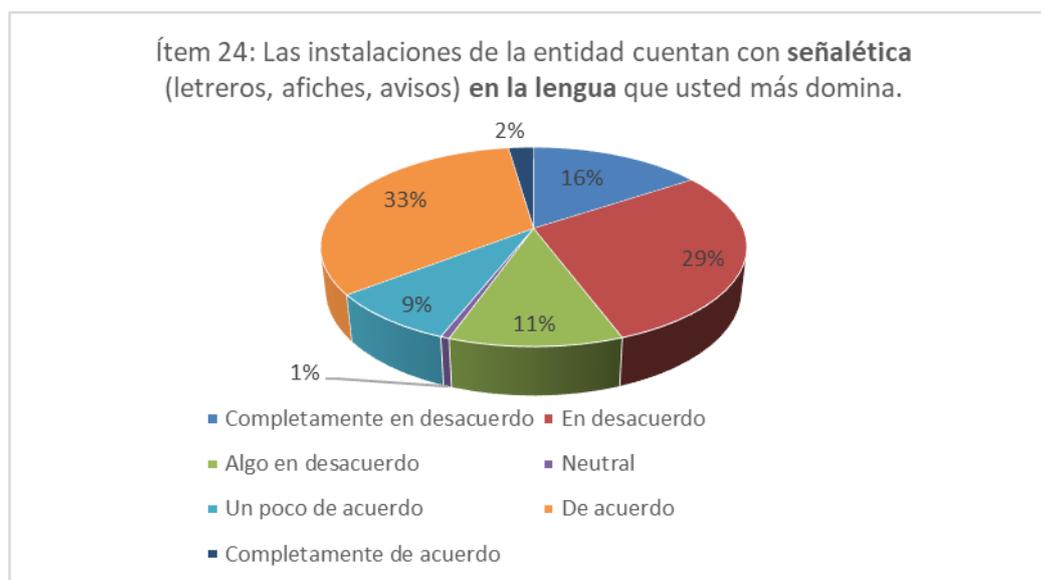
Instalaciones con señalética (letreros, afiches, avisos) en la lengua que más domina el usuario

La mayoría de los espacios físicos en los que se brindan servicios públicos cuentan con una serie de elementos que permiten a los usuarios orientarse dentro de las instalaciones o recibir información importante en el marco de su visita. Así, la señalización compuesta por letreros, rótulos, avisos o afiches, que en conjunto también se conoce como “paisaje lingüístico”, es parte importante de la experiencia de los usuarios y puede ser determinante para ahorrarles tiempo, estrés y evitar equivocaciones.

La lengua o lenguaje en el que se encuentran estos elementos es crucial, pues de nada sirven si el usuario no puede comprenderlos. Adicionalmente a su rol puramente utilitario, cuando la lengua del usuario es la que se encuentra en el paisaje lingüístico del servicio, transmite al ciudadano su importancia y da una sensación de acogida dentro de la entidad.

Así, para evaluar este aspecto, en el marco de la encuesta se presentó la siguiente aseveración a los encuestados: *Ítem 24: Las instalaciones de la entidad cuentan con señalética (letreros, afiches, avisos) en la lengua que usted más domina*, solicitándoles que indicaran su nivel de acuerdo/desacuerdo con la misma. A continuación, se muestran los resultados obtenidos en la Figura 42.

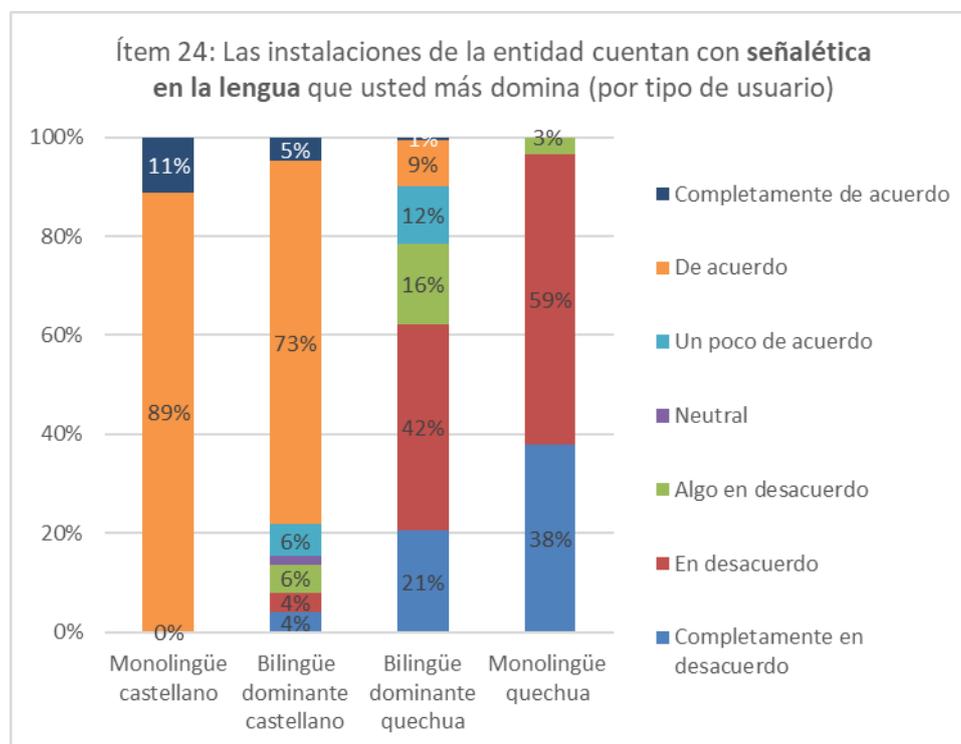
Figura 42. Existencia de señalética (letreros, afiches, avisos) en la lengua que más domina el usuario (resultados generales)



Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, partiendo de un análisis general, se observa que, en términos agregados, las 3 categorías positivas agrupan 44% de las respuestas, la categoría “Neutral” obtiene apenas el 1% y las categorías negativas o de desacuerdo suman 55%. Es decir, la mayoría de los usuarios manifiestan su desacuerdo. Seguidamente, se procede a realizar el análisis por tipos de usuario, encontrándose los siguientes resultados (ver Figura 43):

Figura 43. Existencia de señalética (letreros, afiches, avisos) en la lengua que más domina el usuario (por tipos de usuario)



Fuente: Elaboración propia

Como puede apreciarse, se observa que los usuarios monolingües castellano y los usuarios bilingües dominantes castellano son los grupos en los que las categorías positivas predominan (100% y 85%, respectivamente). Por otro lado, en el grupo bilingüe dominante quechua, las categorías positivas suman solo 22% y las categorías negativas llegan al 78%. Finalmente, en el grupo monolingüe quechua, las categorías negativas suman el 100%.

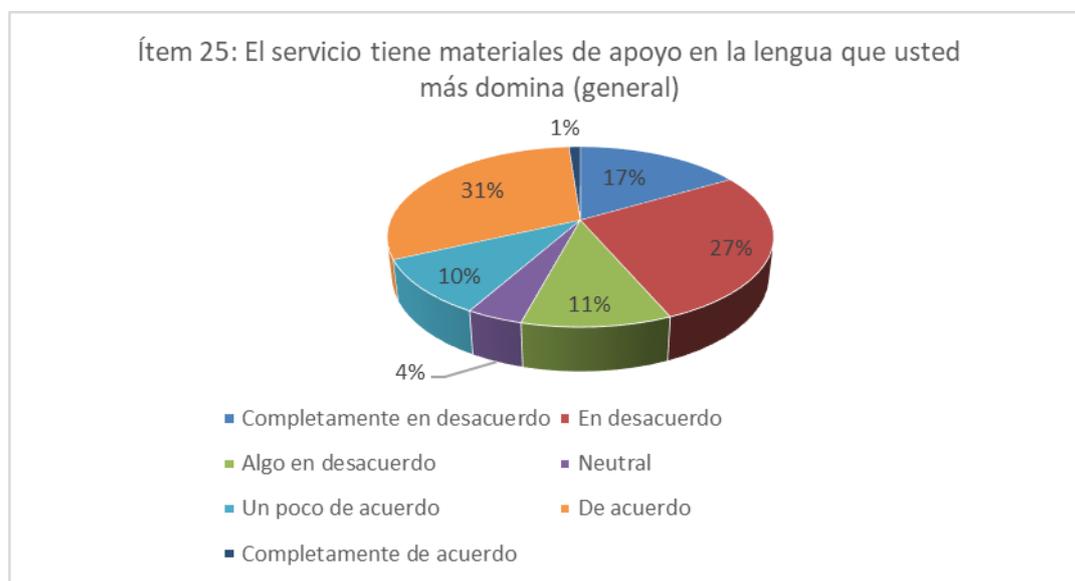
Por lo tanto, ello muestra que existe, también, un enorme contraste en la disponibilidad del paisaje lingüístico por lengua. Así, los usuarios con mayor dominancia del castellano en sus perfiles tienen, también, mucha más ventaja en este aspecto que los usuarios con mayor dominancia del quechua. Además, es claro que los usuarios con mayor dominancia del quechua son absolutamente conscientes de que su lengua no se encuentra presente en el paisaje lingüístico de la entidad y es posible que eso refuerce la idea de la marginalidad del quechua en los espacios públicos, aun cuando se puedan estar realizando algunos esfuerzos en el sentido contrario.

Materiales de apoyo en la lengua que más domina el usuario

Actualmente, muchos servicios públicos disponen de una serie de materiales de apoyo, tales como dípticos, videos informativos que se reproducen en las zonas de espera, formularios en los que se recoge información importante y otros materiales de esta naturaleza, destinados a servir de apoyo en las diferentes fases del proceso de atención. Lógicamente, estos materiales de apoyo, para cumplir su cometido, deben poder ser fácilmente entendidos por los usuarios. Consecuentemente, la lengua en la que se encuentran estos materiales es obviamente crucial para tal fin.

Por ello, para evaluar este aspecto, en la encuesta, se presentó la siguiente aseveración a los encuestados: *Ítem 25: El servicio tiene materiales de apoyo en la lengua que usted más domina (folletería, videos, láminas, etc.)* y se les solicitó que manifestaran su nivel de acuerdo/desacuerdo con la misma. De este modo, se obtuvieron las respuestas que se muestran a continuación en la Figura 44:

Figura 44. Existencia de materiales de apoyo en la lengua que más domina el usuario (resultados generales)

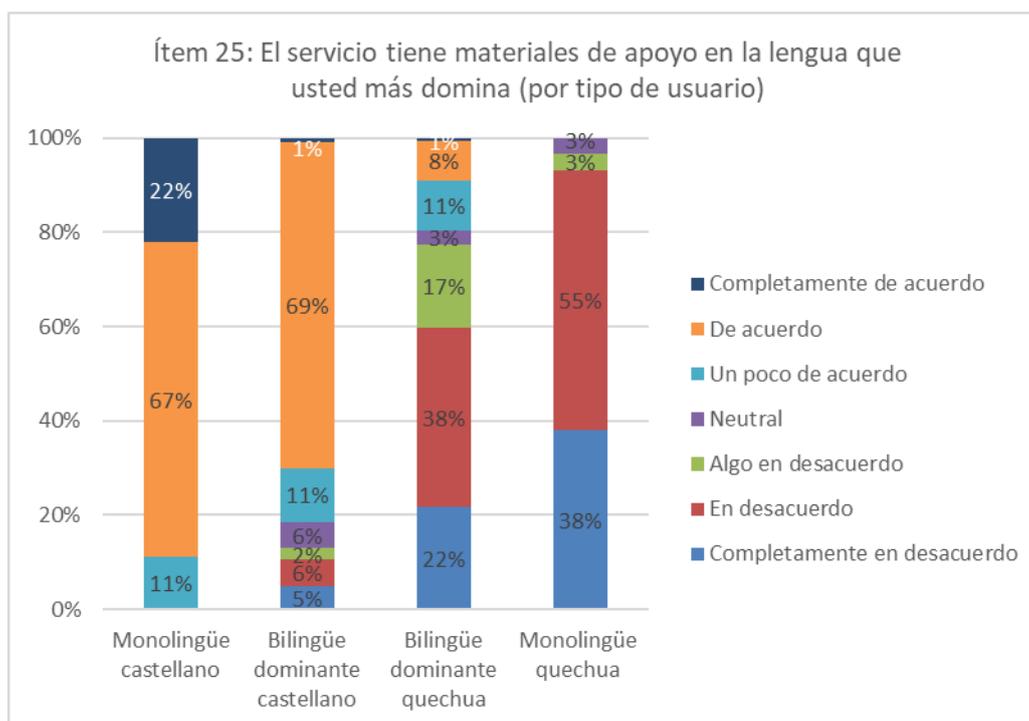


Fuente: Elaboración propia

A partir del análisis general, se observa que las 3 categorías positivas agrupan 42% de las respuestas, la categoría “Neutral” obtiene apenas el 4% y las categorías negativas o de desacuerdo suman 54%. Es decir, la mayoría de los usuarios manifiesta su desacuerdo.

Seguidamente, se procede a realizar el análisis por tipos de usuario, encontrándose los siguientes resultados (ver Figura 45):

Figura 45. Existencia de materiales de apoyo en la lengua que más domina el usuario (por tipos de usuario)



Fuente: Elaboración propia

En función del análisis por tipo de usuario, se observa que los grupos de usuarios monolingüe castellano y bilingüe dominante castellano son aquellos en los que las categorías positivas predominan (100% y 81%, respectivamente). Mientras tanto, en el grupo bilingüe dominante quechua, las categorías positivas suman solo 20%, la categoría “Neutral” se lleva el 3% y las categorías negativas llegan al 77%. Finalmente, en el grupo monolingüe quechua, las categorías negativas suman el 100%.

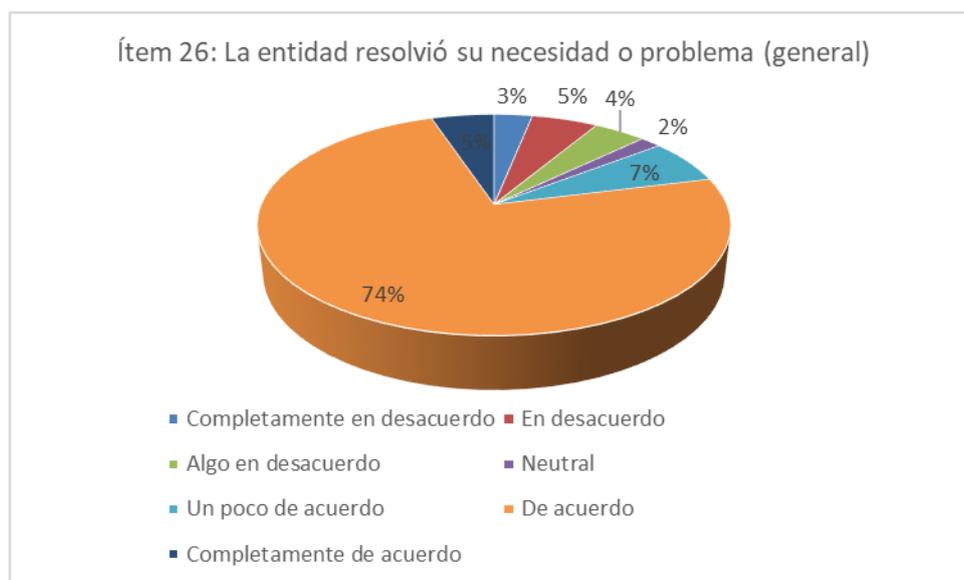
Lo anterior muestra, entonces, que existe un gran contraste entre la disponibilidad de materiales en la propia lengua entre los grupos de usuarios con dominancia del castellano frente a los grupos de usuarios con dominancia del quechua. Estos últimos, en su mayoría, perciben que no cuentan con dichas facilidades en el marco del servicio.

Eficacia de la entidad para entregarle al usuario lo que necesita

En los servicios transaccionales, es decir, aquellos que son más conocidos como trámites, las entidades públicas por lo general tienen procesos estructurados en etapas, procedimientos, tiempos y productos muy definidos. Asimismo, los usuarios tienen claro el producto que desean obtener, el cual puede ser una licencia, un certificado, una inscripción etc.; en consecuencia, la obtención del resultado tiene un peso muy grande en su percepción de la calidad del servicio y en su satisfacción final con este.

Por ello, para evaluar este aspecto del servicio estudiado, en la encuesta, se presentó la siguiente premisa a los usuarios: *Ítem 26: La entidad resolvió su necesidad o problema (usted obtuvo lo que necesitaba)*, solicitándoles que indicaran su nivel de acuerdo/desacuerdo con la misma. De lo anterior, se obtuvo los resultados que se muestran a continuación en la Figura 46.

