



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepciones del valor público en los programas sociales, un  
reconocimiento del sentir social visto desde el enfoque de la  
ciudadanía.

**TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTOR:**

Bach. Andrea Victoria Machuca Breña

**ASESOR:**

Dr. Miguel Ángel Valdivia Pinto

**SECCIÓN:**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Pública

**LIMA - PERÚ**

**2018**



## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **MACHUCA BREÑA, ANDREA VICTORIA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

**PERCEPCIONES DEL VALOR PÚBLICO EN LOS PROGRAMAS SOCIALES, UN RECONOCIMIENTO DEL SENTIR SOCIAL VISTO DESDE EL ENFOQUE DE LA CIUDADANÍA**

Fecha: 19 de junio de 2017

Hora: 8:15 p. m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE: Dr. Alejandro Menacho Rivera**

Firma: 

**SECRETARIO: Mgtr. Roberto Santiago Bellido García**

Firma: 

**VOCAL: Dr. Freddy Ochoa Tataje**

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... **APROBADO POR MAYORÍA** .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... **DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS** .....

..... **MEJORAR APA Y LA DISCUSIÓN** .....

.....

**Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.**

### **Dedicatoria**

A Dios, por haber fortalecido mi voluntad para poder continuar y no abandonar este camino de constante lucha, por haberme hecho perseverante y tozuda; pues a pesar de los tropiezos y caídas, lo más importante siempre fue levantarse y afrontar la vida, así como, las diversas situaciones que se presentan.

A mis padres, pues gracias a ellos soy lo que he llegado a ser. Les agradezco sus enseñanzas de vida, su apoyo incondicional y sincero. Gracias por los valores que me inculcaron a lo largo de mi vida, en otras palabras, gracias por ser mi guía.

A mi novio Abraham Acosta Llancare, por ser la luz que ilumina mi sendero, por su paciencia, por su ayuda y por darme aliento siempre para no desfallecer y poder continuar edificando el camino académico y mi constante aprendizaje.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mi asesor Miguel Ángel Valdivia Pinto, con cuyas enseñanzas pude lograr el objetivo esperado. Gracias por su orientación que guío el barco hacia el camino correcto, y lo hizo con buena voluntad y con una excelente predisposición, la cual influyó en mi persona y se consolidó un gran equipo de trabajo con resultados fructíferos. Eternamente agradecida con él.

## Índice

	<b>Pag</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	ix
Abstract	xi
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Marco teórico referencial	16
1.3 Marco espacial	17
1.4 Marco temporal	17
1.5 Contextualización de la investigación	17
<b>II. Problema de Investigación</b>	
2.1 Aproximación temática	23
2.2 Formulación del problema de investigación	26
2.3 Justificación	27
2.4 Relevancia	27
2.5 Contribución	28
2.6 Objetivos	29
<b>III. Marco Metodológico</b>	
3.1. Metodología	31
3.2 Escenarios de estudio	32
2.3 Caracterización de sujetos	33
3.4 Trayectoria metodológica	33
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.6 Tratamiento de la información	36
3.7. Mapeamiento	37
3.8 Rigor científico	38

<b>IV. Resultados</b>	
4.1 Descripción de los resultados	40
<b>V. Discusión</b>	68
<b>VI. Conclusiones</b>	74
<b>VII. Recomendaciones</b>	76
<b>VIII. Referencias Bibliográficas</b>	78
<b>Anexos</b>	
Anexo 1. Entrevista a profundidad madre usuaria de cuna más –ventanilla:	82
Anexo 2. Entrevistas	84
Anexo 3. Resumen del proyecto	86

## Índice de tablas

	<b>Pag</b>
Tabla 1. Distribución de términos según su uso	42
Tabla 2. Distribución de términos según su uso (continuación)	43
Tabla 3. Distribución de términos según su uso (continuación)	44
Tabla 4. Distribución de términos según su uso (continuación)	45
Tabla 5. Distribución de términos según su uso (continuación)	46
Tabla 6. Distribución de términos según su uso (continuación)	47
Tabla 7. Distribución de términos según su uso (continuación)	48

## Índice de figuras

	Pag
Figura 1. Distribución de los hallazgos de la entrevista n1, n2, n3	49
Figura 2. Distribución de los nodos conglomerados por similitud de palabra	50
Figura 3. Marca de nube de nodos de la entrevista n1	51
Figura 4. Distribución de valores de las categorías y el porcentaje de coberturas de la entrevista n1	52
Figura 5. Distribución de valores por nodos seleccionados entrevista n1	53
Figura 6. Nube de nodos de la entrevista n2	54
Figura 7. Distribución de valores de las categorías y el porcentaje de coberturas de la entrevista n2	54
Figura 8. Tabla de valores por nodos seleccionados de la entrevista n2	55
Figura 9. NUBE DE NODOS 3	56
Figura 10. Distribución de valores de las categorías y el porcentaje de coberturas de la entrevista N3	57
Figura 11. Distribución de valores por nodos seleccionados de la entrevista N3	58
Figura 12. Comparación de nodos y categorías entre la entrevista N1 y la entrevista N2	59
Figura 13. Consulta de búsqueda de texto: Estado (vista preliminar de resultados)	60
Figura 14. Consulta de búsqueda de texto: Programas (vista preliminar de resultados)	61



Figura 15. Consulta de búsqueda de texto: Recursos (vista preliminar de resultados)	62
Figura 16. Consulta de búsqueda de texto: Salir y adelante (vista preliminar de resultados)	62
Figura 17. Consulta de búsqueda de texto: miedo (vista preliminar de resultados)	63
Figura 18. Consulta de búsqueda de texto: padre (vista preliminar de resultados)	64
Figura 19. Consulta de búsqueda de texto: hacer (vista preliminar de resultados)	64
Figura 20. Consulta de búsqueda de texto: vida (vista preliminar de resultados)	65
Figura 21. Consulta de búsqueda de texto: pobreza (vista preliminar de resultados)	66
Figura 22. Mapa jerárquico de los términos usados	66
Figura 23. Mapa jerárquico con los nodos encontrados	67

## Resumen

Los índices de pobreza y pobreza extrema conllevaron al Estado peruano a plantear políticas públicas para combatir estos males, es en este proceso en el que se implantaron programas sociales. En la actualidad, la línea divisoria entre el asistencialismo y los programas sociales es confusa, lo que genera en la población percepciones diversas. La presente tesis tiene como objetivo analizar las percepciones del valor público sobre los programas sociales, desde el enfoque de la ciudadanía.

Para este propósito se han establecido los siguientes objetivos: Conocer las percepciones de la ciudadanía respecto del valor público ofrecido en los programas sociales, analizar las percepciones y el sentir social de la ciudadanía frente al valor público en los programas sociales, comprender el origen que conduce a la ciudadanía a emitir juicios valorativos sobre los efectos del valor público en los programas sociales y, finalmente, comparar las percepciones de los entrevistados sobre el valor público en los programas sociales.

La investigación es de naturaleza cualitativa, como técnica de recolección de datos se ha utilizado una entrevista semi-estructurada.

La investigación posibilitó conocer las percepciones de una madre, quien se encuentra recibiendo el apoyo del programa CUNA MÁS VENTANILLA, la cual se ubica en situación de pobreza. El segundo sujeto a entrevistar es un ciudadano que no ha recibido ayuda del Estado el cual califica como deficiente la labor de las instituciones estatales. Por último, se entrevistó a un especialista en programas sociales que labora en el Ministerio del Desarrollo e Inclusión social.

En la presente investigación, se considera necesario conocer las percepciones de la ciudadanía respecto del valor público ofrecido en los programas sociales debido a que sólo conociendo los requerimientos de la población se podrá dar solución a la problemática dado que las necesidades de la ciudadanía no son las mismas.

Las percepciones y el sentir social de la ciudadanía frente al valor público en los programas sociales guarda relación con aquella ciudadanía que espera mucho del Estado y lamentablemente aquellas personas que por no reunir las características de vulnerabilidad y pobreza, despotrican la labor del Estado al no recibir ayuda de un programa social.

**Palabras claves:** valor público, programas sociales, percepciones de la ciudadanía.

## Abstract

The poverty and extreme poverty indices led the Peruvian State to propose public policies to combat these evils, it is in this process that social programs were implemented. At present, the dividing line between welfare and social programs is confusing, which generates different perceptions in the population. The present thesis aims to analyze the perceptions of public value on social programs, from the perspective of citizenship.

For this purpose the following objectives have been established: To know the perceptions of the citizenship regarding the public value offered in the social programs, to analyze the perceptions and the social feeling of the citizenship against the public value in the social programs, to understand the origin that leads To the citizenry to make judgments about the effects of public value on social programs and finally to compare the perceptions of the interviewees about the public value in social programs.

The research is qualitative in nature, as a technique of data collection a semi-structured interview has been used.

The research made it possible to know the perceptions of a mother, who is receiving the support of the CUNA MAS VENTANILLA program, which is located in a situation of poverty. The second subject to be interviewed is a citizen who has not received assistance from the State, which qualifies as deficient the work of state institutions. Finally, a specialist in social programs was interviewed who works in the Ministry of Development and Social Inclusion.

In the present research, it is considered necessary to know the perceptions of the public regarding the public value offered in social programs because only knowing the requirements of the population will be able to solve the problem since the needs of the citizens are not the Themselves.

The perceptions and social feeling of the citizenship against the public value in the social programs is related to that citizenship that expects much of the State and unfortunately those people who, for not meeting the characteristics of

vulnerability and poverty, rant the work of the State when not receiving Help of a social program.

**Keywords:** Public value, social programs, perceptions of citizenship.

## **I. Introducción**

En la sociedad peruana se puede observar la carencia de recursos, los cuales son limitados frente a una infinita e ilimitada variedad de necesidades; por ello, el Estado para disminuir el problema de la escasez, planifica y aplica programas sociales.

El Estado ejecuta estos programas a favor de la ciudadanía a través de las múltiples instituciones. En esta interacción, los ciudadanos manifiestan su sentir, su impresión y su percepción tras haberse beneficiado o no con el servicio. En esta relación se establece el valor público. Por ello, la presente investigación tiene como objetivo conocer las percepciones de la ciudadanía respecto al valor público ofrecido en los programas sociales.

Con la investigación en mención no se pretende llegar a una respuesta absoluta, sino a entregar algunos elementos que permitan al lector profundizar en el tema y obtener sus propias conclusiones.

En la investigación, se considera importante comprender el sentir de la ciudadanía ya que ellos son los únicos que tienen el conocimiento sobre la aplicación de los servicios que brinda el Estado; por ello, los ciudadanos de a pie son los verdaderos autores de la presente investigación y ellos deben ser escuchados.

