



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

SELLO MUNICIPAL  
Gestión local para las personas



PERÚ

Ministerio de Cultura

## Instrumento 2:

# Cuestionario de pertinencia cultural de servicios municipales de atención a la ciudadanía

## INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN

### 1.1.1 ¿Cuál es el objetivo este instrumento?

Describir la pertinencia cultural de los servicios, a partir de las experiencias y opiniones de los servidores públicos de las municipalidades.

### 1.1.2 ¿Cuánto tiempo toma llenar el cuestionario?

Aproximadamente 20 minutos.

### 1.1.3 ¿A quién está destinado el cuestionario?

A todos los servidores públicos de las municipalidades provinciales y distritales.

### 1.1.4 ¿Qué características tiene?

El cuestionario está compuesto por 15 preguntas organizadas en dos secciones:

1. Perfil de los servidores públicos
2. Atención al ciudadano

### IMPORTANTE

*Para garantizar la discreción y resguardo de opiniones y experiencias personales, el cuestionario es anónimo.*

### 1.1.5 ¿Qué pasos deben seguirse para aplicar el cuestionario?

1. El cuestionario debe aplicarse a todos los funcionarios de la municipalidad.
2. eben reunirse todos los cuestionarios aplicados.
3. El responsable de Sello Municipal debe llenar la matriz de reporte de resultados. Los resultados finales aparecerán automáticamente en la ficha de resultados.

Ejemplo de ficha de resultados:





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

SELLO MUNICIPAL  
Gestión local para las personas



PERÚ


Ministerio de Cultura

Estimado(a) servidor(a):

Actualmente, nuestra institución está implementando protocolos en materia de interculturalidad. Para esto, estamos recolectando información previa sobre los servicios de atención al usuario.

Este cuestionario es anónimo, por lo que le pedimos responder con sinceridad desde sus opiniones y experiencias personales.

### INSTRUCCIONES

✓ Utilice solamente lápiz para marcar sus respuestas.	
✓ Marque con una cruz o aspa (X) sus respuestas.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí
✓ Complete con dígitos los espacios entre corchetes.	[ 0 _ ] [ 5 _ ]
✓ Escriba en los recuadros.	Municipalidad Distrital de Bagua
✓ Respete los saltos de las preguntas	<input type="checkbox"/> Pase a la pregunta 14

## 1.2 DATOS GENERALES

1. Indique la fecha de hoy (DD/MM/AAAA)

[ \_ ] [ \_ ] / [ \_ ] [ \_ ] / [ \_ ] [ \_ ] [ \_ ] [ \_ ]

2. Ingrese el nombre de la municipalidad donde trabaja:

3. Indique el nombre de la oficina/unidad/área donde trabaja:

4. ¿Cuál es el idioma o lengua materna con el que aprendió a hablar en su niñez?  
(MARQUE UNA SOLA OPCIÓN)

1	Quechua	8	Achuar
2	Aimara	9	Otra lengua nativa u originaria. Especificar: _____
3	Ashaninka	10	Castellano
4	Awajún	11	Portugués
5	Shipibo-konibo	12	Otra lengua extranjera
6	Shawi	13	Lengua peruana de señas
7	Matsigenka	14	No escucha ni habla

**Continúe en la siguiente página**

**PERÚ**

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

**SELLO MUNICIPAL**  
Gestión local para las personas**PERÚ**

Ministerio de Cultura

**5. ¿Cuál es su segunda lengua? (MARQUE UNA SOLA OPCIÓN)**

1	No habla una segunda lengua	8	Matsigenka
2	Quechua	9	Achuar
3	Aimara	10	Otra lengua nativa u originaria. Especificar: _____
4	Ashaninka	11	Castellano
5	Awajún	12	Portugués
6	Shipibo-konibo	13	Otra lengua extranjera
7	Shawi	14	Lengua de señas

**6. Por sus costumbres o sus antepasados, usted se siente o considera (MARQUE UNA SOLA OPCIÓN)**

1	Quechua	5	Negro, moreno, zambo, mulato, pueblo afroperuano o afrodescendiente
2	Aimara	6	Blanco
3	Nativo o indígena de la Amazonía. Especifique a qué pueblo indígena pertenece: _____	7	Mestizo
4	Pertenciente o parte de otro pueblo indígena u originario. Especifique: _____	8	Otro. Especificar: _____

**1.3 SOBRE DIVERSIDAD CULTURAL****7. Indique qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones: (MARQUE CON UNA X)**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
La discriminación racial suele presentarse de varias maneras como insultos, bromas, falta de acceso a servicios básicos o dificultad para conseguir empleo.	1	2	3	4	5
Las personas indígenas tienen las mismas oportunidades de desarrollo que los demás.	1	2	3	4	5
Las personas indígenas suelen ser ignorantes.	1	2	3	4	5

**Continúe en la siguiente página**



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

SELLO MUNICIPAL  
Gestión local para las personas



PERÚ

Ministerio de Cultura

**8. Indique qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones: (MARQUE CON UNA X)**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Cuando estoy con personas de otras culturas, me doy cuenta de nuestras diferencias culturales.	1	2	3	4	5
Las personas de otras culturas tienen ideas nuevas y puntos de vista diferentes que yo valoro.	1	2	3	4	5
Cuando me doy cuenta que las personas ajenas a mi cultura podrían ofenderse por mi comportamiento, les pido disculpas.	1	2	3	4	5
Suelo relacionarme con personas de mi cultura como de otras culturas.	1	2	3	4	5
Cuando soy testigo de un acto de discriminación, suelo indignarme.	1	2	3	4	5
Creo que debería de hablarse una sola lengua en mi distrito.	1	2	3	4	5
Cuando escucho una lengua que no conozco, suelo sentirme incómodo(a).	1	2	3	4	5
Cuando las personas hacen bromas o hablan negativamente sobre otros grupos culturales, les digo que no me gusta.	1	2	3	4	5