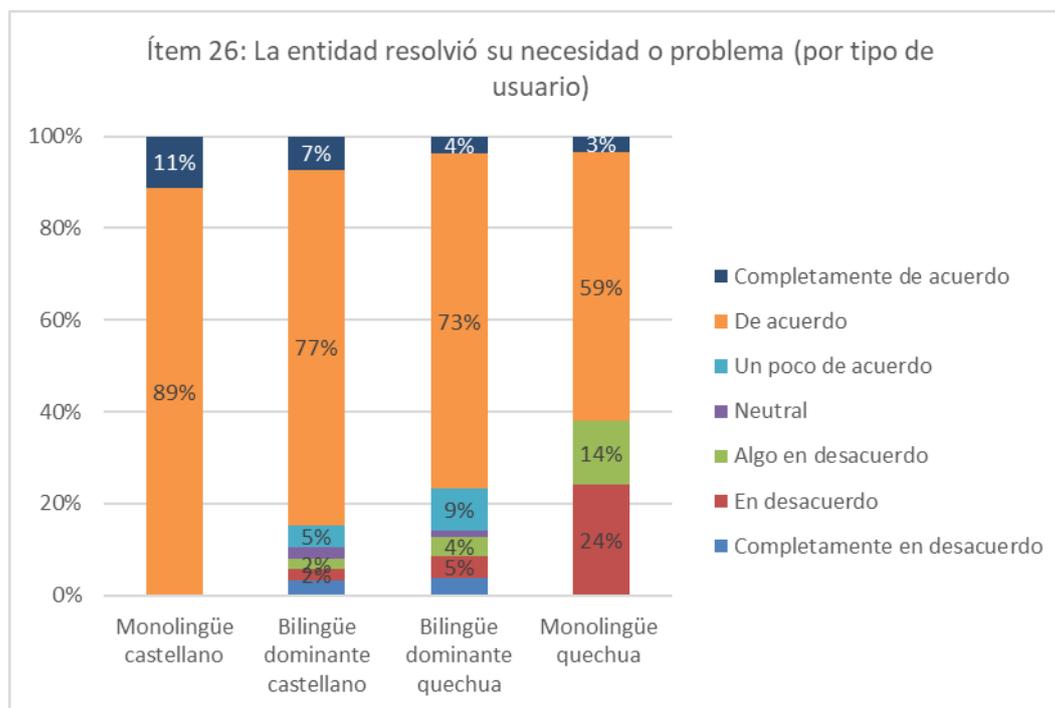
Figura 46. Eficacia de la entidad para entregarle al usuario lo que necesita (resultados generales)



Fuente: Elaboración propia

El análisis general muestra que las 3 categorías positivas agrupan el 86% de las respuestas. Dentro de ellas, se destaca la categoría “De acuerdo”, que representa el 74% del total. La categoría “Neutral” obtiene apenas el 1% y las categorías negativas o de desacuerdo suman 13%. Es decir, la mayoría de los usuarios manifiesta su acuerdo, evidenciándose la alta tasa de eficacia de la entidad para entregarle al usuario el producto final que espera. Seguidamente, se procede a realizar el análisis por tipos de usuario, encontrándose los siguientes resultados (ver Figura 47):

Figura 47. Eficacia de la entidad para entregarle al usuario lo que necesita (por tipos de usuario)



Fuente: Elaboración propia

En función del análisis diferenciado por tipo de usuario, se observa que, en el tipo de usuario monolingüe castellano, las categorías positivas sumadas alcanzan el 100%. Mientras tanto, en el grupo de usuarios bilingües dominantes castellano, la suma de las categorías positivas es de 90%, siendo que la categoría “De acuerdo” es la más elegida (77% del total), la opción “Neutral” alcanza el 2% y las categorías negativas un 8%.

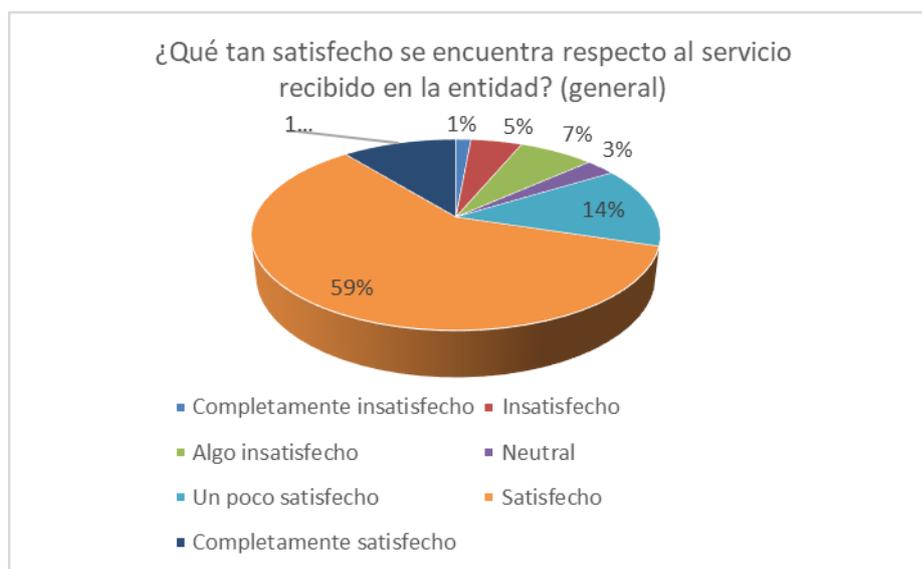
En el caso de los usuarios bilingües dominante quechua, la suma de las categorías positivas representan el 86% de las respuestas, destacando también la categoría “De acuerdo” (73%); la opción “Neutral” representa el 2% de las respuestas y las categorías negativas aumentan a un 13%. Finalmente, en los usuarios monolingües quechua, las categorías positivas suman el 62%, mientras las categorías negativas se pronuncian más, llegando al 38%.

Así, observando el comportamiento dentro de los tipos de usuario, se nota que el porcentaje de respuestas en las categorías negativas aumentan conforme más dominante es el quechua, por lo cual muestra que las fallas de la entidad, en la entrega eficaz del producto, se encuentran concentradas en los grupos con mayor dominio quechua.

Satisfacción del usuario con el servicio recibido

La satisfacción o insatisfacción que puede manifestar un usuario respecto de un servicio recibido deriva directamente de la calidad del servicio en cuestión. Así, a modo de corolario, se planteó la siguiente premisa a los usuarios encuestados: *Ítem 27: Finalmente, ¿qué tan satisfecho se encuentra respecto al servicio recibido en la entidad?* Seguidamente, se muestran los resultados generales en la Figura 48.

Figura 48. Satisfacción del usuario con el servicio recibido (resultados generales)



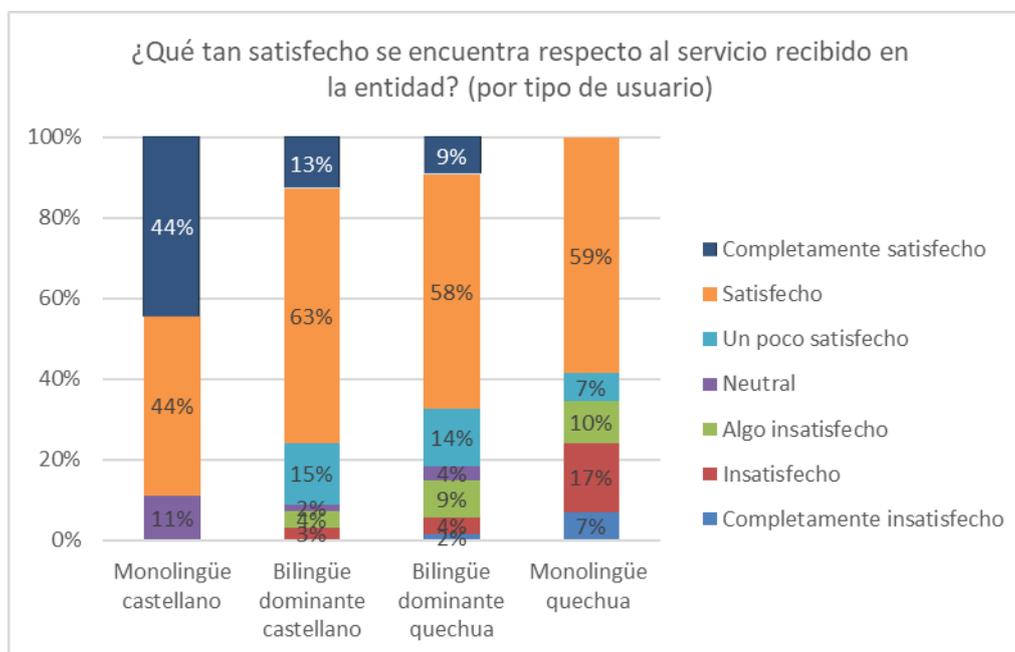
Fuente: Elaboración propia

Se observa que, en términos generales, la suma de las categorías positivas (“Un poco de acuerdo”, “De acuerdo” y “Completamente de acuerdo”) asciende al 84%. Al respecto, se debe señalar que los datos son consistentes con lo que arrojó la Encuesta Nacional de Satisfacción 2019 realizada por IPSOS a pedido de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, la cual mostraba que, en el caso de los servicios de organismos públicos, la percepción de satisfacción ciudadana con la atención recibida llegaba al 82% (Gobierno del Perú, 2019, p. 26).

Asimismo, los aspectos que consideraron los usuarios como principal motivo de su satisfacción con la atención en organismos públicos fue la atención rápida y la amabilidad/buen trato (34% y 35%, respectivamente).

A continuación, en la Figura 49, se desarrolla el análisis por tipo de usuarios, en el cual observamos algunas diferencias importantes.

Figura 49. Satisfacción del usuario con el servicio recibido (por tipos de usuarios)



Fuente: Elaboración propia

Los datos muestran que el 89% de los usuarios monolingües castellano ubican sus respuestas en las categorías positivas (“Un poco satisfecho”, “Satisfecho” y “Completamente satisfecho”) y el 11% en la categoría “Neutral”, siendo que las categorías negativas representan el 0%. En los usuarios bilingües dominantes castellano, por su parte, el 91% ubica sus respuestas en las categorías positivas, solo un 2% lo hace en la categoría “Neutral” y las categorías negativas aumentan a un 7%.

En el caso de los usuarios bilingües dominante quechua, el 82% ubica sus respuestas en las categorías positivas, 4% en la categoría “Neutral” y las categorías negativas alcanzan el 15%. Finalmente, en los usuarios monolingües quechua, el 66% ubica sus respuestas en las categorías positivas o de satisfacción, y el 34% lo hace en las categorías negativas o de insatisfacción. En suma, se observa que las valoraciones positivas de satisfacción de los usuarios disminuyen a medida que el quechua es más dominante en el perfil del usuario.

4.6. Análisis de entrevistas realizadas a funcionarios

Como se mencionó en el apartado metodológico, el estudio incluye también en análisis de información proveniente de la perspectiva de la propia entidad (visión interna), por lo cual se realizaron entrevistas semiestructuradas a los directivos de RENIEC, específicamente al Director de Registros Civiles, el Dr. Luiz Bezada Chávez, cuya dirección ha sido responsable del desarrollo del Proyecto Gestión Intercultural en el Registro Civil Bilingüe (RCB), que en sus propias palabras, se define de la siguiente manera:

El Registro Civil Bilingüe es un cambio que se ha realizado en el tradicional Registro Civil para que las diferentes etapas del procedimiento registral se puedan desarrollar no solo en castellano –como siempre se ha hecho–, sino también con un enfoque intercultural y con pertinencia lingüística, de tal manera que los hablantes de una lengua indígena u originaria puedan participar activamente en el procedimiento, comprender de qué se trata y, así, contribuir no solo con la seguridad jurídica del registro, con la reducción de errores, sino lo fundamental: con el efectivo ejercicio de derechos que cada uno de nosotros tiene. (ver Anexo 5 para la transcripción completa de la entrevista; Bezada, 2023)

Es importante mencionar que, si bien este proyecto no se encarga de los trámites transaccionales de DNI, su experiencia constituye hasta ahora el mayor esfuerzo que ha desarrollado la entidad para incorporar las lenguas originarias en los registros de hechos vitales (nacimientos, defunciones y matrimonios), que son también servicios transaccionales que brinda la entidad a la población, pero a través de las oficinas registrales ubicadas en los municipios, centros poblados y comunidades nativas. Por lo tanto, aportan lecciones en dicho proceso, que resultan relevantes a efectos de este estudio.

El proyecto empezó el año 2014 y su implementación viene siendo progresiva en la medida que se está dando por lenguas y variedades de estas. Actualmente, se ha implementado en 21 lenguas originarias. En el caso de la lengua quechua, recientemente, en el año 2022, se ha implementado la variedad chanka, que es la variedad predominante en la provincia de Andahuaylas. El RCB cuenta con más de mil oficinas que generaran actas bilingües y, a nivel nacional, se han emitido ya 360,000 actas bilingües en 21 lenguas y 8 variantes de quechua.

Conceptualmente, el RCB promueve el uso de la lengua originaria de la zona en que se brinda el servicio en los siguientes componentes:

1. Atención y orientación: Incluye todas las actividades de interrelación entre el registrador civil y de los usuarios del servicio registral, sin distinción del canal de comunicación empleado. 2. Procedimientos integrales: Incluye todos los procedimientos que se realizan en una oficina de registros del estado civil, desde la presentación de la solicitud hasta la emisión de la decisión por la autoridad competente. 3. Inscripción de actas registrales: Incluye las inscripciones de nacimiento, matrimonio o defunción y las anotaciones textuales, entre otros. 4. Publicidad registral (certificaciones): Incluye la emisión manual o automatizada de constancias y/o copias certificadas de actas registrales o de los títulos archivados. (RENIEC, 2021a, p. 8)

Consultado sobre cómo la incorporación de la lengua originaria en todo el proceso de atención y los productos resultantes pueden incidir en la calidad del servicio percibida por el usuario, el entrevistado señala que “la prestación de servicios públicos –cualquiera que estos sean– con pertinencia lingüística va a implicar, por mera definición, la mayor satisfacción por parte de los usuarios, porque lo entienden” (Bezada, 2023).

Bezada (2023) explica el éxito del RCB se basa en algunos aspectos muy importantes. En primer lugar, explica que el RENIEC tiene dos tipos de oficinas de atención: las Oficinas Registrales de RENIEC (OR) que no solamente realizan registros civiles, sino también de DNI y, por otro lado, las Oficinas de Registro del Estado Civil (OREC), que funcionan en las municipalidades provinciales, distritales, centros poblados y comunidades nativas. Estas últimas son las que han apuntalado el crecimiento exponencial del RCB.

En segundo lugar, explica que cuando se implementa el RCB en una municipalidad, se desarrolla una etapa inicial de levantamiento de información y de coordinación directa con las autoridades locales y registradores, para la planificación de cómo el servicio se va a prestar de manera efectiva. En caso se detecte que el registrador civil no hable la lengua originaria con fluidez, se busca el apoyo de un intérprete que lo pueda socorrer, de modo que el usuario no tenga necesidad de llevar un apoyo por su cuenta (Bezada, 2023).

En tercer lugar, menciona que se apuesta por el fortalecimiento de capacidades del personal de atención, pero también de los intérpretes y otros apoyos de comunicación que se incorporan, por ejemplo, en las campañas itinerantes.

En cuarto lugar, el RCB ha convertido toda su batería de formularios, actas y material de soporte a formatos bilingües castellano-lengua originaria. Las actas que se emiten constan,

también, en ambas lenguas. Actualmente, vienen trabajando la adecuación del portal web del Registro Civil para que, también, su contenido esté disponible en las cuatro variantes de quechua y las cuatro lenguas amazónicas más habladas del país.

En quinto lugar, el enfoque del RCB sobre el uso de las lenguas originarias parece trascender lo instrumental y emplearlas, más bien, como un elemento que acerca la entidad a los usuarios y los identifica con el servicio. Bezada (2023) explica la razón por la cual el RCB empezó su implementación con lenguas de muy reducido número de hablantes, como el jaqaru, que por entonces tenía apenas alrededor de 600 hablantes, de la siguiente manera:

Porque, si no lo hacemos ahora, cuando queramos hacerlo ya no vamos a encontrar ninguno, el tema de la pérdida de vitalidad de las lenguas tiene diversos orígenes y uno de ellos es el poco o nulo uso que tienen las lenguas, y el hecho de que los hablantes no le den importancia sobre todo las generaciones posteriores y que prefieren utilizar la lengua mayor o de mayor prestigio antes de la propia. Eso tenemos que acabarlo con el Registro Civil Bilingüe estamos demostrando que las lenguas son importantes y que, además, son tan importantes que están en el Registro Civil, que están en sus actas de nacimiento y de matrimonio, y de toda su documentación interna. (Bezada, 2023)

Respecto a los problemas que pueden afectar una implementación de este tipo de medidas en otros servicios o entidades públicas de la entrevista, se deduce que estos pueden estar relacionados con la poca disposición de recursos con los que cuentan, a los estereotipos de los que se parte respecto a los hablantes y a una mirada muy limitada de la razón de ser de la implementación de estas medidas.

Por otro lado, se entrevistó, también, a especialistas de la Dirección de Lenguas Indígenas a cargo de la intervención “Lenguas Indígenas en Servicios Públicos” que, en el marco de los esfuerzos de implementación del Objetivo 1 de la PNLOTI, han desarrollado acciones de asistencia técnica a varias entidades públicas en el departamento de Apurímac, entre ellas el RENIEC, para generar condiciones que les permitan brindar servicios en la lengua quechua.

En este marco, las especialistas entrevistadas brindaron importantes alcances acerca de aspectos que están dificultando a las entidades la implementación de atenciones en lenguas originarias en zonas de predominio. En primer lugar, de las conversaciones con las especialistas entrevistadas, se puede deducir que parece existir un desfase entre cómo perciben y, por lo

tanto, tratan el tema las entidades públicas y cómo este se trata a nivel de la política pública específica sobre el tema.

Así, el tema de la promoción de las atenciones en lengua originaria emprendido como parte de la política nacional en este campo, se basa principalmente en un enfoque centrado en el derecho, es decir, el derecho lingüístico trasciende al tema de uso utilitario de la lengua. Lo que quiere decir que, independientemente de su condición de bilingüismo, el hablante de lengua originaria tiene el derecho de poder usar su lengua en un espacio público. Por el contrario, en el caso de la mayoría de las entidades, parece existir una mirada más reducida, considerando que es para casos donde existe monolingüismo.