En este contexto, es importante señalar que la población necesita programas sociales que les posibiliten desarrollarse y no solo se conviertan en programas de asistencialismo estatal. Por ello, la investigación también recogerá la opinión de ciudadanos respecto de la brecha existente entre el asistencialismo y los programas sociales, pues en el país se ha observado que muchas personas que carecen de recursos básicos viven de los programas del estado sin buscar salir adelante por sus propios medios.

Por lo expuesto, la presente investigación analizará las diversas perspectivas sobre los servicios que brinda el Estado a través de los programas sociales, los cuales son criticados o no por la población.

## 1.1 Antecedentes

La presente investigación analiza las percepciones y el sentir de la población frente a los múltiples servicios que brinda el Estado peruano. El término “Estado”, según Hirsch (2005), designa a una estructura que se inició y surgió con la sociedad, es decir, el Estado existe si existe una sociedad, un ambiente, donde se desarrollan diversas personas, las cuales comparten un historia en común, vale decir, un mismo origen y anhelos de superación y desarrollo (p 165). Por tanto, el Estado necesita de una sociedad para poder brindar los servicios requeridos por la ciudadanía, dado que como entidad protectora de la población debe salvaguardar los derechos y atribuciones de su sociedad. En este contexto, la ciudadanía espera del Estado soluciones a sus problemas básicos, la población exige el cumplimiento de los deberes del Estado basados en la Carta Magna o la Constitución.

El Estado, además, debe ser un ente equilibrado, y para lograr dicho equilibrio necesita de instituciones que colaboren a lograr las metas propuestas; por ello, el Estado depende de sus funcionarios, pues ellos serán los ejecutores y veedores de los diversos proyectos que se realizan con la finalidad de lograr el bienestar social el cual según Uribe (2004) dicho concepto involucra al individuo, familia y sociedad, de tal forma que podríamos decir que es un todo y esque no podría existir bienestar social si de por medio existen individuos que se desenvuelven en contra de la sociedad, además dichas personas se desenvuelven dentro de una familia. (p.19)

El presente trabajo de investigación, no solo gira en torno a la percepción o la mirada de la población frente a los servicios brindados por el Estado, sino que se considera necesario para entender a la ciudadanía y comprender cuáles son los motivos que orientan a tener una postura aprobatoria o desaprobatoria frente al Estado.

Para ello, fue necesario examinar a las personas que conforman esta sociedad partiendo de sus experiencias. Según De Castro y Eljagh (2012), la experiencia de las personas se realiza en torno a la intencionalidad y a la voluntad dado que para obtener una experiencia se debe tener la intención de una acción y



para ejercer una acción se debe contar con la voluntad (p. 385), de ambas resulta la obtención de una experiencia y dicha experiencia va a formar a cada individuo.

En la investigación se comprende que cada persona forma a lo largo de su vida un bagaje de experiencias, las cuales les posibilita sentir, pensar, o ver las situaciones de una manera única e individual pero no se descarta que puedan existir similitudes o formas de pensar semejantes, pero siempre se considera que la experiencia es personal y; por ende, las aristas y la mirada de una persona frente a una determinada situación es distinta a la de otras.

## **1.2 Marco teórico referencial**

La investigación se basa en las percepciones de la ciudadanía respecto a los programas sociales. Los ciudadanos esperan y necesitan el apoyo del Estado en el área de salud, deporte, educación, etc. El Estado conociendo estas carencias propone soluciones a través de las diversas políticas públicas.

A pesar de las múltiples limitaciones y de los recursos limitados, el objetivo del Estado peruano es brindar calidad de vida a los ciudadanos. Según Ardila (2003), la calidad de vida se obtiene cuando; en primer lugar, ya se saciaron las necesidades básicas, como de alimentación, vivienda, trabajo y salud; una vez satisfechas dichas necesidades se procede a cubrir el desarrollo personal, es decir, se brinda un bienestar subjetivo (p. 163). La calidad de vida establece la armonía y equilibrio entre la relación ciudadano- ciudadano y ciudadano-Estado.

Por otro lado, Álvaro (2010) manifiesta que la sociedad y la comunidad tienen como punto en común a la Unidad, y es que sin la Unión no se puede concebir ninguna sociedad, la vida en común forja lazos entre los ciudadanos, que probablemente compartan las mismas creencias y las mismas dificultades que le imposibilitan emerger y forjarse un mejor futuro, en el cual disminuya o se anulen los índices de pobreza. (p.13)

El problema de la pobreza, según Felez (1998) “no es igual en los países del tercer mundo a la del mundo occidental; en los primeros, la pobreza se entiende

como miseria ya que es imposible cubrir las necesidades básicas como la alimentación, el vestido o la vivienda” (pp. 13-52).

La pobreza, también, conlleva a la desigualdad social, la cual es diferente entre los países desarrollados y subdesarrollados; los primeros, solo sufren privaciones, es decir, que sus necesidades básicas no se ven afectadas o incumplidas pero sí las necesidades suntuarias o superfluas.

### **1.3 Marco espacial**

Los términos de referencia de la investigación son “valor público”, “programas sociales” y “bienestar social” dichos términos se van construyendo de la mano del pensamiento y percepción de los ciudadanos, debido a que la población es la que evalúa el servicio recibido.

El marco espacial principal de la presente investigación es el programa Cuna Más – Ventanilla, no obstante, se puede señalar a la ciudad de Lima, pues en ella se recoge la opinión de sus ciudadanos que se han ido formando al largo de los años.

A lo largo de la investigación, se recogió el testimonio de un representante del Ministerio de Desarrollo e Inclusión social, es por ello que en nuestro marco espacial también se encuentra incluido el Estado mediante dicho Ministerio, el cual es el encargado de llevar a cabo el desarrollo de los programas sociales en el país.

### **1.4 Marco temporal**

La percepción de la ciudadanía respecto a los programas sociales se registró durante los años 2015 y 2016.

### **1.5 Contextualización de la investigación**

A lo largo de la historia, el Perú ha sufrido una serie de conflictos, los cuales se fortalecieron a razón de la desigualdad imperante, pero la población siempre ha exigido ser escuchada de la misma manera y sin distinciones.

Según la Contraloría General de la República (2008) sostiene que:

Las políticas de Estado en nuestro país incluyen la cobertura de servicios básicos- universales y programas focalizados. Los servicios básicos se basan en la demanda; por ejemplo, educación pública, la atención de salud (Seguro Integral de Salud – SIS). Los programas focalizados más destacados e importantes comenzaron al inicio de la década de los 90, esto se realizó a consecuencia de que se dictaron medidas de ajuste económico, fue por ello que surgieron los programas sociales específicos a un sector determinado y para cubrir una necesidad especial (p. 16).

El término “focalizado” significa que dicho programa social no tiene la intención de generar una cobertura universal, para ello, desde sus inicios, se establece criterios de selección y filtros para que la población acceda a ellos. Por ello, los programas focalizados tienen como público objetivo a las personas que se encuentran en pobreza y pobreza extrema.

En la presente investigación, se ha entrevistado a una ciudadana limeña de aproximadamente 50 años, la cual ha vivido una serie de gobiernos y ha visto el desarrollo del Perú a lo largo de los años, la cual manifiesta su inconformidad en contra del Estado. La entrevistada asegura que no fue usuaria de ningún programa social y señala que solo las personas allegadas a los organizadores de los programas son las beneficiadas. Además, sostiene que los programas sociales no están mejorando la situación y que, por el contrario, les facilitan la vida a las personas, mal acostubrándolas a la ayuda.

### **1.5.1 Contextualización política**

En el año 2011, durante el Gobierno del presidente Ollanta Humala se creó el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social mediante la LEY N°29792. La primera ministra de esta cartera asumió el cargo en la ciudad del Cusco el 21 de octubre del mismo año.

El Ministerio de Desarrollo e inclusión Social (MIDIS) es un organismo que pertenece al Poder Ejecutivo y su objetivo principal es mejorar la calidad de vida de la población que se encuentre en situación de pobreza y vulnerabilidad. Su objetivo es promover el ejercicio de los derechos de dichos ciudadanos para que tengan acceso a oportunidades y puedan desarrollar sus capacidades.

El MIDIS es el ente rector de las políticas nacionales que se encuentran orientadas a promover el Desarrollo y la Inclusión social, su misión es garantizar que las políticas y los diversos programas sociales de los diferentes sectores y niveles de gobierno actúen de manera coordinada y articulada para cerrar las brechas de acceso a servicios públicos universales de calidad.

El MIDIS tiene como visión la difícil tarea de erradicar la pobreza. A pesar de sus esfuerzos constantes, la situación económica no mejora porque hay funcionarios del Estado que realizan actos de corrupción, lo cual perjudica la calidad de los servicios brindados a través de los programas sociales.

El especialista en programas sociales entrevistado expreso que desde su labor trata de alcanzar las metas y objetivos del MIDIS. Señaló también que los sectores sociales que no reciben la ayuda del Estado, desmerecen la labor que éstos realizan con los ciudadanos más pobres.

### **1.5.2 Contextualización cultural**

La situación de corrupción descrita anteriormente hace referencia al problema cultural que existe en Perú. El Estado y sus diversas instituciones no podrán alcanzar sus metas u objetivos trazados sino cuentan con el personal y con funcionarios idóneos para dichos cargos.

Los programas del Estados son propuestos con el objetivo de aminorar los problemas que generan la pobreza y la pobreza extrema; sin embargo, estos proyectos se han visto como programas de asistencialismo estatal. Por ello, surge el problema para establecer el límite entre programa social y asistencialismo.

El asistencialismo, en líneas generales, es ofrecer un programa para un problema concreto pero no ayuda a combatirlo; por ejemplo, el Programa Cuna más

se encuentra dirigido a niños desde los seis meses hasta los tres años de edad, estos son cuidados de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.; se cuestiona como asistencialismo pues si siempre va existir Cuna más y les va facilitar la vida a muchas mujeres, ¿En qué momento se reduce la pobreza?, es decir, ¿No sería mejor educar a dichas mujeres y madres jóvenes, para que tengan claro el concepto de planificación familiar?. La planificación familiar evitaría que más niños se encuentren en situación de vulnerabilidad.

Se ha observado que el problema en el Perú es cultural, la educación es escasa y dicha situación se refleja en los diversos problemas sociales que en la actualidad se padecen.

### **1.5.3 Contextualización social**

En el Perú, la sociedad está estratificada y las brechas entre los sectores son abismales, pues algunos sectores reciben la ayuda del Estado y están agradecidos por el servicio prestado, pero otros sectores consideran que el estado invierte dinero pero no hay resultados. Otro problema en el país es la indiferencia de un grupo social frente al otro.