### 1.4 SOBRE SU TRABAJO EN ESTA INSTITUCIÓN

**9. Respecto a su trabajo actual, ¿con qué frecuencia...**

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
...trabaja con colegas de diferentes pueblos o culturas?	1	2	3	4	5
...suele reunirse con organizaciones indígenas?	1	2	3	4	5
...suele recibir solicitudes o pedidos de organizaciones indígenas?	1	2	3	4	5
...suele tomar en cuenta las costumbres y saberes de las poblaciones con las que trabaja?	1	2	3	4	5

**10. En tu municipalidad, ¿ha sido testigo de discriminación por raza, etnia, procedencia, vestimenta, características físicas, lengua o forma de hablar?**

1	Sí
2	No

- Pase a la pregunta 11  
 Pase a la pregunta 12

**Continúe en la siguiente página**

**PERÚ**

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

**SELLO MUNICIPAL**  
Gestión local para las personas**PERÚ**

Ministerio de Cultura

**11. ¿Cómo has intervenido en esta situación? (PUEDE MARCAR VARIAS OPCIONES)**

1	Hablé con el agresor.	4	Hice una publicación en redes sociales.
2	Reporté el hecho a una oficina de mi municipalidad.	5	No hice nada.
3	Realicé una denuncia en una entidad del Estado (comisaría, Defensoría del Pueblo, plataforma Alerta contra el Racismo etc.).		

***Hemos culminado con la sección sobre usted y sus experiencias. Continuaremos con sus opiniones sobre los servicios de atención a la ciudadanía.***

**1.5 SOBRE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA****12. Respecto a su trabajo actual, ¿con qué frecuencia...**

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
...suele atender directamente a la ciudadanía?	1	2	3	4	5
...suele atender directamente a ciudadanos y ciudadanas indígenas?	1	2	3	4	5
...suele utilizar una lengua indígena en sus labores diarias?	1	2	3	4	5
...utiliza palabras/frases en la(s) lengua(s) indígena(s) que se hablan en la localidad?	1	2	3	4	5
...ha recibido capacitación para atender a ciudadanos y ciudadanas indígenas?	1	2	3	4	5

***Continúe en la siguiente página***

**PERÚ**

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

**SELLO MUNICIPAL**  
Gestión local para las personas**PERÚ**

Ministerio de Cultura

**13. Indique si esta institución: (MARQUE UNA SOLA OPCIÓN)**

	Sí	No	No sabe/No precisa	No aplica
...cuenta con un servicio de atención al ciudadano	1	2	3	4
...recibe visitas o consultas de ciudadanos/ciudadanas indígenas	1	2	3	4
...recibe visitas o consultas de autoridades de comunidades indígenas	1	2	3	4
...toma en cuenta las necesidades y demandas de los ciudadanos/ciudadanas indígenas al momento de ofrecer sus servicios	1	2	3	4
...revisa los procesos vinculados al servicio para mejorar la calidad de la atención	1	2	3	4
...cuenta con materiales informativos en lenguas indígenas locales	1	2	3	4
...cuenta con señalética (paneles, rótulos, indicaciones de ambientes, indicativos de bienvenida) en lenguas indígenas en los ambientes de atención	1	2	3	4
... orienta a ciudadanos y ciudadanas indígenas de manera clara y sencilla.	1	2	3	4
... utiliza un lenguaje claro, amigable e inclusivo en la atención oral.	1	2	3	4
... respeta el uso de las lenguas indígenas en la atención al ciudadano	1	2	3	4
... respeta las costumbres de los pueblos indígenas (uso de sus vestimentas, formas de expresión, formas de organización y la prioridad de la oralidad).	1	2	3	4

**14. En el marco de su trabajo, ¿suele realizar visitas a comunidades indígenas, campesinas o nativas?**

1	Sí
2	No

 *Pase a la pregunta 15* *FIN DE LA ENCUESTA****Continúe en la siguiente página***

**PERÚ**

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

**SELLO MUNICIPAL**  
Gestión local para las personas**PERÚ**

Ministerio de Cultura

**15. En el marco de estas visitas a comunidades indígenas, nativas o campesinas, ¿ha realizado usted las siguientes acciones?**

	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>No sabe/No precisa</b>	<b>No aplica</b>
planificar y coordinar previamente las visitas con autoridades comunales	1	2	3	4
contar con los datos de contacto de las autoridades comunales	1	2	3	4
contar con una agenda coordinada y consensuada de visitas a cada comunidad	1	2	3	4
comunicado con las comunidades mediante oficios, radio u otros medios pertinentes	1	2	3	4
utilizado recursos comunicacionales de apoyo para transmitir de manera eficaz los mensajes municipales (afiche, rotafolio, boletines, dípticos)	1	2	3	4
solicitado un traductor y/o intérprete en la lengua originaria de la comunidad	1	2	3	4
incorporado en la agenda municipal las festividades o actividades comunales de confraternidad	1	2	3	4
gestionado documentos o solicitudes de las comunidades indígenas	1	2	3	4
ha seguido los protocolos de asamblea establecidos por la comunidad (por ejemplo : iniciar la asamblea por palabras del líder de la comunidad)	1	2	3	4
recibido capacitación sobre integración, buen trato para visitar comunidades indígenas, campesinas o nativas	1	2	3	4

**¡Muchas gracias por su amable participación!***Fin del cuestionario.*