Además, se señala que, pese a los esfuerzos que realiza el ente rector para canalizar asistencia técnica a las entidades para que estas puedan prestar atenciones en la lengua, se encuentran obstáculos por la poca voluntad política de muchos directivos:

Otro aspecto que para nosotros es importante trabajar es el aspecto de la voluntad política de los que deciden en la entidad, dado que los decisores políticos son los que mandan, son los que deciden en todos los aspectos, para designar recursos humanos, recursos económicos, logístico entre otros. [...] en algunas instituciones para nosotros se nos hace un poco complicado llegar a los mismos decisores [...] estos fejes, algunos de ellos como que no participan sino delegan [...] y, al final, desaparece del compromiso. (ver Anexo 6 para la transcripción completa de la entrevista; Echeccaya, 2023)

Asimismo, con relación a la gestión de los recursos humanos para las atenciones en lenguas originarias, se señala que este es un punto crítico, en el que se viene trabajando con las entidades para que estas puedan identificar en su personal a aquellos que hablan lenguas originarias. Sin embargo, pese a que el MINCUL destina recursos para realizar, por ejemplo, las encuestas de medición de las capacidades lingüísticas de los servidores, las entidades no siempre le otorgan importancia ni colaboran con dichas actividades.

Por otro lado, se menciona que, incluso en las entidades que muestran interés y voluntad política, los temas presupuestales son determinantes, sobre todo en las etapas de implementación de canales de atención y señalética en lenguas originarias, por lo que muchas no se comprometen a implementarlas. Así, aunque en muchas de ellas existen servidores hablantes, estos continúan brindando atención en la lengua de manera informal y no estructurada.

Se encontró, también, que pueden existir otros aspectos que están determinando no solo la falta de avances, sino incluso retrocesos en estos aspectos. Por ejemplo, en otro momento de la entrevista, la entrevistada señaló que el RENIEC en Andahuaylas había implementado señalética quechua en su local, como parte de los resultados de la asistencia técnica brindada en años anteriores. Sin embargo, le informamos que la oficina se ha mudado a su nuevo local, construido con la fuente de inversiones y que, de la inspección en campo, se pudo constatar que no presenta ninguna señalética en lengua originaria.

Lo anterior muestra la falta de mecanismos que permitan introducir la lógica de derechos lingüísticos en las diferentes formas en las que el Estado ejerce su presencia, desde los diferentes sistemas que lo componen, mecanismos que, por ejemplo, aseguren que los proyectos de inversión destinados a la creación de las infraestructuras estatales contemplen, también, condiciones de accesibilidad para los hablantes de lenguas originarias.

Siendo que la señalética es considerada en las partidas de los proyectos, resulta ilógico que en zonas con mayoritaria población hablante de lenguas originarias esta se siga realizando “automáticamente” en castellano y no se contemple que sea lingüísticamente pertinente. Al respecto, el MINCUL es consciente que se debe mejorar el tema de la articulación estratégica.

Las especialistas también coinciden en que una de las entidades que viene mostrando más avances en la implementación de atenciones con pertinencia lingüística es el RENIEC, pero principalmente a través del Proyecto Gestión Intercultural del Registro Civil Bilingüe a cargo de la Dirección de Registros Civiles que, como se ha detallado previamente, ha comprendido la importancia de los aspectos lingüísticos y culturales para la calidad y efectividad de los servicios.

Es necesario mencionar que, por ahora, los servicios que se brindan bajo esta intervención corresponden a los del Registro Civil y, principalmente, al registro de hechos vitales, tales como los nacimientos, defunciones, matrimonios y sus relacionados; no estando comprendidos los servicios del DNI, ya que estos corresponden a otra dirección. Por lo tanto, es aún una tarea pendiente de la entidad extender un enfoque de garantía de derechos lingüísticos en todos sus servicios,

Asimismo, en relación a avances concretos de RENIEC en Apurímac, se señala que, si bien vienen generando atenciones en la lengua originaria, ya que cuentan con varios servidores hablantes, esto no se hace todavía a un nivel más organizado. Se menciona que, en el marco de

la asistencia técnica que brinda el MINCUL en Apurímac, se viene trabajando en la identificación formal del personal bilingüe dentro de la entidad; sin embargo, este proceso aún está en curso:

[actualmente] cuentan con servidores que hablan la lengua, que atienden en la lengua, que ya están capacitados para brindar el servicio de la entidad. Tal vez no cuentan con la noción o una capacitación más de temas de interculturalidad, pero están dotados con la información de la entidad para poder prestarlo en la lengua quechua a los usuarios. (ver Anexo 6 para la transcripción completa de la entrevista; García, 2023)

4.6.1. Otros hallazgos importantes

Como parte del desarrollo de la investigación y el levantamiento de datos primarios, se ha podido generar conocimiento sobre otros aspectos relevantes para la política pública que pueden ser profundizados en otras investigaciones posteriores. En primer lugar, ante la falta de datos oficiales sobre bilingüismo, el estudio encuentra que, entre los usuarios encuestados, existe un bilingüismo mayoritario. Sin embargo, este no es homogéneo, ya que existen bilingües con mayor dominio del castellano y bilingües con mayor dominio del quechua; se observa que este último es el grupo más grande.

Asimismo, se encuentra también presencia de población monolingüe, siendo que el porcentaje de monolingüismo quechua es superior al de monolingüismo castellano. Si estos datos son representativos de la realidad de la provincia, es posible que la información sobre lengua materna que se usa de manera oficial para la toma de decisiones esté subvalorando la verdadera proporción de población hablante de quechua en la provincia.

El estudio también ha podido documentar que un importante porcentaje de usuarios con dominancia del quechua (18%) se autoprovee de acompañantes que lo apoyen en la comunicación cuando acude al servicio. Ello muestra que las expectativas que tienen de recibir atención en su lengua son bajas, por lo cual prefieren asegurarse de tener una solución a mano que les permita salvar la barrera comunicativa.

Así, el 18% de los encuestados había llevado a una persona, generalmente un familiar o amigo cercano con un buen dominio del castellano y del quechua, para que los ayudara en la interacción con los prestadores. Un análisis detallado por tipo de usuario muestra que, en el

caso del tipo bilingüe dominante quechua, el 15% de los usuarios llevó a un familiar o amigo para que funja de intérprete, mientras que en el caso del tipo monolingüe quechua este porcentaje se eleva al 41%.

Estos datos muestran que, ante un Estado que tradicionalmente ha empleado el castellano en la esfera pública, generando barreras lingüísticas de acceso a los usuarios hablantes de lenguas originarias, estos se han visto en la necesidad de generar sus propios mecanismos para remontar dichas barreras, asumiendo los costos en tiempo y dinero que implica dicha alternativa.

Otro aspecto resaltante, y sin duda necesario de ser repensado, es la manera en la que son abordados los aspectos lingüísticos en las diferentes entidades públicas al momento de diseñar, planificar y entregar sus servicios. Aun cuando existe una política nacional en materia de lenguas originarias, cuyo primer objetivo prioritario es el de garantizar los derechos lingüísticos en las interacciones Estado-ciudadanos, su implementación parece estar supeditada a la voluntad política de los directivos y a su visión particular sobre la relevancia o no relevancia de este aspecto en la calidad de los servicios.

Finalmente, en relación a esto, la investigación muestra que los aspectos lingüísticos y culturales en la configuración de los servicios son muy relevantes para la percepción de calidad que tienen los usuarios y que esto permea no solo al driver relacionado a “accesibilidad del servicio” para la población que habla una lengua originaria, como se podría pensar, sino que afecta de manera transversal a varios detonadores de calidad del servicio, como se ha podido observar en los resultados de la encuesta aplicada.

Este es un aspecto que debe repensarse a efectos de adecuar mejor los modelos de medición de calidad a realidades lingüística y culturalmente complejas, como la peruana o de muchos otros países de condiciones similares, pues aun cuando se puedan estar dando pasos importantes para mejorar la calidad de los servicios en áreas del gobierno electrónico, mejoras en infraestructuras, ampliación de canales de atención, etc., estas, en su mayoría, se continúan realizando bajo la premisa tácita de la existencia de una población “lingüísticamente homogénea”, que dista mucho de la realidad.

Corolario

Finalmente, se puede indicar a modo general, lo siguiente. La presente investigación tuvo como hipótesis que existe una percepción negativa de la calidad de los servicios transaccionales de DNI por parte de ciudadanos quechuahablantes usuarios de dichos servicios en la provincia de Andahuaylas, Apurímac, la misma que estaría basada en i) una percepción negativa de calidad del trato profesional del servidor público, ii) una percepción negativa de calidad de procesos comprendidos en la atención, iii) una percepción negativa de calidad de la información recibida, y iv) una percepción negativa de la calidad de las condiciones de accesibilidad que experimentan dichos usuarios.

Para probar dichas hipótesis, se realizó una encuesta de percepción de calidad del servicio, en la que se introdujo una pregunta sobre la capacidad de los usuarios para comunicarse en quechua y/o castellano. A partir de dicha pregunta, se pudo delimitar cuatro tipos de usuarios en función de su perfil lingüístico: a) usuarios monolingües castellano (que solo pueden comunicarse en castellano), b) usuarios bilingües dominantes castellano (que hablan algo de quechua, pero son más proficientes en castellano), c) usuarios bilingües dominantes quechua (aquellos que hablan algo de castellano, pero son más proficientes en quechua), y usuarios monolingües quechua (usuarios que solo pueden comunicarse en quechua).

Asimismo, se realizaron también entrevistas a directivos de RENIEC y especialistas del Ministerio de Cultura a cargo de brindar asistencia técnica a las entidades públicas para la implementación de atenciones en lenguas originarias, a efectos de tener mayores elementos que aportaran al análisis de los resultados obtenidos a partir de la encuesta.

Mediante el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta, primero a nivel general y, luego, introduciendo la dimensión perfil lingüístico del usuario, se pudo arribar a las conclusiones que se detallan en el capítulo siguiente.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo, se presentan las conclusiones sobre la base del análisis de los resultados obtenidos tras aplicar el instrumento a la muestra. Asimismo, se brindan algunas recomendaciones a partir de las conclusiones.

5.1. Conclusiones

- Los resultados de la investigación muestran que, a nivel agregado, existe una percepción positiva de la calidad de los servicios no prestacionales de DNI por parte de los usuarios de la provincia de Andahuaylas. Sin embargo, al introducir en el análisis la variable *perfil lingüístico del usuario*, se observa que los usuarios con dominancia del quechua (usuarios bilingües dominante quechua y monolingües quechua), perciben una menor calidad del servicio que los usuarios con dominancia del castellano (usuarios bilingües dominante castellano y monolingües castellano) en los cuatro drivers analizados.
- Los resultados para el driver “Calidad del servidor público”, que refiere a la percepción de los usuarios sobre el trato profesional del servidor que los atendió, muestran que, aunque los porcentajes mayoritarios se ubican en las categorías positivas, las calificaciones negativas aumentan conforme nos movemos hacia los grupos de usuarios con mayor dominancia del quechua, revelando que estos perciben una menor calidad del trato del servidor público que los usuarios con mayor dominancia del castellano.
- Existen brechas importantes en la pertinencia lingüística de las atenciones. Mientras los usuarios con mayor dominancia del castellano encontraron atención en castellano sin problemas, menos de un tercio de los usuarios bilingüe dominante quechua fueron atendidos por un servidor que hablaba quechua. En el grupo monolingüe quechua, esto se elevó a dos tercios. El 68% de los usuarios percibió que los servidores hablantes de quechua que laboran en la entidad tienen un bajo dominio de la lengua.
- A mayor dominancia del quechua en el perfil lingüístico de los encuestados, se observó también que reportaban una menor percepción de amabilidad y respeto de

parte del servidor en comparación con los usuarios con mayor dominancia del castellano. Lo mismo ocurre en el caso de la percepción de si el servidor tenía el conocimiento suficiente para atender su solicitud, sobre la claridad y precisión de las indicaciones brindadas por el servidor, sobre el nivel de empatía mostrado y sobre el trato justo e imparcial del servidor.

- En cuanto al driver “Calidad de los procesos comprendidos en la atención”, se observa que las calificaciones positivas son mayoritarias a nivel general, pero los usuarios con dominancia del quechua perciben una menor de calidad de los procesos de atención que los usuarios con dominancia del castellano. Estas diferencias se dan en su apreciación de la razonabilidad de los tiempos de realización del trámite, la apreciación de la razonabilidad del costo del trámite, así como el uso de canales virtuales en alguna etapa del proceso de atención.
- Los resultados obtenidos para el driver “Calidad de la información” muestran que las calificaciones positivas predominan a nivel general; sin embargo, los usuarios con mayor dominancia del quechua perciben una menor calidad de la información recibida que los usuarios con mayor dominancia del castellano. La percepción de que la entidad le ha entregado información completa y sin errores durante el proceso de trámite y si le brinda información accesible sobre el estado del trámite es menor en los grupos de usuarios con dominancia del quechua. El uso de herramientas en línea para el seguimiento del trámite también muestra esas diferencias.
- Respecto al driver “Calidad de las condiciones de accesibilidad del servicio”, la investigación encontró que en este se hallan las diferencias más pronunciadas. Los usuarios con dominancia del quechua en su mayoría perciben que no cuentan con las mismas facilidades de accesibilidad en su lengua en el marco del servicio, a diferencia de los usuarios con dominancia de castellano. Estas brechas son muy marcadas en todos los subaspectos analizados.
- Existe un enorme contraste en la percepción de los usuarios sobre la disponibilidad de canales de atención que se encuentren en sus propias lenguas. Mientras el 100% en monolingües castellano y el 96% de bilingües dominante castellano perciben que todos los canales de atención se encuentran disponibles en la lengua que ellos más dominan, en el grupo bilingüe dominante quechua apenas el 34% lo hace y, en

el grupo monolingüe quechua, el 10%, aun cuando la mayoría de estos últimos fueron atendidos por servidores que hablaban la lengua.

- Existe un enorme contraste en la percepción de los usuarios acerca de la existencia de elementos de paisaje lingüístico de la entidad (señalética, letreros, pancartas, avisos, etc.) en la lengua que más dominan. Así, más del 80% de los usuarios con dominancia del quechua perciben claramente que, a diferencia del castellano, su lengua no se encuentra presente en el paisaje lingüístico de la entidad, reforzando la idea de la marginalidad del quechua en los espacios públicos.
- La percepción de la disponibilidad de materiales en la propia lengua también muestra grandes contrastes. Se observa que los grupos de usuarios monolingüe castellano y bilingüe dominante castellano son aquellos en los que las categorías positivas predominan (100% y 81%, respectivamente). Mientras en el grupo bilingüe dominante quechua y monolingüe quechua las categorías negativas predominan, siendo de 77% y 100%, respectivamente.
- Finalmente, se puede apreciar que la condición lingüística de los usuarios y, en concreto su grado de dominancia del quechua, guarda una relación inversa con su percepción de calidad del servicio. Esta relación no se produce de manera natural, sino como resultado de las limitaciones del propio servicio para adecuarse a sus necesidades lingüísticas específicas. Los usuarios con dominancia del quechua en su mayoría perciben que siguen enfrentándose a barreras lingüísticas en su acceso a los servicios estudiados. Dichas barreras permean casi todos los drivers de calidad y configuran que el servicio no sea de la misma calidad para ellos como lo es para los usuarios con mayor dominancia del castellano.

5.2. Recomendaciones

Sobre la base de lo presentado en las conclusiones, se formulan las siguientes recomendaciones en cada aspecto:

- En relación con las posibilidades de mejora de la calidad del trato profesional del servidor público hacia la población quechuahablante, se observa que la capacidad del servidor para hablar la lengua del usuario juega un rol fundamental. En tal

sentido, es necesario que la entidad identifique sus fortalezas y debilidades en este campo y establezca un plan de mejora integral.

- Si bien la entidad, actualmente, cuenta con servidores quechuahablantes, se debe aprovechar eficientemente este capital institucional. Ello pasa por identificar los niveles de dominio del quechua que tienen los servidores, registrarlos y generar estrategias que permitan direccionar a los usuarios quechuahablantes hacia los servidores con mejor dominio de dicha lengua, evitando que la asignación sea aleatoria y garantizando una mejor orientación del recurso en función de la necesidad.
- Se sugiere que se desarrollen estrategias para visibilizar a los servidores que pueden prestar la atención en la lengua originaria, ya sea a través de ventanillas específicas que se señalicen como “Ventanillas bilingües” o a través de distintivos que lleven los servidores que pueden prestar la atención en quechua, tales como pines, solaperas, etc., de tal manera que los usuarios puedan fácilmente identificarlos.
- Se debe trabajar en el desarrollo de las competencias interculturales en los servidores que prestan atención al público, pues no basta con hablar la lengua de los usuarios, sino que es necesario que el servidor internalice los códigos de amabilidad, cortesía y respeto propios de la cultura, así como una mayor empatía hacia los usuarios quechuahablantes y les brinde un trato sin ningún tipo de discriminación.
- Es necesario que la entidad incorpore, en sus planes de capacitación al personal, cursos orientados a mejorar el dominio del quechua en los servidores que están involucrados en la atención directa al usuario. Incluso, si no se cuenta con presupuesto para ello, los servidores bilingües que han aprobado los procesos de certificación emprendidos por el MINCUL o los registradores bilingües del RCB podrían colaborar con el desarrollo de las habilidades comunicativas en quechua en sus colegas.
- En relación a la mejora de los procesos, si bien los tiempos de conclusión de los trámites y los costos se encuentran definidos por aspectos externos, se puede trabajar en mejorar la accesibilidad de los canales virtuales. Soluciones como la realización de tutoriales en quechua, así como alianzas con los municipios distritales, Tambos o, incluso, los propios registradores civiles itinerantes de

RENIEC para facilitar puntos de acceso a Internet y asesoría en la realización del trámite virtual podrían hacer importantes diferencias que ahorren tiempo y dinero a los usuarios quechuahablantes de zonas rurales.