A este problema, se suma la deshonestidad de los funcionarios públicos y los actos de corrupción dentro de los organismos del Estado.

### **1.5.4 Supuestos teóricos**

En la presente investigación cualitativa se ha planteado los siguientes supuestos teóricos o categóricos:

Conocer la percepción de los ciudadanos frente al valor público en los programas sociales posibilitará comprender sus molestias, además, estas opiniones ayudarán a la Implementación de normas que permitan la creación eficiente de programas sociales que aporten una o varias soluciones a diversas problemáticas.

La información recogida deberá ser analizada por personal especializado el cual se encargue de tratar la información de manera que se generen soluciones y se valore la labor del Estado.

Al comprender los juicios valorativos que existen por parte de los ciudadanos, se podrá tener en claro cuáles son las falencias que obstaculizan una mejor relación ciudadano- Estado (labor).

Las percepciones de los ciudadanos al ser comparadas generan un bagaje de información indispensable la cual ayudará a entender a la ciudadanía respecto a su sentir, sus requerimientos y lo que espera de su Estado lo cual generará un efecto positivo frente al Estado como institución.

## **II. Problema de Investigación**

## **2.1 Aproximación temática**

La presente investigación busca edificar una teoría sostenible en el tiempo, la cual puede ser evaluada por otros investigadores. Pues la temática de las percepciones de la ciudadanía puede ser motivo de estudio de diversas áreas científicas como la psicología, sociología, ciencias políticas, etc.

Producto de las entrevistas realizadas se puede inferir que la población se encuentra insatisfecha, que aquellos ciudadanos que no se sirvieron de un programa social manifiestan que éstos son inútiles y despotrican la labor del Estado, por otro lado se encuentran los usuarios que sí recibieron ayuda de un programa social, como la madre usuaria de Cuna más, la cual está agradecida con el Estado; no obstante, no se encuentra satisfecha totalmente pues indica que el límite de edad de los niños para que estén dentro del programa es de tres años. Esto les genera un problema pues la madre no tiene apoyo para criar a los niños, ni cuenta con los medios para pagar a otra persona. Las madres consideran que el programa debe extenderse hasta que el niño ingrese al colegio.

Según la entrevista realizada al experto del Ministerio de desarrollo e inclusión social, manifiesta que es complicada la labor del Estado dado que existe diversidad de poblaciones, cada una con una problemática distinta a la otra, por ello se complica encontrar una única solución.

### **2.1.1 Observaciones**

Es necesario entender que la población peruana ha sufrido una serie de perjuicios los cuales han afectado su patriotismo y han generado mayor desconfianza hacia las autoridades.

El sistema democrático en el país continúa año tras años, pero los peruanos ejercen su derecho a voto cada vez con menos voluntad. A ello, se suma el problema del terrorismo pues en la época de violencia política se cometieron muchas injusticias que a pesar de los años, no han sido resueltas. En este contexto, la población se encuentra decepcionada y el valor público ofrecido por el Estado es menoscabado.



La población en su lucha por salir adelante comete excesos, recurre a la informalidad y se forja una cultura sin valores y sin principios morales. Los ciudadanos, en su mayoría los asistidos por el Estado, no buscan salir adelante con sus propios medios.

### **2.1.2 Estudios relacionados**

La presente investigación se ha propuesto analizar, entender y explicar el “Valor Público”. Esta palabra, según el Instituto Federal Electoral de México - IFE (2012) significa aquello que la ciudadanía valora, pero además es aquello brindado por el Estado puesto que la ciudadanía recibe servicios para cubrir sus necesidades básicas. Este servicio recibido es evaluado por la ciudadanía de forma aprobatoria o no (p. 8).

En la Pontificia Universidad Católica del Perú se presentó la tesis del autor Wong (2013), en ella se expresa que la creación del valor público se produce cuando se presta atención a los problemas públicos demandados por la ciudadanía, y cuando en el proceso el actuar del funcionario público es eficiente, eficaz, diáfana, igualitaria, debido a que dicho desenvolvimiento afianza las capacidades de la administración pública (p.25).

Wong (2013) también, manifiesta que existen dos tipos de clientes-ciudadanos: en primer lugar, se encuentra el usuario o beneficiario directo de los bienes o servicios públicos y; el segundo, lo constituye el resto de la ciudadanía que no son beneficiarios, pero que dan luz verde con su tolerancia expresada mediante los representantes políticos (p. 25). La tesis concluye que la ciudadanía le otorgará un reconocimiento y un elevado valor a los servicios ofrecidos por el Estado solo cuando sienta que el Estado le está prestando la atención debida a los problemas nacionales que padece la población.

Según Reátegui (2015), la ciudadanía denomina beneficio al uso personal de un servicio brindado por el Estado. Los ciudadanos son más críticos con aquellos servicios que son de primera necesidad y que son considerados por ellos de suma importancia, el nivel de satisfacción que pueda proveer un servicio es fundamental

para su calificación (p. 5). Por lo expuesto, se considera que el Estado a través de sus instituciones y políticas públicas debe interactuar con la población.

El Valor público por sí solo no genera ningún tipo de valor, sino que necesita de herramientas, una de estas herramientas son los Programas sociales. Según Fernandez (2000), la causa principal de un programa social es el de solucionar un problema; por ello, la eficacia es importante en el desarrollo del programa social para que se concreten los objetivos y metas (p. 260). En conclusión, los programas sociales se encuentra dirigidos a un sector de la población que se encuentra en situación de vulnerabilidad, pobreza o extrema pobreza y dicho programa social se encargará de solucionarles esas carencias.

En la investigación, los términos “sentir social” también son analizados. Según Huerta Rosas (2008) el sentir se encuentra relacionado con los sentimientos, los cuales son una construcción social dado que el ser humano siente y percibe a lo largo de su vida desde su nacimiento y hasta antes de nacer se sumerge en diversas sensaciones como el frío, el calor, el hambre, entre otras; no obstante, la filósofa Agnes Heller manifiesta que a pesar de que las sensaciones son inherentes, se debe reconocer que no se puede pensar sin sentir y que el sentir es resultado de la educación e instrucción. (p. 2)

De lo expuesto, es importante considerar que el Valor público es un constructo que mide la percepción, este término para Vargas (1994) es un proceso en el cual se forman estructuras obtenidas mediante el aprendizaje y la socialización de la persona con el grupo, se tiene como pilar la influencia cultural e ideológica, dado que la cultura que proviene del entorno social influye en el desarrollo del ser. (p. 48)

Finalmente, la percepción de las personas se encuentra en relación a su ideología y cultura, la influencia social o coyuntural hace que los ciudadanos le atribuyan un valor determinado a las cosas, es así que de acuerdo a la socialización y el entorno las personas valorizarán en mayor o menor cantidad.

### **2.1.3. Formulación de las preguntas orientadoras o norteadoras:**

El Estado ofrece programas sociales, los cuales generan un valor público, es decir, son valorados por la ciudadanía, quienes expresan su sentir y sus impresiones de los servicios que reciben. Para analizar este fenómeno se han planteado las siguientes preguntas norteadoras:

¿Cuáles son las percepciones de la ciudadanía, respecto del valor público ofrecido en los programas sociales- CUNA MÁS?

¿Cuál es el análisis de las percepciones de la ciudadanía frente al valor público en los programas sociales – CUNA MÁS?

¿Cuál es el origen que conduce a la ciudadanía a emitir juicios valorativos sobre los efectos del valor público en los programas sociales – CUNA MÁS?

Producto de la comparación determinar ¿Cuáles son las inquietudes, quejas, reclamos o puntos a favor que tienen los entrevistados sobre el valor público en los programas sociales – CUNA MÁS?

## **2.2 Formulación del problema de investigación**

El Estado peruano ofrece a los ciudadanos una diversidad de servicios como el agua potable, la luz eléctrica, el alumbrado público, el desagüe, etc., pero lamentablemente, también, existen lugares que no cuentan con estos servicios básicos, y otros que tienen servicios sin calidad.

Es en este orden de ideas que los servicios que brinda el Estado repercuten en la calidad de vida de las personas; por ende, dichos servicios estatales buscan colocar como centro de acción de la organización las necesidades del ciudadano, quien no debe ser visto como un “cliente” cuyas “necesidades” específicas relacionadas al servicio hay que satisfacer, sino entenderlos como sujetos de derechos, los cuales deben ser protegidos y garantizados con la mayor amplitud posible.

Ante esta situación, procedo a delimitar el problema de investigación mediante las siguientes interrogantes ¿Por qué la labor del Estado genera inconformidad en la

ciudadanía? ¿Esta situación podría llevarnos a vivir en una sociedad hostil? ¿Cuáles serían las medidas a tomar a fin de conocer a fondo el sentir de la ciudadanía?

La primera pregunta referida a poder saber lo que genera la labor del Estado, es sin duda el punto de partida, dado que todo problema surge de la inequidad y del desequilibrio lo cual origina insatisfacción e inconformidad, para ello era necesario conocer el sentir de la ciudadanía a través de los entrevistados; con el segundo cuestionamiento logramos una proyección en la que se puede conocer en qué medida podría acrecentarse el problema en el caso de no tomar acciones y por último a través de la tercera pregunta se logra descubrir cuáles son las medidas que se deben tomar con la finalidad de solucionar el problema.

Por lo expuesto se constata que el planteamiento del problema es un proceso que se inicia con una o varias preguntas, las mismas que mediante tu respuesta nos proporcionarán una delimitación y serán una gran fuente de información.

### **2.3 Justificación**

La causa que motiva la presente investigación es la de conocer las diversas percepciones del valor público manifestado en programas sociales, así como recoger la respuesta, impresión y expectativa de los ciudadanos de a pie como espectadores de la labor del Estado, adicionalmente a lo mencionado otra causa determinante es la de entender la labor del Estado y saber lo difícil que es dirigir un país y tratar que los recursos sean lo mejor aprovechados y distribuidos por la población.

### **2.4 Relevancia**

La presente investigación es relevante debido a que la información recogida aportará nuevos conocimientos respecto del sentir de la ciudadanía a fin de poder mejorar las falencias, corregir los errores cometidos por parte del Estado, Instituciones, funcionarios o autoridades o fortalecer los puntos considerados aprobados por la población.

La información recopilada también ayudará a fortalecer aquellos aspectos aprobados por la población, dado que se debe tener como premisa disminuir las falencias y fortalecer o mejorar los puntos de aceptación atribuidos por la población.