- Para mejorar la capacidad de entregar información completa y sin errores durante el proceso de trámite, la entidad podría considerar la elaboración de spots radiales, así como otros materiales informativos en quechua, en los que se expliquen los requisitos, etapas, costos y tiempos de los trámites, y difundirlos por emisoras de radios locales o a través de otros socios estratégicos que tienen mayor contacto con la población quechuahablante.
- Para mejorar su capacidad de brindar información accesible y actualizada sobre el estado del trámite a los usuarios, la entidad podría desarrollar una estrategia radial, como la que se planteó anteriormente, y considerar también el envío de mensajes de texto SMS a los usuarios cuando sus documentos se encuentren listos para recoger. Estos, que son entregados independientemente de una conexión a Internet, pueden constituirse en una manera más proactiva y accesible para informar al usuario.
- Se requiere mejorar las condiciones de accesibilidad de los servicios para la población quechuahablante. Ello se puede lograr estableciendo, formalmente, canales de atención presencial en quechua, a través de ventanillas bilingües, servidores bilingües o intérpretes, que a su vez lleven el registro de las atenciones brindadas en quechua y generen información relevante que permita conocer cuál es su demanda y cómo evoluciona su uso.
- Una vez habilitados los canales de atención presencial en la lengua quechua, es importante que se visibilicen adecuadamente para ser fácilmente ubicables por los usuarios y que se emprendan las acciones de difusión masiva de su disponibilidad, de modo que se les pueda ahorrar a los usuarios el esfuerzo de llevar un acompañante que medie la comunicación.
- Es necesario adecuar los demás canales de atención existentes, tales como los virtuales, telefónicos o itinerantes para que brinden también la atención en la lengua originaria, de manera que se ajusten a las necesidades particulares de la población con mayor dominancia quechua y no los excluyan de las otras formas de atención que va generando la entidad.

- En relación con el paisaje lingüístico y señalética en la entidad, se debe contemplar que este se encuentre, también, en la lengua originaria quechua, más aún en zonas de oficialidad de la misma, como es el caso de la provincia de Andahuaylas. La implementación debería hacerse en concordancia con los lineamientos que el Ministerio de Cultura ha establecido para este fin.
- Se sugiere al Ministerio de Cultura que, en aras de garantizar la implementación de señalética y paisaje lingüístico pertinente en los locales e instalaciones nuevas que se construyen con la fuente de inversiones en zonas de predominio de lenguas originarias, se emprendan las coordinaciones con el Ministerio de Economía y Finanzas, ente rector del Sistema Nacional de Inversión Pública, Invierte.pe, para incorporar directivas o pautas que lo posibiliten.
- En cuanto a los materiales de apoyo con los que cuentan los servicios (trípticos, videos informativos, formularios, afiches, etc.), se sugiere a la entidad trabajar en la adecuación de los mismos para que se encuentren disponibles también en la lengua quechua. Al respecto, se puede capitalizar la experiencia que la Dirección de Registros Civiles ha desarrollado en este campo a través del Proyecto Registro Civil Bilingüe (RCB).
- Es importante que las entidades no instrumentalicen la lengua originaria; es decir, no aborden su uso únicamente como un mero medio para salvar una barrera comunicativa en el marco de las atenciones que prestan. Un enfoque de este tipo puede inducir al error de creer que solo las personas con muy poco dominio del castellano deben recibir estas atenciones. Por el contrario, las atenciones en lengua originaria se deben brindar con un enfoque que trasciende lo meramente utilitario y reconoce el derecho de cualquier ciudadano hablante de una lengua originaria (independientemente de su nivel de bilingüismo) a usar legítimamente su lengua en el espacio público. Es una cuestión de derechos, de identidad y de ejercicio de ciudadanía cuyos efectos sobrepasan al resultado del servicio.
- La importancia de los aspectos lingüísticos y culturales en las percepciones de calidad del servicio deben valorarse a efectos de adecuar mejor los modelos de medición de calidad a realidades lingüística y culturalmente complejas como el caso estudiado, ya que se ha mostrado que su influencia afecta transversalmente a los drivers de calidad, siendo que, aun cuando se puedan estar dando pasos

importantes para mejorar los servicios con gobierno electrónico, mejoras en infraestructuras, ampliación de canales de atención, reducción de tiempos, etc., no abordar este aspecto ocasiona que la calidad que llega a los usuarios hablantes de lenguas originarias sea menor.

- Finalmente, como se ha observado en este estudio, la implementación de atenciones en lenguas originarias en zonas de predominio de las mismas es una obligación transversal en múltiples entidades y tipos de servicios, que además involucra diferentes lenguas, contextos y actores. Por ello, es importante que futuras investigaciones aborden los temas de calidad y satisfacción de los usuarios, mejora de servicios, gobierno digital, interculturalidad, desarrollo de capacidades, identidad y ciudadanía, entre otros. Asimismo, a lo largo del desarrollo de la investigación se han abierto otras inquietudes que pueden y deben ser abordadas en estudios específicos posteriores.

BIBLIOGRAFÍA

- Autoridad Nacional del Agua [ANA]. (2013). Anexo II: Aspecto socioeconómico y cultural. En ANA, *Proyecto Evaluación de los Recursos Hídricos en Cabecera de las Subcuencas de las Provincias de Andahuaylas y Chincheros*. ANA.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR]. (2017). *Estudio de gobiernos locales 2016. Principales hallazgos sobre conocimiento de lenguas originarias*. SERVIR. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1063722/Estudio-de-Gobiernos-Locales-2016-SERVIR-Lenguas-Indigenas-Originarias.pdf>
- Baker, C. (1997). *Fundamentos de educación bilingüe y bilingüismo*. Cátedra.
- Banco Central de Reserva del Perú [BCRP]. (2018). *Caracterización del departamento de Apurímac*. BCRP Sucursal Cusco.
- Base de Datos de Pueblos Indígenas u Originarios [BDPI] (2023). *Portal web*. <https://bdpi.cultura.gob.pe/buscador-de-localidades-de-pueblos-indigenas>
- Bauer, B., Kellett, L., Araoz, M., y Hyland, S. (2010). *The Chanka: Archaeological Research in Andahuaylas (Apurimac), Peru*. Cotsen Institute of Archaeology Press at UCLA. <https://doi.org/10.2307/j.ctvdtpkd5.8>
- Cedamano, M. (2016). *El uso de lenguas originarias por servidores públicos como condición para para implementar políticas públicas interculturales y eficientes, principalmente en ámbitos rurales del Perú* [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio Institucional de la Universidad Complutense de Madrid. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47571/>
- Centro de Recursos Interculturales [USAID]. (2019). *Servicios públicos con pertinencia cultural. Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos*. Ministerio de Cultura.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo [CLAD]. (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. CLAD. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>

- Chati, G. (2015). Historia y memoria campesina: silencios y representaciones sobre la lucha por la tierra. *Anthropologica*, XXXIII(34), 35-62.
- Comisión de la Verdad y Reconciliación [CVR]. (2003a). *Informe Final - Tomo I*.
- Comisión de la Verdad y Reconciliación [CVR]. (2003b). *Informe Final - Tomo IV*.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2020). *Estrategias de desarrollo productivo subnacional: cómo abordar la gobernanza multinivel*. CEPAL. https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/gobernanza_multinivel_v5_vl.pdf
- Congreso de la República del Perú. (2011). *Ley 29735 de 2011. Por lo cual se expide Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú*.
- Cruz, A. (2021). *¿Cómo mejoramos la calidad de los servicios públicos?: Modelo de estimación de los factores prioritarios en el Perú*. Secretaría de Gestión Pública de PCM.
- Datum Internacional. (2019). *Reporte de la Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2019*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/3040829-encuesta-nacional-de-satisfaccion-ciudadana-2019>
- Dromi, R. (1996). *Derecho administrativo* (5.^a ed.). Ediciones Ciudad Argentina.
- Etxebarria, M. (1995). *El bilingüismo en el estado español*. FVB.
- Farinós, J. (2008). Gobernanza territorial para el desarrollo sostenible: Estado de la cuestión y agenda. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, (46), 11-32.
- Fishman, J. (1972). *Sociología del lenguaje* (2.^a ed.). Cátedra.
- Flores, A. (2002). Finanzas en el Perú: 1895-1914. *Revista del Instituto de Investigaciones Histórico Sociales UNMSM*, 6(10), 71-87. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales/article/download/8093/7060/28247>

- Gorter, D., y Cenoz, J. (2017). Language Education Policy and Multilingual Assessment. *Language and Education*, 31(3), 231-248. <https://doi.org/10.1080/09500782.2016.1261892>
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Grönroos, C. (1988). Service Quality: The Six Criteria of Good Perceived Service Quality. *Review of business*, 9(3), 10-13.
- Guyot, J. (2020). Cuevas de la Provincia de Andahuaylas. *Cuevas y Tragaderos de Perú y Bolivia*. <https://cuevasdelperu.org/apurimac-andahuaylas/>
- Imai, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)*. McGraw-Hill Interamericana.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (1993). *Perfil Sociodemográfico de la provincia de Andahuaylas*. INEI. <http://proyectos.inei.gob.pe/web/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0204/CAP0103.HTM>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] y Ministerio de Cultura [MINCUL]. (2018). *La autoidentificación étnica: Población indígena y afroperuana*. INEI-MINCUL. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1642/
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2018). *Censo 2017- Resultados definitivos del departamento de Apurimac, Tomo I*. INEI.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2020). *Mapa de pobreza monetaria distrital y provincial 2018*. INEI.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2022). *Evolución de la Pobreza Monetaria 2010-2021. Informe técnico*. INEI.
- Kooiman, J. (1993). *Modern Governance: New Government-Society Interactions*. SAGE Publications.
- Ministerio de Cultura [MINCUL]. (2015). *Línea de base de brechas sociales por origen étnico en el Perú*. MINCUL.

<https://centroderecursos.cultura.pe/es/registrobibliografico/1%C3%ADnea-de-base-de-brechas-sociales-por-origen-%C3%A9tnico-en-el-per%C3%BA>

Ministerio de Cultura [MINCUL]. (2019). *Diversidad cultural y lingüística del Perú*. MINCUL.

Ministerio de Cultura [MINCUL]. (2021). *Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad al 2040*. MINCUL. https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/PNLOTI%20al%202040_0.pdf

Ministerio de Cultura [MINCUL]. (2022). *Base de datos del Registro Nacional de Servidores Bilingües, 2017 al 2020*. Archivos internos.

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS]. (2023). *Reporte regional de indicadores sociales del departamento de Apurímac*. MIDIS.

Monge, C. (1989). La reforma agraria y el movimiento campesino. *Debate Agrario*(7), 63-84. <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/La%20reforma%20agraria%20y%20el%20movimiento%20campesino.pdf>

Naciones Unidas. (1992). *Declaración sobre los derechos de las personas pertenecientes a minorías nacionales o étnicas, religiosas y lingüísticas*. <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/declaration-rights-persons-belonging-national-or-ethnic>

Naciones Unidas. (2017). *Derechos lingüísticos de las minorías. Una guía práctica para su aplicación*. Naciones Unidas. https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Minorities/SR/LanguageRightsLinguisticMinorities_SP.pdf

Naciones Unidas. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe*.

Naser, A., y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Naciones Unidas.

- Norman, S. (2019). Defining Identity during Revitalization: Taki Onqoy in the Chicha-Soras Valley. *International Journal of Historical Archaeology*(23), 947-979. doi: 10.1007/s10761-018-0486-x
- Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2015). *ISO 9000:2015(es) Sistemas de Gestión de Calidad*. <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Panizo, A. (2019). *Informe N.º 000002-2019/DLI/DGPI/VMI/MC. Informe de Gestión de la Dirección de Lenguas Indígenas 2016-2019*. Ministerio de Cultura.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <http://www.jstor.org/stable/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 1(64), 12-40.
- Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Theobald, K., y Martínez, A. (2016). *Simplificando vidas: calidad y satisfacción con los servicios, 2015*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Pattanayak, D. (2003). Mother tongues: the problem of definition and the educational challenge. En A. Ouane (Ed.). *Towards a Multilingual Culture of Education* (pp. 48-87). Naciones Unidas.
- Polyakova, O., y Mirza, M. (2015). Perceived Service Quality Models: Are They Still Relevant? *The Marketing Review*, 15(1), 59-82.
- Portal del Estado Peruano. (2023). *¿Qué es el documento nacional de identidad?* <https://www.gob.pe/235-documento-nacional-de-identidad-dni>
- Presidencia de la República. (2013). *Decreto Supremo 005-2013-MC. Por lo cual se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura*.
- Presidencia de la República. (2015). *Decreto Supremo 002-2015-MC. Por lo cual se aprueba la creación del Registro Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas u Originarias del Ministerio de Cultura*.

Presidencia de la República. (2016). *Decreto Supremo 004-2016-MC. Por lo cual aprueba el Reglamento de la Ley 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las Lenguas Originarias del Perú.*

Presidencia de la República. (2017). *Decreto Supremo 005-2017-MC. Por lo cual se aprueba la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad.*

Presidencia de la República. (2018). *Decreto Supremo 011-2018-MINEDU. Por lo cual se aprueba el Mapa Etnolingüístico: lenguas de los pueblos indígenas u originarios del Perú- Mapa Etnolingüístico del Perú.*

Presidencia de la República. (2021a). *Decreto Supremo 012-2021-MC. Por lo cual se aprueba la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad al 2040.*

Presidencia de la República. (2021b). *Decreto Supremo 009-2021-MC. Por lo cual se aprueba la actualización del Mapa Etnolingüístico: lenguas de los pueblos indígenas u originarios del Perú- Mapa Etnolingüístico del Perú.*

Presidencia del Consejo de Ministros [PCM]. (2022). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.*

Programa Aprendo en Casa. (2020). *La identidad y la importancia del DNI. Ciudadanía Activa, lámina 13.* Grupo La República.

Proyecto Inter_ECODAL. (2021). *Proyecto Inter_ECODAL 2021-2025, Universitat Pompeu Fabra.* <https://www.upf.edu/web/ecodal/glosario-lengua-materna>

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil [RENIEC]. (2021a). *Gestión Intercultural en el Registro Civil Bilingüe. El RENIEC al rescate de las lenguas originarias del Perú.* Gerencia de Registros Civiles de RENIEC.

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil [RENIEC]. (2021b). *Reglamento de Organización y Funciones.*

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil [RENIEC]. (2023a). *Quiénes somos.* <https://www.reniec.gob.pe/portal/html/institucional/instiQuienes.html>

- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil [RENEEC]. (2023b). *Operaciones en línea*.
<https://www.reniec.gob.pe/portal/masServiciosLinea.htm>
- Restrepo, D. (1997). Relaciones Estado–sociedad civil en el campo social. Una reflexión desde el caso colombiano. *Revista CLAD Reforma y Democracia*, (7).
<http://www.clad.org.ve/rev07/0028504.pdf>
- Rousseau, S., Dargent, E., Navarro, A., y Sosa, P. (2017). *La política del multilingüismo en dos regiones con mayorías quechua hablantes*. Departamento de Ciencias Sociales PUCP.
- Secretaría de Descentralización. (2020). *Lineamientos para la elaboración e implementación de los modelos de provisión de bienes y servicios*.
- Secretaría de Gestión Pública. (2019). *Manual para la implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad del Servicio* (1.^a ed.). Presidencia del Consejo de Ministros.
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Resolución de Secretaría de Gestión Pública 004-2021-PCM/SGP. Por lo cual se aprueba la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*.
- Surco, C. (2022). *Políticas públicas de lenguas originarias en la calidad de atención a los usuarios de una municipalidad provincial, Cusco - 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95901>
- Toledo, T. (2020). *Política Nacional de Lenguas Originarias en la calidad de atención de la Fiscalía de Huaylas, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72502?locale-attribute=es>
- Viceministerio de Gobernanza Territorial. (2019). *Información territorial del departamento Apurímac*. Presidencia del Consejo de Ministros.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1870451/Apurimac_Información%20Territorial%20Completo.pdf.pdf

- Zavala, V. (2016). Ideologías sobre el quechua desde el poder: Una aproximación discursiva. *Signo y Seña*(29), 207-234.
- Zavala, V., Córdova, G., Mujica, L., y Ardito, W. (2014). *Qichwasimirayku: Batallas por el quechua*. Fondo Editorial PUCP.
<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/174303/Qichwasimirayku%20batallas%20por%20el%20quechua.pdf?sequence=1>
- Zeithaml, V., Bitner, M., y Pérez de Lara Choy, M. (2002). *Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. (2.^a ed.). Editorial McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Preguntas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Pregunta general: ¿Cuál es la percepción de la calidad de los servicios transaccionales de DNI por parte de ciudadanos quechuahablantes usuarios de dichos servicios en la Provincia de Andahuaylas – Apurímac?</p> <p>Preguntas específicas ¿Cuál es la percepción de calidad del servidor público que tienen los usuarios quechuahablantes en los servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas?</p> <p>¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios quechuahablantes respecto de la calidad de los procesos comprendidos en la atención de los servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas?</p> <p>¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios quechuahablantes respecto de la calidad de la información en</p>	<p>Objetivo general: Determinar cómo perciben la calidad de los servicios transaccionales de DNI los ciudadanos quechuahablantes usuarios de dichos servicios en la Provincia de Andahuaylas – Apurímac.</p> <p>Objetivos específicos Determinar cuál es la percepción de calidad del servidor público que tienen los usuarios quechuahablantes de los servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas.</p> <p>Determinar cuál es la percepción que tienen los usuarios quechuahablantes sobre la calidad de los procesos comprendidos en la atención de los servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas.</p> <p>Determinar cuál es la percepción que tienen los usuarios quechuahablantes respecto de la calidad de la información en los</p>	<p>Hipótesis general: Existe una percepción negativa de calidad de los servicios transaccionales de DNI por parte de ciudadanos quechuahablantes usuarios de dichos servicios en la Provincia de Andahuaylas – Apurímac.</p> <p>Hipótesis específicas Hipótesis Específica 1: Existe una percepción negativa de calidad del servidor público por parte de ciudadanos quechuahablantes usuarios de dichos servicios en la Provincia de Andahuaylas – Apurímac.</p> <p>Hipótesis Específica 2: Existe una percepción negativa de la calidad de los procesos comprendidos en la atención por parte de los ciudadanos usuarios quechuahablantes de servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas-Apurímac.</p> <p>Hipótesis Específica 3: Existe una percepción negativa de la calidad de la información por parte de los ciudadanos</p>	<p>Variable dependiente: Percepción de calidad de los servicios públicos por parte de usuarios quechuahablantes de Andahuaylas.</p> <p>Variable independiente: Calidad de la atención en los servicios.</p> <p>Subvariables o dimensiones</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Calidad del trato del servidor durante la atención b) Calidad de los procesos y tiempos. c) Calidad de la información d) Calidad de las condiciones de accesibilidad e) Resultado de la gestión/entrega 	<p>Enfoque de la investigación: Cualitativo y cuantitativo.</p> <p>Aplicación de encuesta de satisfacción a 352 usuarios de servicios transaccionales de DNI entregados por la Oficina Registral de RENIEC en la provincia de Andahuaylas.</p> <p>Aplicación de entrevistas a funcionarios y especialistas de la entidad y del MINCUL</p> <p>Diseño de la investigación: Estudio no experimental en el que se explora el comportamiento de las variables estudiadas, se identifican causalidades y patrones de comportamiento para luego hacer propuestas de mejora.</p>

los servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas?	servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas.	usuarios quechuahablantes de servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas-Apurímac.
¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios quechuahablantes respecto de la calidad de las condiciones de accesibilidad en los servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas?	Determinar cuál es la percepción que tienen los usuarios quechuahablantes respecto de la calidad de las condiciones de accesibilidad en los servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas.	Hipótesis Específica 4: Existe una percepción negativa de calidad de las condiciones de accesibilidad por parte de los ciudadanos quechuahablantes de servicios transaccionales de DNI en la provincia de Andahuaylas-Apurímac.