## **2.5 Contribución**

La presente investigación pretende contribuir con el Estado a fin de mejorar el servicio brindado en los programas sociales y a su vez cambiar y renovar la imagen negativa que percibe la ciudadanía sobre el Estado, de manera específica, sobre los programas sociales. La investigación señala que uno de los puntos controversiales en la ejecución de un proyecto es el de saber elegir a personas probas, pues muchos personas han cometido actos de corrupción en contra del Estado, lo cual, equivale decir, que los funcionarios que no cumple con lo establecido atentan contra la población ya sea esta usuaria o no pues utilizan fondos del Estado peruano para beneficiarse ya sea económica o políticamente.

Por ello, se pretende contribuir con el reconocimiento del sentir, del importante sentir de la población, quienes siempre guardan la esperanza en cada elección popular, de un verdadero cambio.

La sociedad está constituida por un conglomerado de personas de distinto sexo, religión, idiosincrasia y costumbres, es por ello que la labor del Estado se complica al tener a su cargo la labor de mejorar la situación de la población priorizando según su tipo de necesidades.

El Estado se encuentra en constante cambio a través de sus representantes los cuales ingresan por un periodo realmente breve, es por ello que los cambios positivos que puedan realizar es difícil que sean continuados por sus sucesores debido a que existen intereses personales que lamentablemente en algunos casos están por encima de la nación.

Por lo expuesto concluyo indicando que el Estado tiene conocimiento de sus falencias, no obstante generar se convierte en todo un proceso que no solo involucra a ciertos funcionarios, sino a toda la población, es por ello que la voluntad será la única forma de obtener resultados.

## 2.6 Objetivos

Con la finalidad de enmarcar nuestra investigación y delimitarla, bajo la guía del enfoque cualitativo, se procede a plantear los objetivos de la investigación, los cuales posibilitaran alcanzar un avance en el conocimiento de las percepciones de los ciudadanos y descubrir las causas que las originan:

Conocer las percepciones de la ciudadanía respecto del valor público ofrecido en los programas sociales – CUNA MÁS.

Analizar las percepciones y el sentir social de la ciudadanía frente al valor público en los programas sociales – CUNA MÁS.

Comprender el origen que conduce a la ciudadanía a emitir juicios valorativos sobre los efectos del valor público en los programas sociales – CUNA MÁS.

Comparar las percepciones de los entrevistados sobre el valor público en los programas sociales – CUNA MÁS.

### **III. Marco Metodológico**

### **3.1. Metodología**

El término metodología según Quecedo y Castano (2002) se encuentra orientado al modo o a la manera en que se plantean los problemas y buscamos las respuestas o a la forma de realizar la investigación. Nuestros propósitos, nuestras perspectivas y nuestros supuestos teóricos, son los que nos encaminan a seleccionar una u otra metodología (p. 7).

La metodología consiste en encontrar diversas estrategias para poder acercarse al objeto que es el sujeto de estudio, luego, se debe identificar en forma directa la unidad de análisis. Se considera fundamental saber que la metodología resuelve una serie de cuestionamientos como ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Cuándo? y ¿Cómo?, esto le permite al investigador en su lógica cotidiana resolver dichas interrogantes de manera simultánea.

En un proceso donde definitivamente se van a presentar contradicciones entre la teoría y los resultados, en consecuencia, la investigación requiere de un trabajo metodológico arduo y agotador el cual lleva a su vez a generar nuevos aportes metodológicos (Quecedo y Castano, 2002, p. 97).

De lo anteriormente expuesto podemos decir que metodología es un conjunto de procesos, los cuales permitirán analizar la información obtenida, mediante estos se obtendrán diversos resultados, los cuales nos llevarán a encontrar respuestas a los cuestionamientos que fueron planteados al inicio. También, se contrastará la información recogida para poder plantear nueva información y posibles soluciones.

#### **3.1.1 Tipo de estudio**

La presente investigación es de tipo cualitativa y de enfoque inductivo. Según Jurgenson y Alvarez Gayou (2003), en la metodología cualitativa el investigador se encarga de ver el escenario y a las personas en una perspectiva holística, en dicha investigación las personas no se encuentran reducidas a variables, el investigador cualitativo estudia a las personas como un todo en su contexto pasado y en aquellas situaciones en las que se pueda encontrar (p. 27).



Lo anteriormente expuesto significa que existe mucha sensibilidad en el investigador cualitativo dado que no separa ni ve la realidad por separado sino que el fenómeno es visto de manera holística.

La investigación es de naturaleza cualitativa desde un enfoque naturalista dado que la interacción se realiza de modo natural y no intrusivo o experimental.

### **3.1.2 Diseño**

El diseño aplicado en la investigación cualitativa es flexible, también denominado emergente y en cascada. Es flexible dado que se va elaborando y diseñando a medida que avanza la investigación, pues el estudio va acorde con la realidad y los datos obtenidos aportan gran información.

### **3.2 Escenarios de estudio**

La presente investigación se desarrollará en tres escenarios:

Primer escenario de estudio:

El primer escenario de estudio se encuentra conformado por la Sociedad, la cual a su vez se establece como el conjunto de ciudadanos, quienes están decepcionados del rol del Estado en la solución de conflictos y en la poca efectividad de los programas sociales.

**Segundo escenario de estudio:**

El segundo escenario de estudio se encuentra enmarcado por aquellas personas que han recibido el apoyo del Estado mediante los programas sociales, en dicho escenario se encuentran muchas opiniones a favor de las diversas instituciones estatales.

**Tercer escenario de estudio:**

El tercer escenario de estudio es el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el cual representa al Estado. Su función es la ejecución y desarrollo de los programas sociales en el Perú.

### **3.3 Caracterización de sujetos**

#### **Primer sujeto:**

Madre que recibe apoyo del programa Cuna mas Ventanilla, las cuales se encuentran en situación de pobreza y necesidad.

#### **Segundo sujeto:**

Se encuentra el ciudadano común que a lo largo de su vida no recibió la ayuda del Estado ni de ningún programa social. Esta persona está decepcionada de sus instituciones estatales por la corrupción e ineficiencia de los funcionarios.

#### **Tercer sujeto:**

En este grupo se encuentran el especialista del Ministerio del Desarrollo e Inclusión Social, quienes orientarán de técnicamente los objetivos de los Programas sociales.

### **3.4 Trayectoria metodológica**

En la presente tesis se ha desarrolla la metodología fenomenológica.

#### **3.4.1 Fenomenología**

La fenomenología, según Jürgenson (2003), es un corriente filosófica propuesta por Edmund Husserl a medidados del año 1890. Este pensamiento se caracteriza por estar enfocado en la experiencia del individuo, es decir, en la experiencia personal.

La fenomenología plantea cuatro conceptos claves: el primero, es el tiempo vivido por la persona o tambien llamado temporalidad; el segundo, es el espacio vivido o la espacialidad; en el tercero, se encuentra la corporalidad referida al cuerpo vivido y; por último, la relacionalidad o tambien llamada comunalidad la cual se encuentra enfocada a la relacion humana vivida (Jürgenson, 2003,p. 85).

La fenomenología considera que todos los seres humanos se encuentran directamente vinculados con su mundo y sobre todo en la experiencia vivida, dicha experiencia vivida surgirá de la relación que tenga esta persona con otras personas o con objetos o con sucesos y situaciones.

En la fenomenología existen dos fundamentos: el primero, se encuentra referido a las percepciones que las personas manifiestan para si mismas en su existencia del mundo, es decir, no como piensan el mundo, sino como viven el mundo (Jürgenson, 2003,p. 86).

El segundo fundamento, señala que la existencia humana es totalmente significativa y muy interesante debido a que siempre las personas se encuentran concientes de algo, razón por la cual la existencia humana implica que las personas estan en su mundo y solo la comprensión abarca sus propios contextos.

La fenomenología busca la esencia, la estructura totalmente invariable de la experiencia, de la conciencia, dado que las experiencias tienen una experiencia externa y una interna, las cuales están basadas en la imagen, en la memoria y en el significado que cada individuo le otorga a lo vivido.

Es necesario que al aplicar la fenomenología, el investigador aparte su propia experiencia y suspenda cualquier juicio respecto a lo que es real o no.

La mejor forma de recoger la información y aplicar el método fenomenológico es mediante la entrevista.

Martin Heidegger alumno y crítico de Husserl, es la persona que plantea la fenomenología hermeneútica, con la cual pretende describir los fenomenos ocultos y sus significados. La meta de la fenomenología hermeneutica en contraposición a la fenomenología eidética de Husserl, consiste en descubrir aquellos significados que no son manifestados y que deberán ser analizados y descritos (Jügenson, 2003, p. 87).

Martin Heidegger expande la noción de hermeneutica no solo a interpretación de textos sino, como la fenomenología, pretende llegar a la autointerpretación de la existencia humana.

### **3.4.2. Hermeneutica**

Según Jürgenson y Álvares (2003) la hermeneutica consiste en la teoría y en la práctica de interpretación de textos. Esta práctica es antigua y se aplicaba a las escrituras bíblicas con el fin de obtener una interpretación correcta de lo expuesto.

La hermenéutica como disciplina moderna de interpretación de textos se formaliza en los siglos XVIII y XIX. El filósofo Wilhelm Dilthey propone una hermenéutica textual como referente a las ciencias sociales.

En el siglo XX, la teoría de la hermenéutica sufre transformaciones en su campo y en su metodología para pasar a convertirse en el cimiento del enfoque filosófico y realizar el análisis de la comprensión y la conducta humana (Jürgenson y Álvares, 2003, p. 80).

#### **3.4.2.1 Hermenéutica conservadora**

En la presente investigación, se utiliza la hermenéutica conservadora planteada por Jürgenson (2003) él considera que la verdad del texto sí transmite las intenciones del autor y concibe lo verdadero desde la perspectiva de la teoría de la verdad por correspondencia, es decir, se acepta como verdad si lo expresado por el hablante corresponde con el significado del texto, para él, el intérprete debe conocer el contexto histórico de la obra.

Así, la verdad debe ser comprendida desde el género y lenguaje de la obra, dejando de lado los sesgos personales del investigador (Jürgenson y Álvares, 2003, p. 81).

La Hermenéutica conservadora es aplicada en nuestra investigación dado que los términos a investigar son términos claros que no dejan espacio para la ambigüedad o subjetividad del investigador, quien cumple el rol de intérprete.

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

La técnica que se utilizará en la investigación cualitativa es la observación participante y las entrevistas semi-estructuradas.

### **3.5.1 La entrevista semi estructurada:**

Son encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras.

Las entrevistas siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas.

### **3.5.2 Instrumento:**

En este trabajo de investigación cualitativa el instrumento es uno mismo, vale decir, los conceptos entre ambos enfoques positivistas y socio crítico o también llamado emergente, lo constituye la naturaleza de los hechos y fenómenos sociales de la realidad.

## **3.6 Tratamiento de la información**

La información será analizada a través de cinco fases:

Primera fase: Observar

Posibilita recoger información, en su mayoría, se realiza en el contexto natural de los acontecimientos.