Anexo 2. Ficha técnica del instrumento de recolección de datos

Encuesta sobre percepción de calidad de servicio y satisfacción aplicada a usuarios quechuahablantes de los servicios transaccionales de DNI en la Oficina Registral de RENIEC en Andahuaylas.

Objetivo

Conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad de atención y los servicios que reciben de las entidades públicas a nivel nacional.

Grupo objetivo

Hombres y mujeres, de 18 a 70 años, que han acudido a las entidades públicas seleccionadas para realizar algún trámite o pago

Cobertura

Nivel nacional, considerando solo la zona urbana

Unidad de muestreo

Entidades públicas ubicadas en la zona urbana

Unidad de análisis

Personas mayores de edad o a punto de serlo, que han realizado trámites de DNI en la Oficina Registral de RENIEC Andahuaylas

Técnica

Entrevista personal, cara a cara, por interceptación.

Metodología de campo

El trabajo de campo se desarrolló en días hábiles y dentro del horario laboral de la entidad. Las encuestas se aplicaron en las inmediaciones de la puerta de salida de la OR Andahuaylas.

Selección de informante

Se emplea el método de selección aleatoria y sistemática del informante, es decir, se interceptó a cada persona que salía de la entidad después de haber realizado su trámite y se le solicitó su participación en la encuesta.

Muestra: 352 individuos

Fecha de campo: Marzo y abril de 2023

Anexo 3. Cuestionario de la encuesta aplicada a usuarios del servicio (castellano)

ENCUESTA SOBRE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN SERVICIOS PÚBLICOS	
<p>La presente encuesta tiene por objeto conocer su percepción sobre la calidad del servicio de Trámite de DNI que usted ha recibido en RENIEC Andahuaylas, en función de aspectos como el trato de los servidores que lo atendieron, el proceso de atención, la información que le dieron, la accesibilidad y la satisfacción. Los resultados de la investigación permitirán formular recomendaciones para la mejora del servicio estudiado, en el marco de la implementación de la Política Nacional de Lenguas Originarias. Esta encuesta es anónima; asimismo, sus respuestas serán tratadas con discreción y responsabilidad. Gracias por participar voluntariamente.</p> <p>Instrucciones: La encuesta consta de 27 preguntas. Escuche atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones, y elija la alternativa que más le identifique. Si no entendió alguna pregunta puede pedir que se la repitan o expliquen.</p>	<p>b) Básico c) Intermedio d) Avanzado e) Hablante nativo</p>
<p>Bloque I: Datos generales</p> <p>Ítem 1: Fecha de encuesta ____/____/____ Hora: _____</p> <p>Ítem 2: ¿Cuál es su Edad? ____ años</p> <p>Ítem 3: Sexo: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino</p> <p>Ítem 4: Lugar de residencia: _____</p> <p>Ítem 5: Grado de instrucción:</p> <p>a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Técnica o universitaria</p> <p>Ítem 6: Respecto a su capacidad para comunicarse, ¿cuál es su condición actual?</p> <p>a) Solo hablo quechua b) Solo hablo castellano c) Hablo castellano y quechua pero mejor el quechua d) Hablo castellano y quechua pero mejor el castellano</p> <p>Ítem 7: Si su respuesta anterior fue a) o c). ¿Usted ha venido con alguien que le ayuda a comunicarse con el servidor?</p> <p>a) Sí b) No</p> <hr/> <p>Para las siguientes afirmaciones indique como se siente en relación con los distintos aspectos del servicio que acaba de recibir en la entidad pública:</p> <p>Bloque II. Trato profesional del servidor que lo atendió</p> <p>Ítem 8: El servidor que le atendió ¿hablaba quechua?</p> <p>a) Sí b) No c) No sé</p> <p>Ítem 9: Si su respuesta anterior fue Sí. ¿Cuál fue el nivel de dominio de la lengua originaria por parte del prestador?</p> <p>a) Muy básico</p>	<p>Ítem 10: El servidor que le atendió se mostró amable y respetuoso en todo momento.</p> <p>a) Estoy completamente en desacuerdo b) Estoy en desacuerdo c) Algo en desacuerdo d) Neutral e) Un poco de acuerdo f) De acuerdo g) Completamente de acuerdo</p> <p>Ítem 11: El servidor que le atendió demostró que tenía el conocimiento suficiente para atender su solicitud.</p> <p>a) Estoy completamente en desacuerdo b) Estoy en desacuerdo c) Algo en desacuerdo d) Neutral e) Un poco de acuerdo f) De acuerdo g) Completamente de acuerdo</p> <p>Ítem 12: El servidor le brindó indicaciones o explicaciones entendibles, claras y precisas.</p> <p>a) Estoy completamente en desacuerdo b) Estoy en desacuerdo c) Algo en desacuerdo d) Neutral e) Un poco de acuerdo f) De acuerdo g) Completamente de acuerdo</p> <p>Ítem 13: El servidor comprendió sus necesidades específicas y se mostró empático con usted.</p> <p>a) Estoy completamente en desacuerdo b) Estoy en desacuerdo c) Algo en desacuerdo d) Neutral e) Un poco de acuerdo f) De acuerdo g) Completamente de acuerdo</p> <p>Ítem 14: El servidor le dio un trato justo e imparcial durante el proceso.</p> <p>a) Estoy completamente en desacuerdo b) Estoy en desacuerdo c) Algo en desacuerdo d) Neutral e) Un poco de acuerdo f) De acuerdo g) Completamente de acuerdo</p> <p>Bloque III: Procesos</p> <p>Ítem 15: El tiempo de realización del trámite (desde la primera interacción con la organización hasta la finalización del proceso) fue razonable.</p> <p>a) Estoy completamente en desacuerdo</p>

- b) Estoy en desacuerdo
- c) Algo en desacuerdo
- d) Neutral
- e) Un poco de acuerdo
- f) De acuerdo
- g) Completamente de acuerdo

Ítem 16: ¿Cuánto **tiempo le tomó** en total? _____ minutos/horas/días/meses.

Ítem 17: El **costo que pagó** por el servicio fue justo o razonable.

- a) Estoy completamente en desacuerdo
- b) Estoy en desacuerdo
- c) Algo en desacuerdo
- d) Neutral
- e) Un poco de acuerdo
- f) De acuerdo
- g) Completamente de acuerdo

Ítem 18: ¿Alguna etapa del proceso ha sido virtual?

- a) Si
- b) No

Ítem 19: Si su respuesta anterior fue Si. Esta etapa virtual fue sencilla o fácil de realizar.

- a) Estoy completamente en desacuerdo
- b) Estoy en desacuerdo
- c) Algo en desacuerdo
- d) Neutral
- e) Un poco de acuerdo
- f) De acuerdo
- g) Completamente de acuerdo

Bloque IV: Información

Ítem 20: La entidad le **ha brindado información completa y sin errores** durante el proceso de trámite (requisitos, horario, ventanilla, secuencia, etc.).

- a) Estoy completamente en desacuerdo
- b) Estoy en desacuerdo
- c) Algo en desacuerdo
- d) Neutral
- e) Un poco de acuerdo
- f) De acuerdo
- g) Completamente de acuerdo

Ítem 21: La información proporcionada y los **formularios** que tuvo que llenar fueron **sencillos y comprensibles**.

- a) Estoy completamente en desacuerdo
- b) Estoy en desacuerdo
- c) Algo en desacuerdo
- d) Neutral
- e) Un poco de acuerdo
- f) De acuerdo
- g) Completamente de acuerdo

Ítem 22: La entidad le brinda **información accesible sobre el estado del trámite** (avance, tiempo restante, etc.).

- a) Estoy completamente en desacuerdo
- b) Estoy en desacuerdo

- c) Algo en desacuerdo
- d) Neutral
- e) Un poco de acuerdo
- f) De acuerdo
- g) Completamente de acuerdo

Bloque V: Accesibilidad

Ítem 23: Todos los **canales de atención** (presencial, virtual, telefónico, etc.) están disponibles **en la lengua** que usted más domina.

- a) Estoy completamente en desacuerdo
- b) Estoy en desacuerdo
- c) Algo en desacuerdo
- d) Neutral
- e) Un poco de acuerdo
- f) De acuerdo
- g) Completamente de acuerdo

Ítem 24: Las instalaciones de la entidad cuentan con **señalética** (letreros, afiches, avisos) **en la lengua** que usted más domina.

- a) Estoy completamente en desacuerdo
- b) Estoy en desacuerdo
- c) Algo en desacuerdo
- d) Neutral
- e) Un poco de acuerdo
- f) De acuerdo
- g) Completamente de acuerdo

Ítem 25: El servicio tiene **materiales de apoyo** en la lengua que usted más domina (folletería, videos, láminas, etc.).

- a) Estoy completamente en desacuerdo
- b) Estoy en desacuerdo
- c) Algo en desacuerdo
- d) Neutral
- e) Un poco de acuerdo
- f) De acuerdo
- g) Completamente de acuerdo

Bloque VI: Satisfacción

Ítem 26: La entidad **resolvió su necesidad** o problema (usted obtuvo lo que necesitaba)

- a) Estoy completamente en desacuerdo
- b) Estoy en desacuerdo
- c) Algo en desacuerdo
- d) Neutral
- e) Un poco de acuerdo
- f) De acuerdo
- g) Completamente de acuerdo

Ítem 27: Finalmente, ¿**qué tan satisfecho se encuentra** respecto al servicio recibido en la entidad?

- a) Estoy completamente insatisfecho
- b) Estoy insatisfecho
- c) Algo insatisfecho
- d) Neutral
- e) Un poco satisfecho
- f) Satisfecho
- g) Completamente satisfecho

Anexo 4. Cuestionario de la encuesta aplicada a usuarios del servicio (en quechua)

ESTADO SERVICIUNKUNAPA IMAYNAS CALIDAD QAWAKUN TAPUKUY

Kay tapuywanmi munachkaniku yachakuyta qawayniykimanhina ima calidadniyuqsi kachikan chay **trámite DNI** nisqa **RENIEC Andahuaylaspa** serviciun, kay kaqninkunata llasaykuspa: Atenciunpi imaynas trato karqa, imaynas qatina ruwaykuna, willakuykuna, haslla yaykunapaqchu, kusiqaqchu llusirqanki, ima.

Chayta yachaykuspaykum yuyaychaykunata ruwasayku, chay serviciunkuna aswan allinman tukukunanpaq, Suyuntimpi Llaqta Siminchikkunata Llanllarichiq Política mañakusqanmahina. Kay tapukuyqa mana sutiyuqmi; chaynallataq kutichisqaykipas allin yuyaywan hinaspa responsabilidadwan qawasqa kanqa. Anchatam riqsikuykiku yanapawasqaykikumanta.

Kamachiykuna: Encuestaqa 27 tapukuykunamantam ruwasqa kachkan. Sapakamata allinta uyariy, llaqa akllanakunata qaway, hinaspa aswan allinta riqsichisuy alternativata akllay/chimpuy. Ima tapuyta mana intindiptikiqa, yapamanta uyarichisunaykipaq utaq chuyanchachisunaykipaqmi mañakuwaq.

Patma I: General datukunamanta

Taqa 1: Encuesta punchaw ___/___/___ Huras: _____

Taqa 2: ¿Hayka watayuy kanki? ___ watayuy

Taqa 3: Imam kanki: Qari Warmi

Taqa 4: Maypim tiyanki: _____

Taqa 5: Haykakama estudiupi ayparqanki:

a) Mana estudiuyuy
b) Primariayuy
c) Secundariayuy
d) Técnico utaq universitario estudiuyuy

Taqa 6: Simi rimasqaykimanta, ¿kanan pachakunapi imaynam kanki?

a) Qichwa simillatam rimani
b) Castellano simillatam rimani.
c) Castellano simita hinallataq qichwa simitapas rimanim, ichaqa astawan qichwa simita.
d) Castellano simita hinallataq qichwa simitapas rimanim, ichaqa astawan castellanuta.

Taqa 7: Sichus a) utaq c) utaq d) kaqkunata akllarurqanki. Servidorwan rimanaykipaq huk yanasuqniykiwanachu kunan qamurqanki?

a) Ari b) Manam

Kay qatiq willakuykunapaq, imayna sientekusqaykita willakuy, chay Estadupa llamkaq wasinpi chaskisqayki serviciupa hukniraq kaqninkunata qawasqaykimanhina. tupachispa:

Patma II. Atindisusqayki llamkaq runapa tratunmanta

Taqa 8: Chay atindisusqayki estadupaq llamkaq runa ¿Qichwata rimarqachu?

a) Ari
b) Manam
c) Manam yachanichu

Taqa 9: Sichus Ari nisqanta akllarqanki ¿Chay atindisusqayki llamkaq runa imayna allintam qichwa simita rimarqa?

a) Ancha pisillatam
b) Pisillatam
c) Tunpan allintam
d) Allintam
e) Ancha allintam (mama siminmi)

Taqa 10: Chay Atindisusqayki estadupaq llamkaq runa **sumaq simiwan hinallataq respetuwan tratasurqanki** qallarisqanmantapacha tukunankama.

a) Manapunim chaynachu karqa
b) Manam chaynachu karqa
c) Manam llapanpi chaynachu karqa
d) Chawpi
e) Tunpan chaynam karqa
f) Chaynam karqa
g) Chaynapunim karqa

Taqa 11: Chay atindisusqayki llamkaq runam **ancha yachayniyuq** kasqanta qawachisurqanki, qam mañakusqaykita qispichinanpaq.

a) Manapunim chaynachu karqa
b) Manam chaynachu karqa
c) Manam llapanpi chaynachu karqa
d) Chawpi
e) Tunpan chaynam karqa
f) Chaynam karqa
g) Chaynapunim karqa

Taqa 12: Chay atindisusqayki llamkaq runam **sumaq chuya, hunta hinallataq chiqap indicacionkunata** qusurqanki.

a) Manapunim chaynachu karqa
b) Manam chaynachu karqa
c) Manam llapanpi chaynachu karqa
d) Chawpi
e) Tunpan chaynam karqa
f) Chaynam karqa
g) Chaynapunim karqa

Taqa 13: Chay atindisusqayki llamkaq runam **qam necitasqaykita intindirqa hinallataq kuyapayasurqanki.**

a) Manapunim chaynachu karqa
b) Manam chaynachu karqa
c) Manam llapanpi chaynachu karqa
d) Chawpi
e) Tunpan chaynam karqa
f) Chaynam karqa
g) Chaynapunim karqa

Taqa 14: Chay atindisusqayki llamkaq runam **qamta** huk misti runakunatahina, **allin respetowan qawasurqanki, mana sapaqchaspayki nitaq pisiyasqa hina sientechispayki.**

a) Manapunim chaynachu karqa
b) Manam chaynachu karqa
c) Manam llapanpi chaynachu karqa
d) Chawpi
e) Tunpan chaynam karqa
f) Chaynam karqa
g) Chaynapunim karqa

Patma III: Procesos nisqakunamanta

Taqa 15: **Tramite ruwasqaykipi tiempo gastasqayki (chay llamkaq wasiman chayamusqaykimantapacha, tramite tukukunankama)** allinlla karqa, mana unaychu.

a) Manapunim chaynachu karqa

b) Manam chaynachu karqa
c) Manam llapanpi chaynachu karqa
d) Chawpi
e) Tunpan chaynam karqa
f) Chaynam karqa
g) Chaynapunim karqa

Taqa 16: ¿Hayka pachatam suyarqanki? _____
minutuskuna/horaskuna/punchawkuna/killakuna.

Taqa 17: Chay serviciomanta **pagasqayki qullqi allinllam**, mana nisyucho karqa.

a) Manapunim chaynachu karqa
b) Manam chaynachu karqa
c) Manam llapanpi chaynachu karqa
d) Chawpi
e) Tunpan chaynam karqa
f) Chaynam karqa
g) Chaynapunim karqa

Taqa 18: ¿Ima etapapas chay proceso nisqapi virtualchu karqa (Internetintakama ruwanapaq)?

a) Ari b) Manam

Taqa 19: Sichus ñawpaq kutichiyki Ari karqa. Kay etapa virtualqa facil ruwanapaqmi karqa.

a) Manapunim chaynachu karqa
b) Manam chaynachu karqa
c) Manam llapanpi chaynachu karqa
d) Chawpi
e) Tunpan chaynam karqa
f) Chaynam karqa
g) Chaynapunim karqa

Patma IV: Willakuykunamanta

Taqa 20: Chay Estadupa llamkaq wasinmi **hunt'asqa chaymanta mana pantayniyuq willakuyta qusurqanki** servicio utaq tramite purinanpaq (requisitunkunamanta, horariunkunamanta, ima ventanillapi ruwakusqanta, qatinankunamanta, ima)

a) Manapunim chaynachu karqa
b) Manam chaynachu karqa
c) Manam llapanpi chaynachu karqa
d) Chawpi
e) Tunpan chaynam karqa
f) Chaynam karqa
g) Chaynapunim karqa

Taqa 21: Chay willakuykuna hinallataq formulariokuna **facilla karqa entiendenapaq huntachinapaqpas**.

a) Manapunim chaynachu karqa
b) Manam chaynachu karqa
c) Manam llapanpi chaynachu karqa
d) Chawpi
e) Tunpan chaynam karqa
f) Chaynam karqa
g) Chaynapunim karqa

Taqa 22: Chay Estadupa llamkaq wasim, **facilla qawanapaq, tramitiyki imayna puririsqanta willarikamusunki** (maypiñas kachkan, haykaraq tukunanpaq kachkan, ima).

a) Manapunim chaynachu karqa
b) Manam chaynachu karqa
c) Manam llapanpi chaynachu karqa
d) Chawpi
e) Tunpan chaynam karqa
f) Chaynam karqa
g) Chaynapunim karqa

Patma V: Haslla yaykunapaq kaqninmanta

Taqa 23: Atencionta chaskinapaq chay institucion **llapan mastarisqa ñankuna** (webintakama, telefonuntakama, WhatsAppintakama, ima) aswan allin **rimasqayki simipim** kachkanku.

a) Manapunim chaynachu karqa
b) Manam chaynachu karqa
c) Manam llapanpi chaynachu karqa
d) Chawpi
e) Tunpan chaynam karqa
f) Chaynam karqa
g) Chaynapunim karqa

Taqa 24: Chay Estadupa llamkaq wasipi **señalización** nisqa kachkan (letrerkuna, afichekuna, willakuykuna) **aswan rimasqayki simipi** churasqa.

a) Manapunim chaynachu karqa
b) Manam chaynachu karqa
c) Manam llapanpi chaynachu karqa
d) Chawpi
e) Tunpan chaynam karqa
f) Chaynam karqa
g) Chaynapunim karqa

Taqa 25: Servicioqa **aswan rimasqayki simipi yanapakuy materialkunayuqmi** (folletokuna, videokuna, dibujokuna, hukkunapas).

a) Manapunim chaynachu karqa
b) Manam chaynachu karqa
c) Manam llapanpi chaynachu karqa
d) Chawpi
e) Tunpan chaynam karqa
f) Chaynam karqa
g) Chaynapunim karqa

Bloque VI: Samikuy

Taqa 26: Chay Estadupa llamkaq wasin **necesidadniykita utaq sasachakuyniykita allicharqan** (necesitasqaykita chaskirqanki).

a) Manapunim chaynachu karqa
b) Manam chaynachu karqa
c) Manam llapanpi chaynachu karqa
d) Chawpi
e) Tunpan chaynam karqa
f) Chaynam karqa
g) Chaynapunim karqa

Taqa 27: Tukunapaq, ¿**Hayka kusişqataq kachkanki** chay servicio chaskisqaykiwan?

a) Tukuy imapi mana kusişqachu kachkani
b) Mana kusişqachu kachkani
c) Wakin mana kusişqa
d) Chawpipi nisqa
e) Aslla kusişqa
f) Kusişqa
g) Tukuy kasqampi kusişqa

Anexo 5. Transcripción de entrevista efectuada a funcionarios de RENIEC

Entrevistadora: Cynthia K. Palomino Córdova

Entrevistado: Dr. Luiz Bezada, Director de Registros Civiles de RENIEC

Fecha: 21 de abril del 2023, 4:00 p.m.

Saludo:

Buenos días, mi nombre es Cynthia Katherin Palomino Córdova, estudiante de post grado en Administración Pública de la Universidad Católica Sedes Sapientiae. Esta entrevista tiene por objetivo obtener información no sensible que me permita desarrollar mi Proyecto de Tesis denominado “Percepción de calidad de servicios públicos por parte de los ciudadanos quechuahablantes en la provincia de Andahuaylas”. Este trabajo pretende facilitar la comprensión de cómo los usuarios quechuahablantes perciben la calidad de los servicios públicos.

Consentimiento informado

Muchas gracias por aceptar ser entrevistado para este trabajo de investigación. El objetivo de esta entrevista es comprender algunos aspectos relacionados a la visión interna de la entidad sobre ambos temas, calidad de servicios y como esto se aborda en función de las características lingüísticas de la población. Además, nos interesa conocer, desde la experiencia del Proyecto que usted dirige, algunas reflexiones sobre el abordaje que le dan y también algunos elementos de la gestión del servicio y cómo están logrando entregar atenciones lingüísticamente más pertinentes a la población. La información aportada nos permitirá caracterizar mejor diversos aspectos de la gestión interna y nos facilitará la comprensión de los aspectos más relevantes y la influencia de la variable lengua sobre la percepción de la calidad del servicio en este grupo poblacional importante de la provincia. Por favor le pido su consentimiento para grabar a partir de este momento.

[Inicia grabación] Minuto 0:00

Entrevistadora: Nuevamente le reitero el agradecimiento y quería comentarle que en el marco de este estudio que estoy realizando para mi trabajo de tesis de maestría estoy abordando tanto la visión externa del cliente como también me gustaría ver la visión interna de las entidades,

en ese contexto es que lo contacto a usted y para mí es realmente una gran oportunidad el poder conversar con usted en representación de este proyecto tan interesante que está desarrollando RENIEC como es el Registro Civil Bilingüe. Ya le mandé la pauta de la entrevista y los objetivos de la investigación, pero se los vuelvo a referir, la investigación está orientada a conocer la influencia de la variable lengua materna sobre la percepción de calidad de los usuarios en servicios públicos y concretamente en este caso de RENIEC, quería por favor pedirle si nos podía comentar de manera breve ¿De qué trata el proyecto del Registro Civil Bilingüe que viene desarrollando RENIEC?

Entrevistado: El Registro Civil Bilingüe es un cambio que se ha realizado en el tradicional Registro Civil para que las diferentes etapas del procedimiento registral se puedan desarrollar no solo en castellano - como siempre se ha hecho- sino también con un enfoque intercultural y con pertinencia lingüística de tal manera que los hablantes de una lengua indígena u originaria puedan participar activamente en el procedimiento, comprender de qué se trata y así contribuir no solo con la seguridad jurídica del registro, con la reducción de errores, sino lo fundamental, con el efectivo ejercicio de derechos que cada uno de nosotros tiene.

Entrevistadora: Excelente, muchas gracias. En este caso sé que se está desarrollando también el Registro Civil Bilingüe en la lengua Quechua que es la lengua originaria más hablada en el país, entonces en ese marco quería comentarle que el estudio que estoy desarrollando está centrado en la provincia de Andahuaylas, que es principalmente quechuahablante, donde se habla la variedad Chanka pero también por migración está la variedad Cusco-collao, en ese marco yo quería preguntarle, si por ejemplo en lo que respecta a las oficinas de RENIEC que están en los distritos, en contacto directo con la población, con los usuarios, ¿existe alguna política de contratación de personal que tenga en cuenta por ejemplo el uso de la lengua originaria por parte del personal, es decir que sea un profesional que sabe hablar la lengua? o ¿de qué manera ustedes tratan de poder garantizar que exista esa comunicación en la lengua originaria con los usuarios quechuahablantes?

Entrevistado: Tenemos dos escenarios en este tema. Primero, las Oficinas Registrales de RENIEC que no solamente realizan registros civiles sino también de DNI y por otro lado las oficinas de Registro del Estado Civil que funcionan en las municipalidades provinciales, distritales, centros poblados y comunidades nativas. En el caso de centros poblados y comunidades nativas, requiere previamente una delegación de facultades registrales por parte

del RENIEC a través de la Dirección de Registros Civiles, en el caso de las provinciales y distritales la delegación es automática conforme esta se vaya creando. Siendo así, cuando nosotros implementamos el Registro Civil Bilingüe lo que hacemos es no solamente transitar por la etapa de levantamiento de información y de coordinación directa con las autoridades locales y registradores, etc, sino también vemos cómo el servicio se va prestar de manera efectiva a través del dialogo que el registrador tiene que tener con el administrado que va a solicitar una inscripción. A veces no encontramos que el registrador civil hable la lengua o que la hable con la fluidez suficiente como para poder entender al hablante que está ahí, entonces ahí tenemos una segunda labor de búsqueda dentro de lo que es la municipalidad para verificar si es que dentro de la municipalidad tenemos el apoyo de un intérprete que pueda socorrer al registrador civil, porque la idea es que si yo hablo una lengua y acudo al registrador civil se me entienda sin necesidad que yo lleve un apoyo. En el caso de RENIEC nosotros tenemos cursos de refortalecimiento de capacidades en estas actividades y promovemos que la atención siempre sea con personas que pueden comunicarse directamente con los ciudadanos y en los locales en esos lugares alejados o en las campañas itinerantes que realizamos siempre vamos con personal que habla la lengua, no hay otra forma de comunicarse porque tú sabes que en el Perú profundo llegas ahí y no encuentras a nadie que hable castellano, hay zonas en el que el porcentaje de hablantes de la lengua indígena es del 100% y encima si tú no te puedes comunicar está complicando alcanzar los objetivos de tu presencia ahí.

Entrevistadora: Conuerdo completamente, y en todo caso ¿existe un protocolo que regula el desarrollo de la atención con la lengua originaria por parte del registrador civil para este caso?

Entrevistador: Nosotros tenemos una cartilla de atención a las personas en el Registro Civil que describe cada uno los pasos que tiene que seguirse por ejemplo el del saludo, que cosa pueden preguntar, cual es el trámite que van a realizar, etc. y esta cartilla esta tanto en castellano como en la lengua originaria. Hay que recordar que nosotros ya teníamos hasta el día de ayer 19 lenguas indígenas u originarias que implementar más 8 variantes del quechua y al día de hoy hemos implementado el Yine y el Kakataibo, por lo cual hemos sumado a 21. Entonces yo quisiera saber ¿qué institución pública tiene 21 lenguas indígenas implementadas en todo ese procedimiento y ocho variantes de quechua? realmente el esfuerzo y crecimiento del Registro Civil Bilingüe es exponencial

Entrevistadora: Claro, y como usted lo indica en realidad el RENIEC está haciendo un trabajo bastante pionero en el marco de implementar estos servicios a una escala nacional y además en las lenguas originarias con un porcentaje mucho mayor de cobertura, entonces en ese sentido me parece muy interesante la experiencia de gestión que están teniendo ustedes en el marco de esto y quería hacerle una pregunta puntual, entiendo que el Registro Civil Bilingüe abarca los servicios que se relacionan a la inscripción de los matrimonios, de las defunciones, de los nacimientos y esto ya es un avance bastante grande, pero ¿RENIEC también está contemplando escalar esta manera de atención a otros servicios?

Entrevistado: La idea es que todos los servicios de una institución se brinden con pertenencia lingüística y un foque intercultural, no solamente los servicios presenciales sino también los virtuales y en los presenciales no solamente los ubicados en un local físico sino los itinerantes, esa es la idea, es un proceso largo que implica toda una suma de esfuerzos, y el Registro Civil Bilingüe que empezó con una lengua - el Jaqaru - ha llegado donde esta porque ha podido crecer exponencialmente, pero al nivel de las municipalidades. Hay que recordar que el DNI es otro de los servicios que solamente te presta una oficina de RENIEC, ahora tenemos ahí un problema que en algún momento tendremos que ver como lo solucionamos, cuando generamos una matriz de DNI en diferentes lenguas indígenas nos chocamos con la realidad, que la cantidad de caracteres que hay en algunas lenguas hace un poco complicado poder tener un DNI castellano y en esa lengua, sobre todo con las lenguas amazónicas, hay varias que la suma de los caracteres - porque son lenguas aglutinantes en donde cada frase es grande y el DNI es chiquito - tiene cantidad cerrada, eso hace que no sean tan fáciles de implementar, en cambio en el acta no tenemos ese problema.

Entrevistadora: Claro, y en cuanto a este punto, en el caso del quechua no hay tanta dificultad con estos caracteres. Pero básicamente yo quería centrarme un poco en el sentido de generar todos estos mecanismos formales que está haciendo el Registro Civil Bilingüe con todos esos procedimientos relaciones al Registro Civil, como tener un protocolo de atención, ver las mejores estrategias para poder solucionar esa barrera comunicacional, etc., porque en el caso concreto de, por ejemplo, el DNI que es esencial para todo ciudadano, para poder acceder a servicios y programas, creo que también es un asunto muy importante que sería bastante provechoso de implementar, como lo está haciendo muy bien en el caso del Registro Civil Bilingüe de RENIEC

Entrevistado: Yo creo que progresivamente vamos a ir expandiéndonos a otros servicios, pero por ejemplo, en un momento sacamos el padrón electoral, también lo sacamos ya traducido, esa es una forma de conseguirlo pero de manera progresiva, recordemos que las demás instituciones - no me quiero comparar pero es inevitable - todavía están manejando este proceso de una manera muy pero muy acotada, quizás el problema mayor sea como toda institución pública los recursos, no tener los recursos que uno quisiera hace que no pueda hacer todo lo que yo quisiera, esa es la regla complicada, tú lo sabes muy bien, por todo el tiempo que has estado en el Ministerio de Cultura, pero hay que avanzar como se pueda. Ni nosotros soñábamos en tener más de mil oficinas que generaran actas bilingües, ni soñábamos con tener ya trescientos sesenta mil actas bilingües en 21 lenguas y 8 variantes de quechua, ni soñábamos con tener un primo-hermano del Registro Civil Bilingüe que se llama Sutichay Wawa, que es un aplicativo con nombres, y así vamos creciendo.

Ahorita estamos trabajando la adecuación del portal web del Registro Civil para que también su contenido esté en las 4 variantes de quechua que estamos trabajando en este instante y las cuatro lenguas amazónicas que hemos hablado, y estamos haciendo lo mismo con el registro digital de nacimiento que es el único a nivel mundial que permite la inscripción de nacimientos virtual con reconocimiento video facial y de ahí vamos a generar también las actas bilingües bajo este enfoque. Entonces vamos creciendo, pero no necesariamente con la velocidad vertiginosa si no con la posibilidad que nos da el entusiasmo que tenemos en el tema, pero con la limitación que tenemos sobre los recursos.

Entrevistadora: Claro, concuerdo completamente, pero en realidad se ha avanzado bastante en el Registro Civil Bilingüe según yo puedo apreciar. También quería consultarle, en cuanto al tema del vínculo entre la atención en la lengua originaria y la calidad, ustedes que han visto de cerca este proyecto interesante de RENIEC, ¿cómo esto puede influir en la percepción de calidad de los usuarios?, porque hay entidades que a veces dicen “No, en realidad la gente ya está perdiendo las lenguas [originarias] entonces ya no es necesario hacer servicios en lenguas originarias porque se van castellanizando progresivamente” y en ese sentido quería preguntarle como usted percibe esa relación en el uso de la lengua y la percepción de calidad que pueden tener los usuarios, a través de la experiencia del Registro Civil Bilingüe?

Entrevistado: Por definición el concepto de calidad que tienen los usuarios de un servicio es la brecha que hay en lo que ellos quieren recibir y lo que yo puedo ofrecer, entonces mientras

más corta sea esa brecha la percepción de calidad será mayor. Si yo le doy a una persona un servicio que no entiende, evidentemente su percepción de lo que recibe no va a estar directamente asociada a lo que ellos buscaban recibir y la brecha va a ser mayor, pero si mi servicio es uno que ellos entiendan, en donde ellos puedan participar, esa brecha va a ser mucho más corta, por lo tanto la prestación de servicios públicos - cualquiera que estos sean - con pertinencia lingüística, va a implicar por mera definición la mayor satisfacción por parte de los usuarios, porque lo entienden. Si no lo pueden entender ¿cómo pueden participar? y si estamos hablando de un servicio como es el Registro Civil con más razón. El Registro Civil - como siempre decimos - es la única institución jurídica que nos acompaña durante toda nuestra vida, es decir; puedo dejar de ir a cualquier otra institución, pero a RENIEC voy a ir si o si en cualquier momento, no hay forma de que me escape de ir a RENIEC, entonces siendo tan vital nuestra presencia es fundamental que esta se traduzca en servicios que los ciudadanos puedan comprender. Y esto lo vemos con las encuestas que hacemos, con las reuniones y trabajos que hacemos, con el monitoreo que se hace a la implementación y la satisfacción de las personas por recibir un permiso y ver sus actas en su propia lengua es lo que nos motiva a seguir avanzando. Nosotros recibimos pedidos de las comunidades para que se implemente el Registro Civil Bilingüe y una vez que lo tienen ya no lo quieren soltar y el vecino nos lo pide, entonces esa es una de las razones por las cuales crecemos como bola de nieve, nosotros crecemos porque hay pedido de crecimiento, si no le gustara a la gente entonces no nos lo pedirían y nosotros seguiríamos con 20 oficinas o 30 oficinas, y estamos implementando un promedio de 200 oficinas por año y que además, en el marco de este proyecto que tenemos con el Banco Interamericano de Desarrollo vamos a implementar 500 oficinas, es un decir, porque de las 500 ya hemos implementado 130, estamos al tercio de todo el camino de esta actividad en paralelo que hacemos con nuestro apoyo institucional.