Segunda fase: Grabar

Una vez que se captó la información del individuo en su espacio natural, se procede a grabar la información para conocer el fenómeno que es objeto de estudio.

Tercera fase: Intrapolar

Esta fase consiste en desgrabar la información recogida en la fase anterior y convertirlo en un documento tangible y palpable, en el cual estén transcritas las respuestas recogidas y toda la información transmitida por las personas entrevistadas.

Cuarta fase: Extrapolar

Una vez obtenido el documento físico que contiene la información recogida, procedemos a extraer nodos, es decir, de las respuestas obtenidas se procederá a extraer una serie de términos fundamentales, los cuales engloban un alto contenido de información.

Quinta fase: Interpretar

Por último, con los términos medulares se podrá construir una interpretación en base a los nodos que engloban a un conjunto de categorías.

### 3.7. Mapeamiento

El mapeamiento es ubicar mentalmente el terreno o escenario donde se va a desarrollar la investigación. Esto posibilita lograr un acercamiento a la realidad social o cultural para identificado claramente a los actores o participantes.

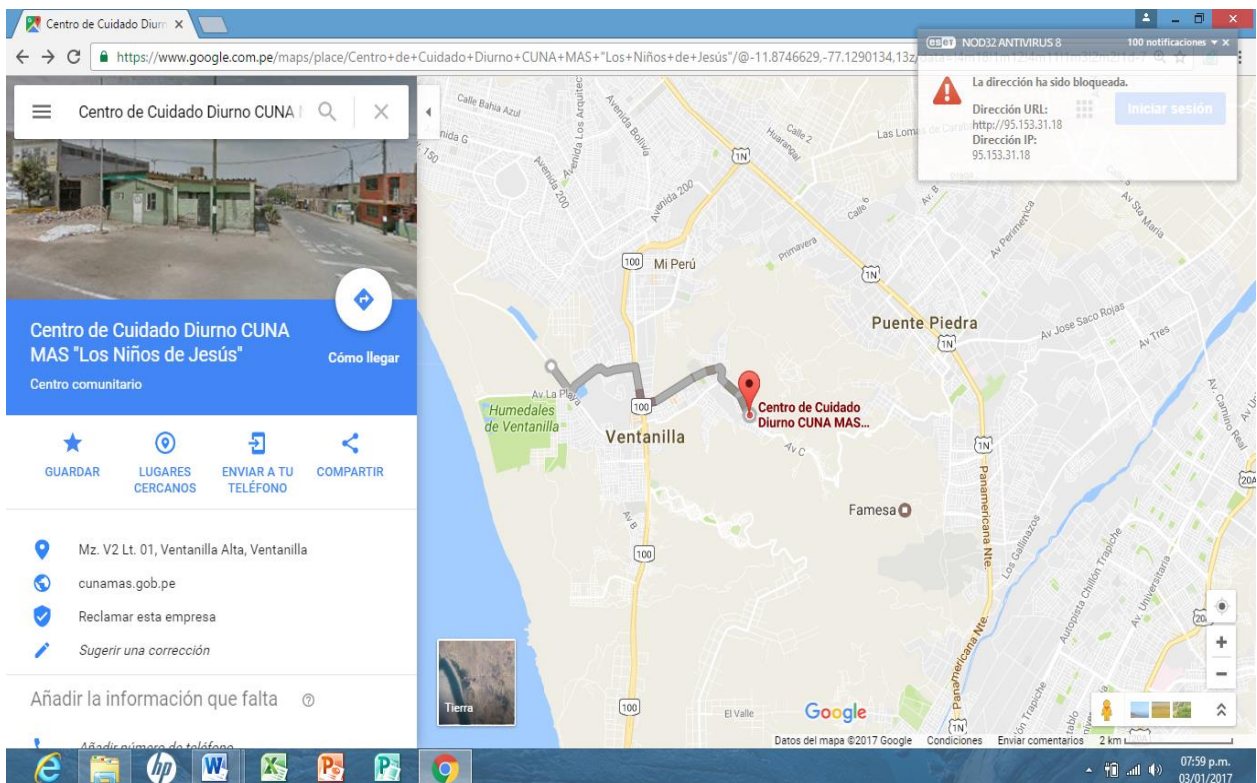


Figura 1. Imagen tomada de Google maps. Recuperado de <https://www.google.com.pe/maps>

### 3.8 Rigor científico

La rigurosidad en la investigación cualitativa requiere de un rigor científico y ético. Según Ramírez y Zwerg (2012), el rigor se relaciona con el respeto a aquellos elementos básicos y fundamentales que forman parte de la investigación, razón por la cual se debe tener presente el rigor desde lo epistemológico, lo metodológico y lo teórico.

El investigador debe ser un individuo completamente consciente del bagaje cultural que posee y que este le posibilita ver el mundo desde su perspectiva y; por tanto, su horizonte de mirada, posee limitaciones.

Es importante destacar que aquel rigor comprendido por los científicos es distinto al de la sociedad, en este contexto surge la relación entre el rigor y la legitimidad social.

El investigador esta abocado a aquella responsabilidad moral desde el contexto científico y sus planteamientos teóricos, correspondencia con una justificación social, a través de una conjugación entre lo que requiere la disciplina y lo que requiere o necesita la sociedad, la cual está conformada por usuarios que son seres sensibles que adquieren el derecho de evaluar los resultados obtenidos por el investigador (Ramírez y Zwerg, 2012, p. 95).

Por ello, con la finalidad de obtener resultados legítimos se ha aplicado en la presente investigación el programa NVIVO11, el cual posibilitó vincular los nodos obtenidos en la fase de extrapolación del tratamiento de la información, para interpretar, comprender y entender el fenómeno estudiado.

## **IV. Resultados**



#### 4.1 Descripción de los resultados

Las entrevistas fueron realizadas a tres ciudadanos. La primera entrevista se realizó a una madre usuaria del programa Cuna más del distrito de Ventanilla. Ella se encuentra en situación de pobreza y necesidad. La segunda entrevista estuvo dirigida a una ciudadana que durante su vida manifestó no haber recibido ayuda por parte del Estado, es decir, no ha sido beneficiaria directa de ningún programa social, además, manifestó su decepción sobre el rol del Estado. Finalmente, se recoge la entrevista de un especialista del Ministerio del Desarrollo e Inclusión social, quien explicará técnicamente su labor.

De la información recolectada a estos sujetos se han establecido seis grandes categorías, cada una de ella posee sus respectivos nodos. El nodo es la característica común de un bloque de contenidos. Las categorías son “Bienestar Social”, “Estado”, “Experiencia Propia”, “Percepción”, “Problema Social” y “Sentir”.

La categoría “Bienestar Social” (en la gráfica que viene a continuación) se encuentra de color rosado y está compuesta por los siguientes nodos: calidad de vida, necesidades, desarrollo, mejorar y pobreza, entre otros. De ello, es posible afirmar que el bienestar social se encuentra relacionado con la calidad de vida, la cual a su vez se enlaza con los términos “necesidades” y “desarrollo” pues solo supliendo las necesidades primarias se podrá llegar a la calidad de vida y consecutivamente se podrá obtener el desarrollo lo que conllevará a mejorar el estilo de vida de la población, así como obtener el desarrollo social que tanto anhela la sociedad.

La categoría “Estado” (en la gráfica que viene a continuación), se encuentra sombreada de color azul. Ella abarca los nodos “depender”, “entidades”, “programa social”, entre otros. De ello, es posible inferir que la población que se siente vulnerable y dependiente del Estado, manifiesta que las entidades de gobierno deben realizar una serie de cambios con la finalidad que la sociedad mejore. Por ello, el Estado se propone a través de sus programas sociales disminuir los índices de pobreza.

La categoría “Experiencia propia” (en la gráfica que viene a continuación), se encuentra subrayada de color amarillo. En ella se encuentran los nodos “me dieron la espalda”, “nos acomodamos”, “madre soltera”, entre otros. La usuaria de Cuna más manifestó que al salir embarazada su familia le dio la espalda y ella tuvo la necesidad de salir adelante sola pero que posteriormente su familia la apoyo, además manifiesta que en su caso y en su hogar viven muchas personas y a pesar del hacinamiento, la familia trata de convivir. La madre manifiesta que le resulta difícil mantener el hogar pues solo ella se encarga de la crianza de la criatura. Expresa también una mea culpa por no elegir correctamente a su pareja.

La categoría “Percepción” (en la gráfica que viene a continuación), se encuentra subrayada de color morado. Ella abarca los nodos “concientizados”, “egoístas”, “ayuda”, entre otros. La población manifiesta que el pueblo peruano es egoísta dado que no le importa el sufrimiento del resto, solo se preocupa el individuo por su bienestar.

La categoría “Problema social” (en la gráfica que viene a continuación), está sombreada de color celeste. El nodo más resaltante es el término “corrupción”. Este está ligado con la insatisfacción de la población ya sean usuarios o no pues los no atendidos con el programa despotrican de la labor del Estado cuando se enteran por medio de los medios de comunicación que los funcionarios del Estado están involucrados en desfalcos y negociados en perjuicio de la población.

La categoría “Sentir” (en la gráfica que viene a continuación), figura de color verde, ella comprende los nodos “salir adelante”, “miedo”, “temor”, entre otros. Se interpreta que la población sale adelante con los recursos que cuenta, no obstante se encuentran en un constante temor y miedo dado que no se sienten respaldados por el Estado.

Tabla 1.

*Distribución de términos según su uso*

Término		
BIENESTAR SOCIAL	0	0
Brindados	1	1
calidad de vida	1	1
Califica	1	1
Calificación	1	1
cantidad de necesidades	1	1
cantidad de recursos	1	1
carentes de servicios básicos	1	1
Ciudadanía	1	1
Cliente	1	1
condiciones de vida	1	1
desarrollo personal	1	1
Desvinculadas	1	1
Dilema	1	1
distritos alejados	1	1
efecto multiplicador	1	1
Equilibrar	1	1
Específicos	1	1
Inclusión	1	1
Infinitas	1	1
Iniciativa	1	1
Inigualable	1	1
Institución	1	1
Instituciones	1	1
intereses.	1	1
Medible	1	1
Mejorar	1	1
millones de personas	1	1
Ministerios	1	1
Nación	1	1
Necesidades	1	1
Necesitados	1	1
necesitan.	1	1
Objetivo	1	1

Tabla 2.