Entrevistadora: Realmente es bastante grande el avance que se está haciendo en el Registro Civil Bilingüe. Y finalmente, para saber un poco más acerca de la gestión, quería consultarle, por ejemplo, ustedes están implementado sus canales virtuales de atención en lengua originaria, como usted me ha mencionado, entonces, ¿qué tanto usted observa que hay acogida? Porque también está el mito de que el ciudadano quechuahablante no utiliza canales virtuales o no va con el tema de la escritura o la lectura de las lenguas originarias y me gustaría saber, en ese sentido, a partir de la experiencia de RENIEC de la habilitación de los canales virtuales del

Registro Civil Bilingüe ¿qué nos podría comentar acerca de esto de la implementación de los canales virtuales en lenguas originarias?

Entrevistado: Los mitos existen, cierto; entendiendo la suma de las creencias populares sobre un tema en sí, también se nos decía que el Registro Civil Bilingüe era muy bonito pero que estaba lejos de lo que podían ser los sistemas de gestión de la calidad o de seguridad de la información, sin embargo te cuento que el Registro Civil Bilingüe cuenta con certificación en sistema de gestión de la calidad y en sistema de seguridad de la información, y cuando yo lo cuento digo: lo tenemos e igualito las personas quechuahablantes no acceden al servicio. [Otros dicen] No hablemos con el tema virtual, porque muchos no leen ni escriben, entonces como no leen ni escriben ¿para qué?, encima son poquitos, salvo el quechua que hay una buena cantidad de personas que lo hablan, las lenguas amazónicas tienen muy pocos. Entonces nosotros decimos, número 1, recordamos cuando se implementó en la lengua jaqaru y elegimos jaqaru porque estaba en Lima, cerca, y estaba en peligro de extinción y solamente tenía 600 hablando según se documentaba entonces y nos dijeron ¿pero por qué tanto esfuerzo en 600 personas? entonces decía “Porque si no lo hacemos ahora cuando queramos hacerlo ya no vamos a encontrar ninguno”, el tema de la pérdida de vitalidad de las lenguas tiene diversos orígenes y uno de ellos es el poco o nulo uso que tienen las lenguas y el hecho de que los hablantes no le den importancia sobre todo las generaciones posteriores y que prefieren utilizar la lengua mayor o de mayor prestigio antes de la propia, eso tenemos que acabarlo con el registro civil bilingüe estamos demostrando que las lenguas son importantes y que además son tan importantes que están en el registro civil que están en sus actas de nacimiento y de matrimonio y de toda su documentación interna. La virtualización ahora a tenido otro enfoque adicional por el uso de los teléfonos, la gente puede no tener muchas cosas pero tienen teléfonos y los teléfonos vienen ahora con toda una serie de elementos que les permiten acercarse, por eso es que creamos Sutichay Wawa, porque es una app que a partir del uso del internet permite acceder a nuestro banco de datos y queremos tener una app de teléfono para que lo puedas ver también ahí, y por eso que estamos actualizando el portar del registrador civil, porque queremos que el registrador civil tenga acceso a información que pueda compartir. El ciudadano de hoy no es el de hace 100 años por lo tanto asumir que porque no hablo castellano estoy peleado con la tecnología es partir un estereotipo que no admite ninguna lógica en su construcción, más bien hay que construir juntos un cambio de cultura que permita no a los hablantes de una lengua indígena acceder a servicios virtuales sino convencer a las personas que piensan que no es

posible para que se sumen al esfuerzo que permita que todos accedamos en igualdad de condiciones. Me dicen por ejemplo la lengua tal tiene solamente 50 hablantes, aquí en RENIEC eso no es un problema, más bien es un aliciente, quiere decir que tenemos que correr para llegar a esos 50, no lo vemos como que son poquitos, lo vemos como que tienen que ser más a partir de la transmisión internacional. Bueno eso es lo que yo te vengo a compartir hoy, Cynthia.

Entrevistadora: Muchas gracias Doctor Bezada, le agradezco mucho por su tiempo y por estas importantes reflexiones a partir de la experiencia del Registro Civil Bilingüe que igual pueden servir no solo para escalar en RENIEC sino también para otras entidades, porque en realidad este reto está lanzado para todas las entidades del país que tienen que empezar a implementar servicios y creo que es bastante importante capitalizar la experiencia que tiene RENIEC en este cambio. Le agradezco mucho por su tiempo y bueno muchísimas gracias, que le vaya bien, hasta luego.

[Fin de la grabación]

Anexo 6. Transcripción de entrevista realizada a especialistas del MINCUL

Entrevistadora: Cynthia K. Palomino Córdova

Entrevistados: Edith Echaccaya y Luz García (especialistas de la Dirección de Lenguas Indígenas del Ministerio de Cultura)

Fecha: 27 de abril 2023, 8:30 am

Saludo

Comienza grabación. [Minuto 0:00]

Entrevistada 1 (Edith): Gracias Cynthia, en todo caso nos presentamos, mi nombre es Edith Echeccaya de la Dirección de Lenguas Indígenas, a la fecha llevo la coordinación de la intervención de Lenguas Indígenas en Servicios Públicos y también como especialista social en la DLI, en esta oportunidad también nos acompaña Luz García, también parte del equipo de la Dirección de Lenguas Indígenas, como especialista en tema de lingüística. Entonces le voy a dar pase a Luz para que se pueda presentar un poco más.

Entrevistadora: Gracias Edith

Entrevistada 2 (Luz): Gracias Cynthia y Edith mi nombre es Luz García, vengo acompañando a Edith en el proceso de Lenguas Indígenas en Servicios Públicos, actualmente estoy como especialista en temas lingüísticos como parte del equipo de Dirección de Lenguas Indígenas en el Ministerio de Cultura

Entrevistadora: Muchísimas gracias, Edith y Luz, les agradezco mucho por esta participación en este estudio y también agradezco a Gerardo García, el director que las ha asignado para esta entrevista, como ustedes ya saben se les ha enviado el consentimiento informado y los detalles sobre el estudio y entonces voy a pasar a hacerles directamente las preguntas. Por favor si ustedes tienen alguna cosa que complementar a sus respuestas siéntanse libres de poder hacerlo, o algún comentario también incluso si no está dentro de las preguntas que formulo, con toda confianza podrían hacerlo, entonces vamos a iniciar, en este bloque donde las preguntas son

cuatro, y básicamente comentarles que en el marco del estudio estamos al tanto de que la Dirección de Lenguas Indígenas viene promoviendo la implementación de la Política Nacional de Lenguas Indígenas, Tradición Oral de Interculturalidad y en especial el objetivo prioritario 1 de esta política que se orienta a mejorar la pertinencia multicultural del Estado hacia la población hablante de lenguas originarias, a este aspecto queremos hacerles las siguientes preguntas. La primera sería, en las zonas de predominio de lenguas originarias ¿cómo influye la lengua de atención en la calidad de los servicios del estado desde la experiencia de trabajo que ustedes tienen?

Entrevistada (1): Respecto a la pregunta que formula, podríamos comentar de que nuestra lengua indígena además de ser parte de símbolo de la identidad cultural social de los pueblos es también considerada como un vehículo o como una puerta de acceso para el ejercicio de otros derechos fundamentales, en este caso podemos hablar de derechos a la salud, a la justicia a la información entre otros; entonces en el acceso a este tipo de derechos puerta, el uso de nuestra lengua originaria juega un papel muy importante, tanto que contribuye a la calidad como al acceso de estos servicios públicos en el sentido de que cuando un usuario acude a los servicios públicos y en este contexto se encuentra con un servidor público que domina una lengua originaria y que es necesario emplearla en el momento porque este usuario habla la lengua indígena u originaria; el contexto, el ambiente en la que se acude a este servicio público se transforma a un contexto más positivo, más favorable para este usuario de tal manera para que en este contexto el usuario establezca una relación más horizontal, más amena y de más empatía con este servidor, de tal manera que este usuario pueda expresar su necesidad o el propósito de la visita a la institución con más facilidad con más confianza y también con más claridad porque el hecho de hablar en una lengua indígena, más aun, inspiran al usuario a que se suelte, a que suelte su expectativa y cual es realmente su necesidad, Entonces diríamos que el hecho de usar una lengua indígena u originaria en un servicio público influye en que los servicios sean de calidad porque el usuario accede al servicio, se acerca mucho mejor para acceder al servicio público, se acerca mucho mejor a la entidad que en este caso es el servicio público, de esta manera estaría ayudando al usuario a estar satisfecho, más alegre más complacido con el servicio que brinda y de esta manera no solo estaría garantizando sus derechos lingüísticos, los que establece la ley de lenguas sino que también estaríamos pensando en que el objetivo del servicio, también se estaría garantizando, se estaría cumpliendo en otras palabras.

Entrevistadora: Claro Edith, más aun teniendo en cuenta de que según - por ejemplo- las encuestas de satisfacción del usuario que tiene PCM hablan de que más de un tercio de la satisfacción esta explicada precisamente por el tema de la amabilidad, del buen trato que tiene que ver mucho con la lengua también, por otro lado hay un tema muy relacionado a esto y sabemos que los datos con los que se cuenta actualmente en el estado respecto a la población hablante de lenguas originarias están enfocados o limitados al tema de lengua materna, que es la variable que se recoge en el censo; pero no se cuenta con la información suficiente sobre bilingüismo, es decir, sabemos cuántos tienen por lengua materna una lengua originaria pero de ellos cuantos son bilingües es un dato que nosotros no conocemos; entonces hay a veces argumentos en este marco que pueden sostener que de repente la población bilingüe, ósea la población que ya habla castellano además de su lengua originaria, ya no necesitaría recibir servicios en lengua originaria y ese es un tema como que desincentiva a las entidades de implementar. Entonces ¿cuál es la postura, el argumento oficial respecto a este razonamiento?, ustedes como Dirección de Lenguas, por ejemplo, ¿qué opinan respecto a que las entidades que pueden decir “No la mayoría de los usuarios quechuahablantes o hablantes de una lengua originaria ya hablan también castellano entonces no es necesario hacer las atenciones”?

Entrevistada (1): Efectivamente, eso se ha escuchado varias, veces incluso a mí misma me paso esa experiencia, [me han dicho] “si tú sabes hablar castellano no es necesario que nos hables en quechua”, sobre todo eso pasa cuando nos contactamos talvez con servidores que vienen de la ciudad, en este caso comentarte que si hay este tipo de opiniones o percepciones y te diría que este tipo de percepciones surgen a raíz de que porque quizás estas personas tienen limitado o no tienen conocimiento profundo o amplio de lo que significa la diversidad cultural-lingüística en nuestro país, más aun de su importancia, sobre todo de nuestras lenguas indígenas u originarias, no solamente como elemento comunicativo, no solamente como un símbolo de identidad si no también como un derecho para acceder a otros derechos fundamentales; por este lado seguramente no tienen conocimiento amplio sobre la importancia de las lenguas indígenas, del cómo han sido tratadas históricamente nuestra lenguas indígenas y sus hablantes, entonces por ahí podríamos decir como que estarían careciendo de consciencia lingüística, consciencia de nuestras lenguas indígenas u originarias, de esto estaría partiendo este tipo de percepción u opiniones. Entonces justamente podríamos mencionar frente a esta realidad, como tu mencionas, este tipo de opiniones que obstaculizan aterrizar o implementar atenciones con pertinencia lingüística, justamente desde el Ministerio de Cultura en la Dirección de Lenguas

Indígenas nosotros venimos promoviendo la construcción de un Estado multilingüe, dentro de este contexto también, derribando estos esquemas tradicionales para desarrollar políticas monolingües y en este marco de la construcción de un Estado multicultural y multilingüe lo que se promueve es a través de la implementación de derechos lingüísticos, de lo que establece la ley 29735, en la cual como sabemos establece un conjunto de derechos a favor de los hablantes de lenguas indígenas u originarias, como por ejemplo, todo peruano tiene derecho a utilizar nuestra lengua originaria ante cualquier autoridad en un espacio público o privado, entre otros derechos, entonces las entidades del Estado están llamados a implementar estos derechos lingüísticos con la finalidad de que poco a poco se construya realmente un Estado multicultural, un modelo de Estado que queremos, que es un Estado multicultural y plurilingüe y que a esto abonan también las políticas lingüísticas en la actualidad, tomando en cuenta la pertinencia o la diversidad lingüística de nuestro país o la diversidad cultural de nuestro país, entonces eso es lo que vamos promoviendo a partir de la postura del Ministerio de Cultura, buscando un Estado multicultural y plurilingüe. Y, de hecho, para ello, para implementar estos derechos lingüísticos dentro de la administración pública. Lo que promovemos es el tema de la implementación de la oficialidad de las lenguas originarias en las entidades como de los mecanismos, estrategias, políticas entre otros, a fin de que se garanticen los derechos lingüísticos. Y cuando hablamos de la oficialidad, de hecho, hablamos de que las entidades públicas en los ámbitos donde predomina una lengua indígena originaria están llamadas a implementar atenciones a esas lenguas indígenas, pienso que de esa forma vamos a ir avanzando a la construcción de un estado plurilingüe.

Entrevistadora: Entiendo Edith, en todo caso lo que me estas planteando básicamente es que el tema del derecho lingüístico trasciende al tema de uso utilitario de la lengua, entonces independientemente de la condición de bilingüismo el hablante de lengua originaria tiene el derecho de poder usar su lengua en un espacio público y eso es lo que se está cautelando. Muchas gracias Edith, ese aporte es muy interesante. Luego, en relación a esto, sé que el Ministerio de Cultura en su calidad de ente rector ha desarrollado alguna ruta o un modelo de atención referencial para que las entidades públicas lo sigan en su proceso de implementación del objetivo 1 de la política de lenguas, ¿podrías explicarnos brevemente si fuera el caso si se ha desarrollado este modelo o ruta de atención?

Entrevistada: Para mencionar sobre el modelo que tenemos en la Dirección de Lenguas Indígenas primero quisiera mencionar lo siguiente, si bien es cierto hasta la fecha todavía hay

prácticas monoculturales y monolingües en las entidades de la administración pública, los mismos que limitan el ejercicio de derechos lingüísticos a usuarios hablantes de lenguas originarias, y más aún estas prácticas monoculturales monolingües han sido factores para la discriminación a los hablantes de lenguas originarias y con ello estos hablantes no hacen uso con completa libertad de su lengua en espacios públicos, al contrario se ha hecho que el uso de estas lenguas se reduzca a ámbitos más privados, del lado comunitario, doméstico. Entonces, frente a esta realidad tenemos un modelo de intervención de lenguas indígenas en los servicios públicos y, además de responder a esta realidad, esta intervención de Lenguas indígenas en los Servicios Públicos responde al objetivo 1 de la Política Nacional de Lenguas Originarias al 2040, el objetivo justamente - entre uno de los lineamientos- es desarrollar estrategias para la implementación de servicios con pertinencia lingüística, siendo uno de los servicios brindados el de asistencia técnica para implementar servicios con pertinencia lingüística. Entonces este modo de intervención está bastante alineado con los aspectos que menciono y que se vienen implementado en Perú y en diferentes regiones del país que sobre todo tienen alta predominancia de hablantes de lenguas indígenas. Entre ellos están justamente Apurímac, Ayacucho, Huancavelica, a la fecha se vienen ampliando otras regiones como Ancash, Ucayali y también otras provincias y por qué no mencionar a algunos sectores como el Programa Juntos y el Ministerio de Economía y Finanzas, entonces esta intervención nos permite brindar acompañamiento, asistencia técnica a estas entidades a fin de que mejore sus condiciones o capacidades para la prestación de servicios con pertinencia lingüística. Y este acompañamiento lo desarrollamos a través de la implementación de cuatro etapas, siendo la primera etapa justamente el desarrollo del diagnóstico lingüístico institucional, en esta etapa básicamente lo que promovemos o lo que buscamos es recoger información relacionada al dominio o uso de lenguas originarias por servidores públicos y así mismo esta etapa nos permite averiguar o conocer qué tipo de estrategias o acciones políticas están implementando las entidades focalizadas a favor de nuestras lenguas originarias. A partir de estos insumos que nosotros recolectamos o tenemos en esta primera etapa, generamos un plan de fortalecimiento de capacidades tanto para recursos humanos y para fortalecimientos de capacidades institucionales. Es así que pasamos a la etapa 2 que es el fortalecimiento de capacidades de los recursos humanos; en esta etapa trabajamos sobre todo el tema de fortalecimiento y desarrollo de capacidades interculturales de los servidores públicos y entre las acciones que desarrollamos aquí son varias, aquí se encuentran justamente los cursos de capacitación para mejorar el dominio en cuanto al uso de la lengua indígena originaria en los servidores públicos, están los

talleres sobre derechos lingüísticos, el tema de certificación de competencias de servidores públicos bilingües, también el tema de formación de traductores intérpretes en lenguas indígenas originarias, básicamente ese tipo de actividades desarrollamos en este componente 2, Cynthia.

Y en la etapa 3, que está además orientada al reforzamiento de capacidades institucionales promovemos la implementación o adecuación de servicios públicos con pertenencia lingüística, aquí podemos desatacar por ejemplo el servicio de implementación de ventanillas de atención bilingüe y también las señaléticas en lenguas originarias. Por un lado, también en este aspecto promovemos el tema de la adecuación o desarrollo de instrumentos de gestión institucional bajo el enfoque intercultural, también con pertenencia lingüística. Y finalmente, su etapa 4, que es más orientada a la sostenibilidad, que en esta parte se desarrollan acciones de monitoreo orientadas a que las entidades públicas con quienes trabajamos continúen implementando servicios con pertenencia cultural y lingüística, es decir, darles condiciones de sostenibilidad al implementar este tipo de atenciones con pertinencia lingüística, eso es la intervención que venimos desarrollando, Cynthia, en el marco de la política para transformar esta lógica monocultural del Estado.

Entrevistadora: Gracias Edith, entonces entiendo que estas etapas son las que deberían transitar las entidades para la implementación del objetivo 1 de la política y que ustedes brindan asistencia técnica para poder apoyar en este proceso, que es básicamente un proceso que implica un esfuerzo a las entidades, que ellas deben realizar, y en este marco ¿en qué aspectos han podido observar ustedes, a partir del trabajo que ya llevan desarrollando con diversas entidades públicas, en qué parte del proceso ustedes consideran que las entidades experimentan mayores dificultades para poder implementar el objetivo 1 de la política? y ¿por qué?