*Distribución de términos según su uso (continuación)*

Término		
país,	1	1
Palpable	1	1
Población	1	1
Pobreza	1	1
pobreza extrema	1	1
Pretensiones	1	1
producto recibido.	1	1
programa social	1	1
Pruebas	1	1
PÚBLICO	1	1
pueblitos alejados	1	1
Quejas	1	1
Realidad	1	1
Reconocida	1	1
Recursos	1	1
recursos,	1	1
revisión del proyecto	1	1
sector privado	1	1
Servicio	1	1
servicios básicos	1	1
Sociedad	1	1
Solucionar	1	1
totalmente limitados	1	1
VALOR	1	1
Valoración	1	1
varias finalidades	1	1
Vulnerable	1	1
ESTADO	0	0
agua potable	1	1
Alcantarillado	1	1
Alimentos	1	1
Anticonceptivos	1	1
aprobación de presupuesto	1	1
Asociación	1	1
Bienestar	1	1
Cambios	1	1
Ciudadano	1	1
colegio público	1	1
Cuidaba	1	1
Cultura	1	1
CUNAMAS	1	1

Tabla 3.

*Distribución de términos según su uso (continuación)*

Términos		
Dependen	1	1
derechos humanos,	1	1
Embarazada	1	1
Energía	1	1
Enseñan	1	1
Entidades	1	1
Estadísticas	1	1
Estado (2)	1	1
Estado (3)	1	1
Estado (4)	1	1
Estado,	1	1
Evaluar	1	1
Gastos	1	1
Herramientas	1	1
justicia,	1	1
Menor	1	1
muy agradecida	1	1
Necesidad	1	1
Niña	1	1
no tenemos los recursos	1	1
Normas	1	1
País	1	1
patria,	1	1
Peruanos	1	1
planificación familiar	1	1
poder punitivo	1	1
programas sociales,	1	1
programas,	1	1
Reforma	1	1
Requisitos	1	1
Responsable	1	1
se evita	1	1
Servicio	1	1
servicio militar	1	1
situación económica	1	1
Tiempo	1	1
Transcurrir	1	1
usuaria.	1	1
EXPERIENCIA PROPIA	0	0

Tabla 4.

*Distribución de términos según su uso (continuación)*

TÉRMINOS		
¿Cuándo va venir~	1	1
¿Mi papá dónde está~	1	1
¿Mi papá porque no está conmigo~	1	1
17 años	1	1
18 años	1	1
ADN	1	1
Bodeguita	1	1
Cambiaría	1	1
Crecen	1	1
dieron la espalda	1	1
Discusiones	1	1
Edad	1	1
Él	1	1
Elegido	1	1
ellos abuelos.	1	1
Embarazada	1	1
Embarazo	1	1
empecé a vender	1	1
eso sí cambiaría	1	1
están primero	1	1
Experiencia	1	1
hacer,	1	1
Inicio	1	1
la espalda	1	1
las fechas	1	1
los hijos	1	1
madre soltera	1	1
Mamá	1	1
me arrepiento	1	1
me enteré.	1	1
mi bebé	1	1
Encariñan	1	1
mi hermana mayor	1	1
mi hija	1	1
mis papas	1	1
no coincidían	1	1
no sabría qué decirle	1	1

Tabla 5.

*Distribución de términos según su uso (continuación)*

TÉRMINO		
nos acomodamos	1	1
Panza	1	1
Pareja	1	1
Prueba	1	1
Queques	1	1
Reportaje	1	1
responsabilidad, salió embarazada	1	1
se acercaba	1	1
ser mamá	1	1
tenía un hijo	1	1
Todo	1	1
Trabajo	1	1
Vendiera	1	1
PERCEPCIÓN	0	0
Aceptación	1	1
Agradecida	1	1
Años	1	1
Apreciación	1	1
avanza.	1	1
brindaron información, buena atención	1	1
Chicas	1	1
como mujer	1	1
como yo hay otras mujeres,	1	1
Concientizados	1	1
Egoístas	1	1
Francamente	1	1
generar traumas	1	1
gran ayuda	1	1
Hijos	1	1
Hombres	1	1
Honesta	1	1
Jovencitas	1	1
las mujeres somos fuertes	1	1
me trataron bien .	1	1
Mujeres	1	1
pena de muerte	1	1
Personal	1	1
poder aguantar	1	1
Pudiente	1	1

Tabla 6.

## Distribución de términos según su uso (continuación)

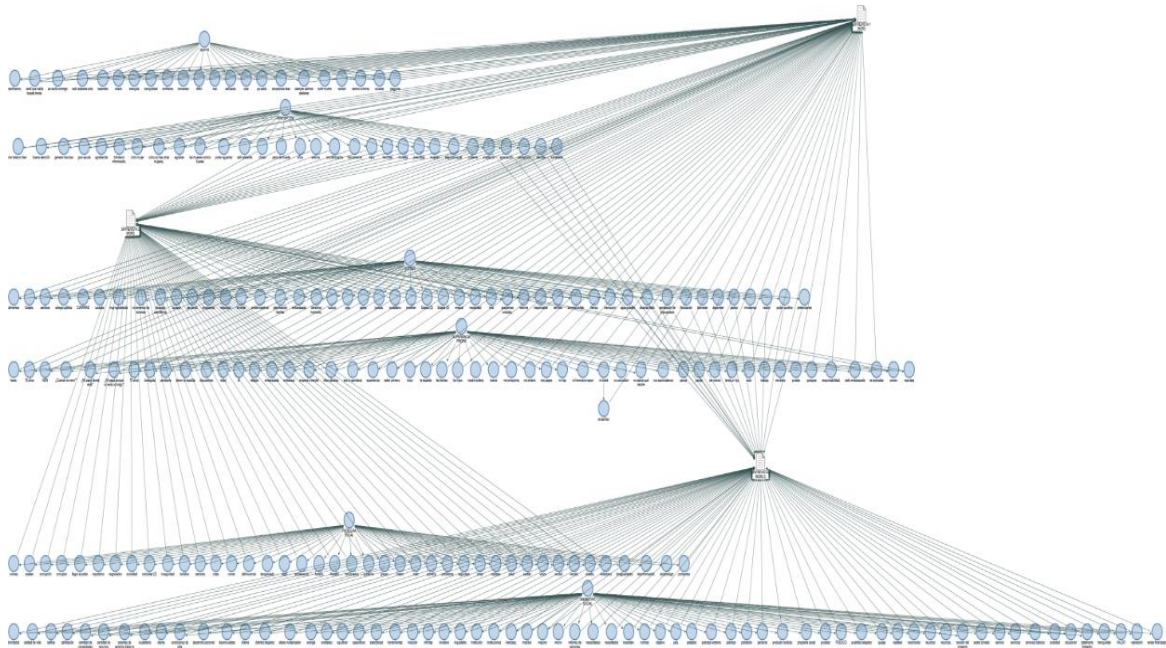
TÉRMINOS		
salir adelante	1	1
Satisfacción	1	1
seguimos igual.	1	1
Sencilla	1	1
Tranquilidad	1	1
PROBLEMA SOCIAL	0	0
Asaltan	1	1
Bolsillos	1	1
Cartones	1	1
Coimas	1	1
Colas	1	1
Comer	1	1
Corrupción	1	1
Corruptos	1	1
Delincuencia	1	1
Desgraciado	1	1
Desigualdades	1	1
desinformación.	1	1
Desprestigio	1	1
Eligió	1	1
Empeorando	1	1
Fracaso	1	1
Fraudes	1	1
Funcionarios	1	1
Gobierno	1	1
Graves	1	1
Inseguridad	1	1
llegar al poder	1	1
Malo	1	1
Matan	1	1
Negociados	1	1
Nepotismo	1	1
Ociosidad	1	1
ociosidad (2)	1	1
Pobreza	1	1
Presidente	1	1
Problemas	1	1
Respetar	1	1
Roban	1	1



Tabla 7.

*Distribución de términos según su uso (continuación)*

TÉRMINOS		
Salud	1	1
seguridad,	1	1
Sueltan	1	1
Verdad	1	1
verdad,	1	1
Vicios	1	1
violada,	1	1
Violadores	1	1
SENTIR	0	0
Confianza	1	1
Conversar	1	1
Difícil	1	1
Mal	1	1
Miedo	1	1
Pregunte	1	1
Resentida	1	1
salir adelante sola	1	1
se venía conmigo	1	1
sentí que había tocado fondo.	1	1
sentí temor,	1	1
Señalada	1	1
siempre salimos adelante	1	1
situaciones feas	1	1
Sola	1	1
Suceder	1	1
sufrir mucho	1	1
Tranquila	1	1
Tranquilidad	1	1
vemos la forma	1	1
Verdad	1	1
ya sabía	1	1



*Figura 2.* Distribución de los hallazgos de la entrevista n1, n2, n3

*Figura 2.* En el presente cuadro se observan las seis categorías: Bienestar social, estado, experiencia propia, percepción, sentir y problema social, de las cuales se desprenden sus correspondientes nodos, además se aprecia que las seis categorías en mención se desprenden de las tres entrevistas realizadas.

La información recogida fue abundante de lo cual se puede afirmar que el problema general es el malestar de la ciudadanía y la crítica en desmedro del Estado, lo que conlleva a afirmar que el problema es de índole cultural ya que al no recibir la ayuda del Estado o al no informarse sobre la labor de éste, se generan percepciones negativas de su desempeño.

Por ello, el Estado debería de preocuparse por emitir un mensaje correcto a la población y manifestar que los programas sociales tienen un fin momentáneo, su fin es lograr que las personas en condición de pobreza se recuperen e inserten a la sociedad de forma productiva.