Entrevistada (1): De acuerdo a la experiencia, podríamos mencionar que en la etapa 3, dado que la etapa 3 involucra también mayores recursos, porque el tema de señaléticas, por ejemplo, implica programar presupuesto, mayores recursos presupuestales, igual el tema de ventanilla también, por ejemplo implica recursos, y eso no es un trabajo también muy a corto plazo; de acuerdo a la experiencia que tenemos en este tipo de servicios lo desarrollamos durante todo un año completo, entonces es todo un proceso, y como que las entidades quieren cosas rápidas y visibles, cosas que rápido se puedan trabajar, entonces el proceso mismo que tenemos establecido para este tipo de servicios como que talvez no expresa un resultado rápido en dos

o tres meses y como que las entidades se incomodan pero hay otros que si entienden el proceso, y eso sería una de las etapas fuertes porque se demora un poco más.

Entrevistadora: Sí, justamente comentarte que a partir del trabajo de campo que hemos desarrollado, por ejemplo, en servicios en Andahuaylas, hemos podido observar eso. Si bien se registran atenciones, es decir, los usuarios indican haber recibido atención [en lengua originaria], esto es muy aleatorio. En realidad, no es que exista un canal de atención [en lengua originaria] y tampoco es que sepan el servidor a donde están haciendo por ejemplo la cola, hable la lengua, si no que están ahí y si te tocó el que habla, genial, recibes la atención en tu lengua; pero hay casos en donde no les toca el servidor que habla la lengua y tienen dificultades; tampoco hay señalética y son cosas que se corroboran lo que tú me dices, gracias Edith.

Entrevistada: Exacto, ahí también podríamos resaltar en la etapa 1, cuando empezamos con el diagnóstico, porque nosotros ponemos los recursos y por parte de las entidades lo que se requiere mayormente es recursos humanos para poder movilizar o canalizar la encuesta. Entonces ahí también es como que hay algunas instituciones que no le toman mucha importancia, no lo ven tanto con la importancia que va a tener adelante, por eso es que nosotros incidimos bastante, aunque haya instituciones como por ejemplo el Banco de la Nación y sectores conocidos que son más reacios, entonces ahí hay ciertas dificultades que tenemos ahí.

Entrevistadora: Claro, de la propia conciencia de las entidades de la importancia de implementar y de cómo esto incide en la calidad que percibe el usuario. Porque al final no es solo que se le haga “una concesión al usuario hablante” sino que también contribuye con la calidad y con la llegada -como tú ya lo has manifestado al principio- del propio servicio, gracias Edith, luego podrías comentarnos ¿qué entidades ustedes están observando que están haciendo mayores avances en la implementación del objetivo 1 de la política? así brevemente.

Entrevistada (1): Podría mencionarte en términos generales que a la fecha las instituciones públicas, por iniciativa suya han implementado importantes avances, y algunos que reportan, y algunos dan a conocer, y algunos como que no. Entonces hay avances por iniciativa suya y hay avances porque la DLI o el Ministerio de Cultura también han intervenido en estas instituciones. Entonces podemos ver los avances desde esos dos puntos de vista. y una de las entidades en donde podemos ver destacados avances yo diría que es RENIEC, es una de las entidades que viene implementando o adecuándose a servicios bajo la lógica de interculturalidad, resaltando el tema de la pertinencia lingüística, entonces si revisamos la

página de RENIEC o los instrumentos que han desarrollado a la fecha es bastante. Hasta donde tenemos conocimiento es que ellos han podido traducir los formatos de acta de nacimiento en varias lenguas indígenas u originarias, tienen traducidos estos materiales, por ejemplo tienen materiales de difusión en lenguas indígenas, también tienen sus cartillas en varias lenguas originarias y también sus protocolos de atención igualmente tienen traducidas en varias lenguas indígenas u originarias, además, son participes activos cuando se organizan estas capacitaciones o campañas de certificación de servidores públicos bilingües. Otro avance importante con ellos es el aplicativo Yari, quizás tu haz podido escuchar de este aplicativo, es un aplicativo que se puede instalar en tu teléfono; puedes interactuar, entender o acceder a algunos textos o algunas terminologías básicas que suelen utilizar en los servicios de RENIEC, y el contenido de este aplicativo, de estos textos, los audios que contiene este aplicativo, se encuentran en 5 lenguas indígenas u originarias más habladas y es un soporte de comunicación tanto para usuarios hablantes de lenguas indígenas y para también otros servidores de esa entidad, en esos aspectos podemos destacar. Y otro es el Ministerio Público en el que hemos visto últimamente bastante interés por parte de ellos para transformar su servicio bajo el enfoque intercultural o con pertinencia lingüística y ese interés lo notamos porque nos llegan oficios pedidos para implementar servicios. Ellos tienen un área importante que es la Oficina de Justicia de Paz (ODAJUP) a través de esta oficina ellos promueven atención de su entidad con pertinencia lingüística, hay bastantes pedidos por parte de ellos para implementar por ejemplo cursos de lenguas originarias para que ellos puedan mejorar sus competencias comunicativas y han sido participes de estos cursos. Hay bastante demanda para implementar sus señaléticas, también han participado últimamente en el proceso de certificación de competencia de servicios públicos en Huancavelica, que hace poquito hemos podido terminar este proceso, podría destacar de estas entidades que tienen más avances, quizá Luz pueda precisar más.

Entrevistadora: Gracias Edith.

Entrevistada (2): Cynthia sí, en cuanto a las entidades en la zona de Apurímac se han implementado avances en la RENIEC, ellos cuentan con espacios que están ya debidamente identificados con su señalética institucional y también cuenta con personal que habla la lengua quechua por ejemplo en este caso, y atiende a los usuarios en esta lengua, cuenta también con formatos ya traducidos, aunque no en su totalidad; falta ahí trabajar, fortalecer esos aspectos comunicativos. También está el Poder Judicial, ellos están trabajando en espacios que se llaman

MAU que son módulos de atención al usuario, que ya han implementado dentro de sus registros las variables étnicas para identificar la demanda de los usuarios quechuahablantes en la zona, como para que puedan medir ellos la cantidad de demanda de usuarios, población indígena en la zona. Entonces también falta fortalecer esos aspectos. Y lo que podría también resaltar es el trabajo de la Defensoría también, ellos han implementado canales de atención, en la zona de Ayacucho están más estos avances, en donde se evidencia ventanilla de atención al usuario, que denominan la atención de primera línea, que cuentan con orientadores en la lengua de Ayacucho, el quechua, y que estos por ejemplo ya van indicando a las personas, a ellos se les indica qué procedimiento se debe seguir y todo eso en la lengua; incluso sus formatos faltan aún traducirlos pero en el acto comunicativo ya se cuenta con esos espacios de recojo y de orientación, de recepción de documentos, entre otros. Y en cuanto a las otras entidades, en realidad tienen la noción o la intención de implementar canales de atención bilingüe, fortalecer aspectos comunicacionales o visuales como la señalética institucional que se ha trabajado en la zona también. Lo que también se podría rescatar es el trabajo de la DIRESA, específicamente en Apurímac, ellos empiezan a hacer lo que es la ventanilla bilingüe en su área, en decir en la DIRESA, y luego ampliarla a las redes de salud que tienen en base a la experiencia que obtengan para implementar esta ventanilla, yo creo que esa disposición por ampliar este servicio o esta intervención del servicio de atención bilingüe es una forma de poder trabajar, o darle más posibilidad de poder trabajar o extenderse, y darle más facilidad a cada usuario para que pueda recibir un servicio de calidad.

Entrevistadora: Claro Luz, y como ahí tu eres la más encargada directamente de estas acciones en el caso de la asistencia técnica a instituciones de Apurímac, podrías comentarnos sobre el caso específico de RENIEC ¿qué acciones han podido desarrollar con RENIEC o han observado que RENIEC ha estado desarrollando en el departamento de Apurímac? y si tuvieras información concretamente en el caso de Andahuaylas podrías comentarnos.

Entrevistada (2): En cuanto a RENIEC el avance es similar, ellos han trabajado anteriormente, en el 2021, trabajaron lo que es señalética y ellos ya cuentan con todos sus espacios, sus oficinas señalizadas en la lengua quechua, eso es en la zona de Abancay, en Andahuaylas se ha trabajado también, se cuenta con materiales de atención - no se si decirlo así- en quechua, ya traducidos, incluso se puede tener mediante la web estos documentos, esta tanto en la lengua quechua como castellano, pues sus formatos vienen de todos los servicios que hacen del registro de nacimientos, del servicio de rectificación de estado civil, el servicio de actas de matrimonio,

entre otros servicios que ellos brindan, en ese aspecto la brecha se ha mejorado y la última actualización que podría mencionar es que por ejemplo cuentan con servidores que hablan la lengua, que atienden en la lengua, tienen protocolos pero ya están capacitados para brindar el servicio de la entidad, talvez no cuentan con la noción o una capacitación más de temas de interculturalidad, pero están dotados con la información de entidad para poder prestarlo en la lengua quechua a los usuarios.

Entrevistadora: Sí, Luz, y a ese respecto, ¿ustedes tienen información sobre el porcentaje de servidores que dentro de RENIEC hablan la lengua? o digamos es información interna.

Entrevistada (1): Precisamente sí, Cynthia, te vamos a pasar la cantidad de servidores públicos certificados en RENIEC, en si son pocos, pero actualmente comentarte que en el marco de intervención que tenemos en Apurímac con RENIEC, una de las entidades focalizadas, ellos también vienen participando activamente para implementar esta iniciativa, de ventanilla de atención bilingüe para mejorar la comunicación con los usuarios hablantes de lenguas indígenas. En si ellos ya tenían de cierta manera un avance en cuanto a la implementación de atención bilingüe; lo que a la fecha - a través de la intervención LISP que tenemos- es que estamos promoviendo el fortalecimiento de estos espacios, entonces en ese marco una de las condiciones para el funcionamiento de este espacio de ventanillas de atención bilingüe, una de las condiciones que deben reunir o que deben tener estos espacios es contar con el Registro Institucional de Servidores Públicos Bilingües, es decir ellos deben de tener una lista en la que figure o en la que aparezca la cantidad de servidores que hablan la lengua indígena originaria en esa entidad. Entonces para contar con ese instrumento a la fecha estamos en la etapa de autodiagnóstico de convicciones institucionales para ello estamos aplicando justamente una encuesta para identificar las competencias lingüísticas de los funcionarios de RENIEC, seguramente que para un mes más vamos a tener ya los resultados, vamos a saber exactamente cuántos servidores estarían dominando o tendrían dominio en la lengua indígena originaria, entonces eso te podría brindar como alcance, Cynthia.

Entrevistadora: Tengo entendido que se había realizado ya el levantamiento de encuestas lingüísticas institucionales en Apurímac, entonces en ese marco también hay información sobre el tema de servidores y su nivel de competencia, ¿en todo caso lo que tú me comentas es que se hace una actualización con este nuevo instrumento?

Entrevistada: Si, porque el tema de la encuesta parece que se desarrolló recién en el año 2017, entonces de esa fecha a la actualidad ya es bastante tiempo y seguramente muchos servidores siguen o algunos ya no están, entonces es necesario actualizar esta data, por lo mismo que a la fecha estamos aplicando la ficha de identificación de competencias lingüísticas.

Entrevistadora: Claro, porque sería interesante el comparativo entre el antes y el después, cosa que se sabe, porque un número solo puntual no da mucha información sobre cómo se está progresando, entonces con dos puntos tú puedes tener información más certera. Respecto a este tema, por un lado, la información que ustedes me van a pasar sobre servidores bilingües certificados -es decir los que han pasado por los procesos de certificación de competencias- no necesariamente significa que son todos los servidores que hablan la lengua, porque entiendo que hay muchos que hablan pero que todavía no han pasado por el proceso o que de repente no tienen una competencia tan alta como para poder pasarlo satisfactoriamente. Sin embargo, estos sí prestan atención, digamos limitada a sus competencias actuales, pero prestan atención en la lengua originaria. Lo que se está observando en las encuestas es de hecho hay varios usuarios que indican diferentes niveles de dominio de la lengua originaria por parte del servidor que los ha atendido, entonces sería genial si me pueden pasar la información de los servidores certificados en todo caso, la de los servidores del 2017 porque la otra todavía no la tienen.

Entrevistada (1): Si claro, Cynthia, la información que tengo a la mano te la voy a proporcionar. De los años 2017 y 2018 no la tengo la información completa, pero vamos a tratar de ubicarlo y mencionar para ver el comparativo en todo caso.

Entrevistadora: Muchas gracias Edith, y en todo caso finalmente para cerrar y más bien muchas gracias, ya nos hemos extendido más del tiempo, pero es bastante interesante todo lo que ustedes me pueden comentar. Finalmente, para cerrar, ¿ustedes, de cara al tema de la implementación del objetivo uno de la política, ¿cuáles consideran que son los aspectos en los cuales se debe incidir más en los esfuerzos? Porque el Estado, como tu mencionabas, no tiene presupuestos extensos como para poder hacer una implementación adecuada en todos los aspectos que deberían de ser abordados, pero ¿ustedes están observando aquí algún aspecto crítico en el cual se requiera hacer mayor incidencia para poder promover que las entidades puedan efectivamente ya brindar atenciones en lengua? y por ultimo; sobre el tema del desarrollo de señalética de RENIEC, por ejemplo comentarles que se ha observado, en el caso de Andahuaylas, ha habido un cambio del local de RENIEC, y eso suele pasar con las entidades

públicas, a veces ellas cambian de local y en este caso, en el caso particular de RENIEC, este ha cambiado de local en Andahuaylas y se ha movido a otro distrito, que es Talavera, a una construcción completamente nueva y moderna, bastante más moderna y espaciosa que la anterior que tenían, y construida con dinero obviamente de inversión pública, pero que se ha observado que dentro de todo lo que se ha implementado de la construcción no se ha contemplado por ejemplo el tema de señalética bilingüe, siendo una provincia con población tan alta de hablantes de lengua originaria. Entonces ¿se está haciendo alguna incidencia por ejemplo para que, dentro del sistema de inversión pública, que contempla por partidas para el tema de la señalización de los espacios, cuando se trata locales que se construyen para entidades públicas y que están orientadas a atención al público, se puedan incluir pautas que de alguna manera sean vinculantes, o sea, que tengan que ser cumplidas para por ejemplo considerar el tema de señalética en lengua originaria?

Entrevistada: Gracias Cynthia, lo vamos a tomar en cuenta. Efectivamente a nosotros nos falta fortalecer nuestras intervenciones, también pensamos por ejemplo en uno de los aspectos que tenemos que mejorar bastante es el tema de la articulación estratégica, por ejemplo, con sectores que promueven los programas de incentivos, por ejemplo, como el MIDIS y el MEF, eso está pendiente para poder también nosotros conversarlo en el equipo, dado que estos sectores promueven incentivos a aquellas entidades que implementan prácticas exitosas, de gestión pública en beneficio a la población, entonces es así que a partir de estas prácticas, si se concretan en la implementación de sus prácticas, estas entidades públicas son merecedores de un reconocimiento. Por ejemplo, por parte del MEF es un plan de incentivos económicos y por parte del MIDIS es reconocimiento más simbólico, entonces por ahí también analizamos la importancia de fortalecer nuestras relaciones y articulación con estas instituciones a fin de que también en las metas que establecen estas entidades puedan influir también en algunos servicios que promovemos, como por ejemplo lo que mencionas, la señalética, las ventanillas. Entonces eso es algunas de las ideas mapeadas que tenemos para fortalecer nuestra intervención. Y por un lado también lo que tú consultas, el otro aspecto que para nosotros es importante trabajar es el aspecto de la voluntad política de los que deciden a la entidad, dado que los decisores políticos son los que mandan, son los que deciden en todos los aspectos, para designar recursos humanos, recursos económicos, logístico entre otros. Entonces en algunas instituciones para nosotros se nos hace un poco complicado llegar a los mismos decisores, por el mismo hecho de que estas personas no son tan accesibles, y eso que nosotros para empezar la intervención

invitamos a los propios jefes de cada entidad, a partir de sensibilizar, a partir de brindar información amplia sobre el propósito de la intervención y que finalmente podamos establecer compromisos. Entonces estos fejes, algunos de ellos como que no participan ellos mismos o bien delegan y el delegado lleva el mensaje, los acuerdos y al final desaparece el compromiso, tenemos que reiterarlo, estamos ahí en un proceso reiterativo, entonces tenemos esa dificultad de llegar, de trabajar con el mismo decisor político en algunas instituciones, como que no se deja ahí. Entonces ahí necesitamos también mecanismos y estrategias de cómo llegar a ellos, de que sean más accesibles para nuestras intervenciones, uno de ellos podemos mencionar es el Banco de la Nación, ese es uno de los aspectos.

Entrevistadora: Genial Edith, Luz, muchísimas gracias, de verdad. Mil disculpas por el paso del tiempo que nos hemos excedido, pero les agradezco mucho por toda la información que me han dado y les agradezco por las facilidades respecto a la información que me vayan a pasar y en todo caso les comento que cuando termine el estudio también ustedes pueden acceder a él o también se les puede brindar los resultados cosa que de alguna forma pueda servir en el marco del trabajo que vienen desarrollando. Mil gracias por su tiempo y agradecerles infinitamente y por medio de ustedes le hacen llegar mi agradecimiento también al Director de la Dirección de Lenguas Indígenas

Entrevistadas: Gracias Cynthia esperamos hayan servido nuestras respuestas y hayan sido asertivas. Le vamos a hacer llegar tu saludo a Gerardo y hasta cualquier oportunidad. Muchas gracias, Cynthia. [Fin de la grabación]

Anexo 7. Base de datos de resultados de las encuestas aplicadas a usuarios del servicio

(Se adjunta en archivo Excel)