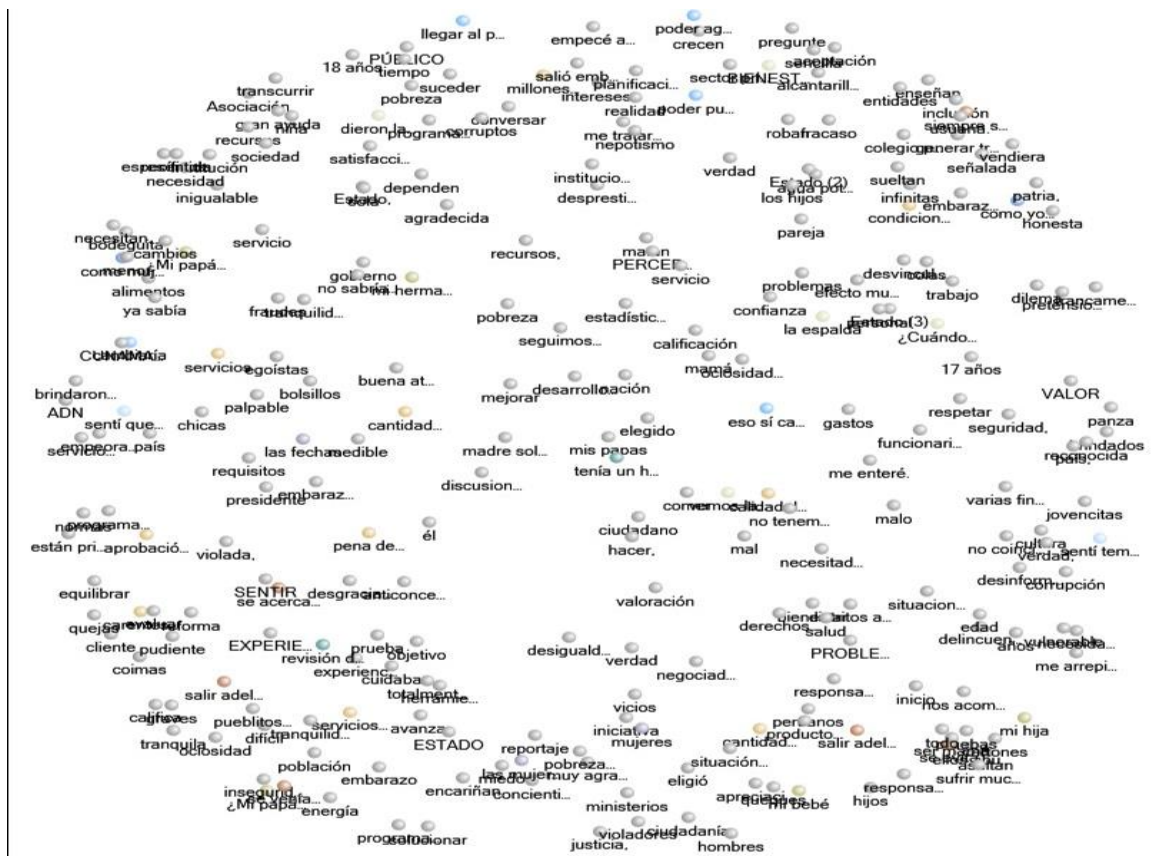


Figura 3. Distribución de los nodos conglomerados por similitud de palabra

Figura 3. En la presente imagen se observa a todos los nodos que se encuentran contenidos en la información recolectada de las tres entrevistas, cada uno con el color correspondiente a su categoría.

Se encuentran, por ejemplo, los nodos “distritos alejados”, “efecto multiplicador”, pertenecientes a la categoría: Bienestar social. Se comprende que por la lejanía de los pueblos y por la política centralista, muchos pueblos carecen de servicios básicos. Otros, que se encuentran en la periferia de la metrópoli viven en hacinamiento. Por lo que se concluye que entre los ciudadanos de un mismo país se generan las desigualdades socioeconómicas.



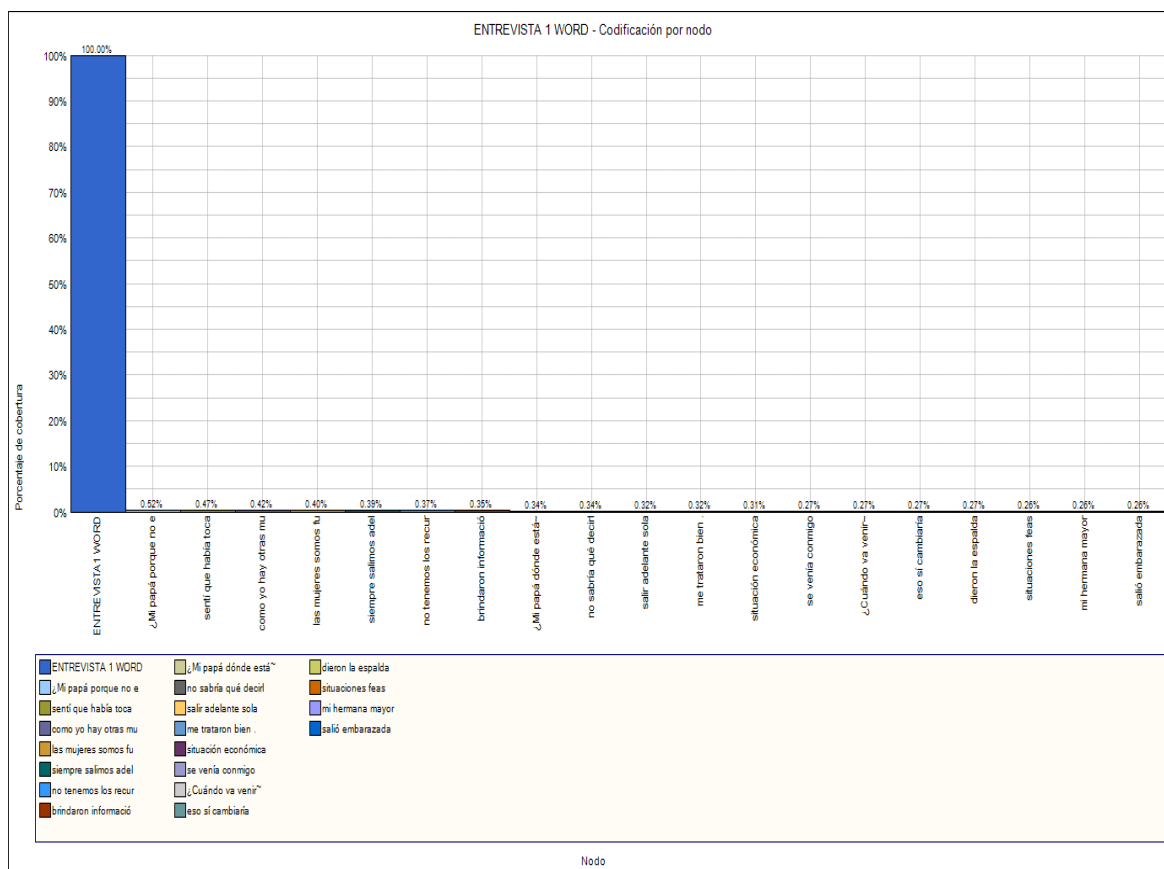


Figura 5. Distribución de valores de las categorías y el porcentaje de coberturas de la entrevista n1

Nota: Se aprecia el porcentaje de cobertura de cada nodo referido a la entrevista N1 según la presencia del término en la entrevista.

El nodo "Sentí que había tocado fondo" tiene un 0.47% de intervención a lo largo de la entrevista, debido a que tocar fondo se relaciona con Sentir y con el mal momento que atravesó la usuaria de Cuna más al enterarse que estaba embarazada y todos le daban la espalda. Elaboración propia.

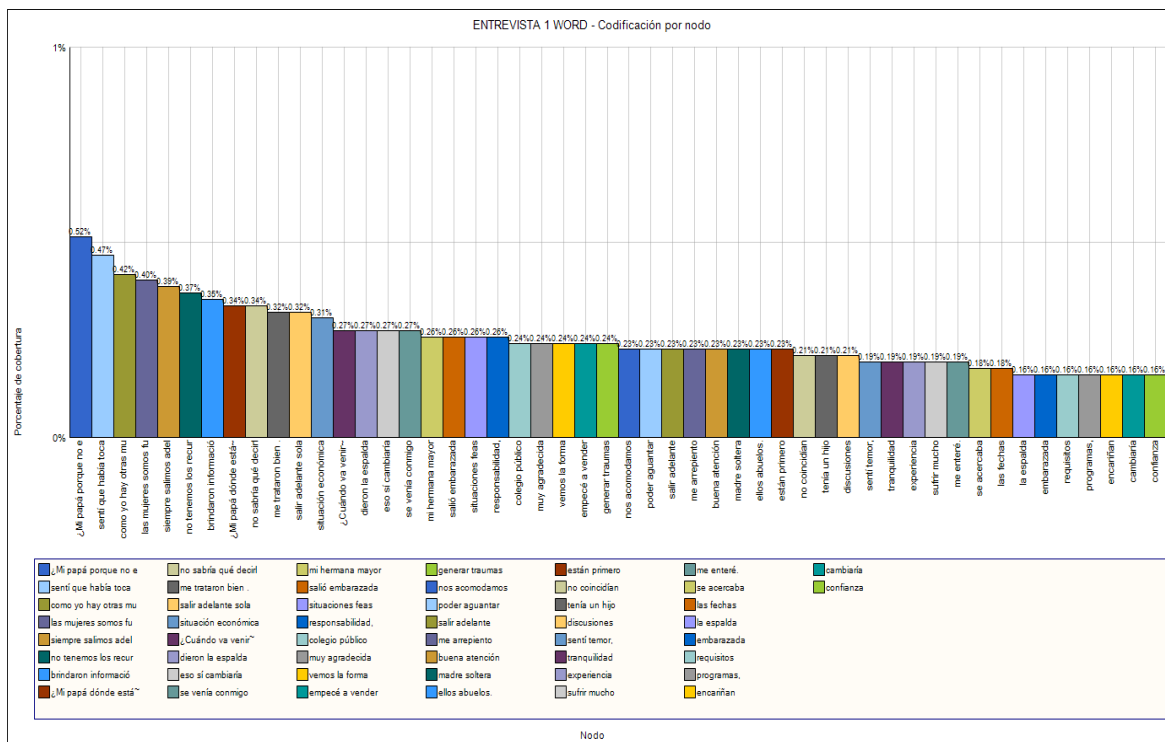


Figura 6. Distribución de valores por nodos seleccionados entrevista n1

Nota: En el esquema se detallan los valores de cada nodo en la entrevista N1.

Cada nodo se encuentra identificado con un color y un porcentaje. Se observa al nodo “¿Mi papá por qué no está?” con 0.52 % de cobertura. Este corresponde a la madre usuaria de Cuna mas, quien comentó que si pudiera retroceder el tiempo cambiaría la elección de su pareja pues éste la abandonó. Así mismo, considera que esta elección será también cuestionada por su hija cuando la interroge sobre la existencia y ubicación de su progenitor. Elaboración propia.



Figura 7. Nube de nodos de la entrevista n2

Figura 7. Según la longitud de la palabra, el nodo más sobresaliente en esta nube es “Estado”, dicho término resultó muy significativo para el pensamiento de la ciudadana que no fue usuaria de ningún programa. Ella manifestó que los beneficiarios de los programas sociales son las personas allegadas al poder. Elaboración propia.

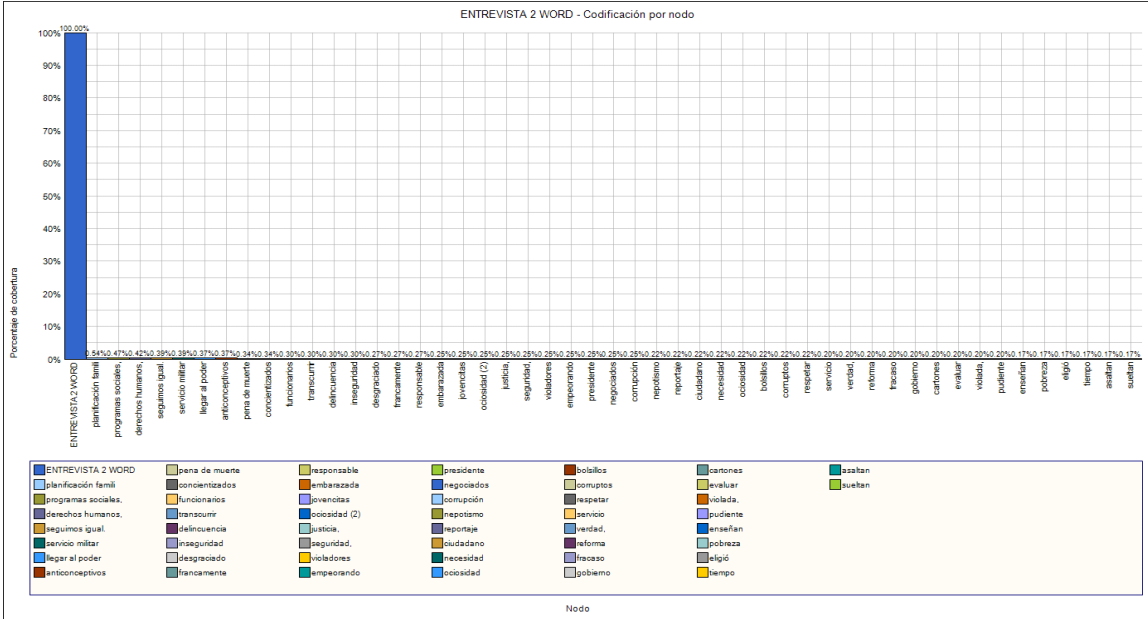


Figura 8. Distribución de valores de las categorías y el porcentaje de coberturas de la entrevista n2

Nota: Se aprecia el porcentaje de cobertura de nodos referidos a la entrevista N2, según la presencia del término.

Se observa que el nodo “Corruptos” es el más importante en la entrevista. La persona entrevistada declaró que los actos de corrupción se realizan en todos los estratos del gobierno, que cada funcionario busca beneficiarse y beneficiar a su entorno más cercano sin importarle si perjudica o no a sus compatriotas. Estos actos generan indignación en la ciudadana. Elaboración propia.

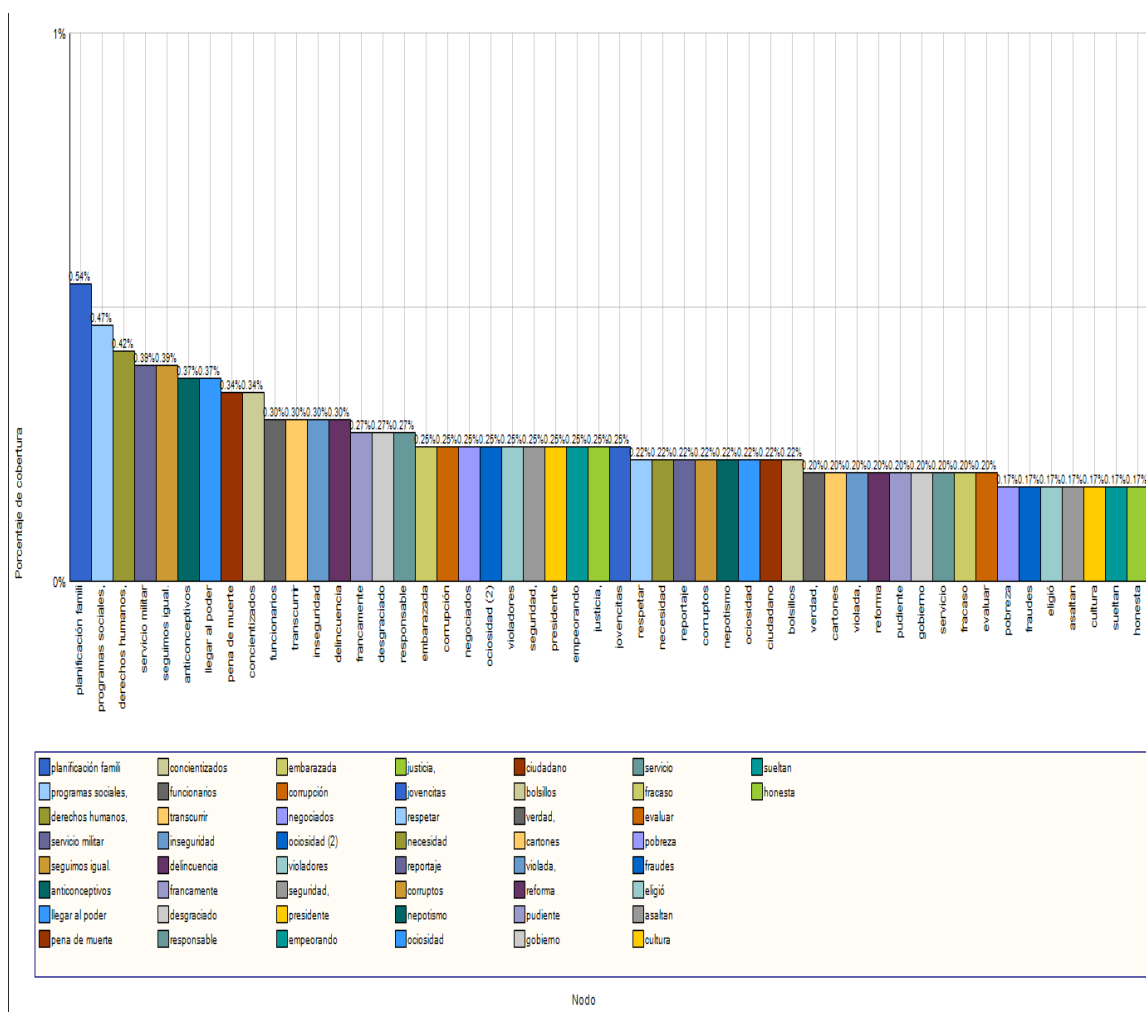


Figura 9. Tabla de valores por nodos seleccionados de la entrevista n2

Nota: En el esquema se detallan los valores que cada nodo según su frecuencia en la entrevista N2.

El porcentaje correspondiente al nodo Seguimos igual tiene un 0.39%. Este término es importante para la entrevistada que no recibió apoyo del Estado. Ella,



por sus vivencias, considera que la situación económica del país es lamentable, que no existe un desarrollo social tal como lo expresan las cifras oficiales del gobierno. Por su experiencia de vida informa que a pesar de las múltiples políticas de gobierno, la situación de la mayoría de peruanos se mantiene “igual”. Elaboración propia.



Figura 10. Nube de nodos 3

Figura 10. Según la longitud de la palabra, en la nube los nodos más importantes son “Estado” y “Social”. Estos términos resultaron muy significativos para el especialista, quien manifestó los objetivos del programa social. Él reconoce la complejidad de la sociedad peruana, la cual es pluricultural y considera que el Estado a pesar de sus esfuerzos no ha podido dar solución a todos los problemas. Además, manifestó que a pesar de los esfuerzos por parte del gobierno, la población siempre se encuentra insatisfecha. Elaboración propia.

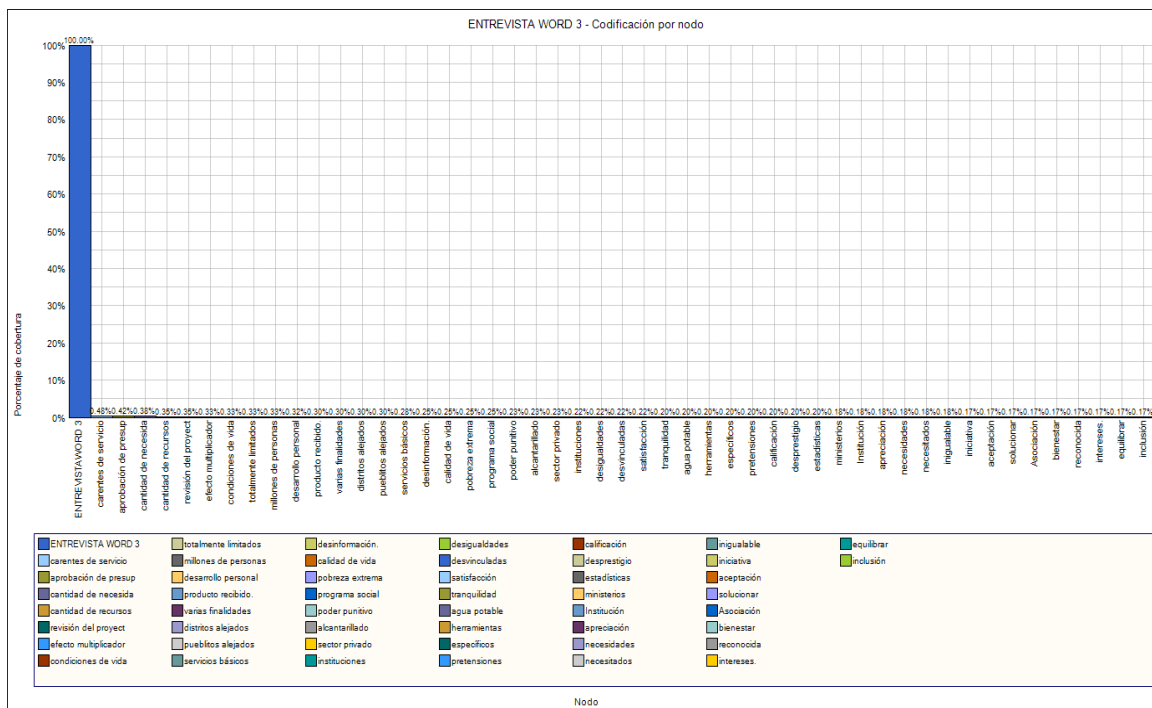


Figura 11. Distribución de valores de las categorías y el porcentaje de coberturas de la entrevista N3

Nota: Se aprecia el porcentaje de cobertura de cada nodo referido a la entrevista N3 según la presencia del término.

Se observó que los nodos “Pueblitos alejados” y “Distritos alejados” cuentan con un 0.33% cada uno. El especialista del Midis manifestó que los programas sociales fueron creados para la población que se encuentra en situación de pobreza y pobreza extrema, en este contexto, la prioridad de los programas sociales es brindar ayuda a dicha población y que los ciudadanos que viven en la metrópoli no son prioridad para el Estado; por ello, como no son beneficiarios, menosprecian la labor del Estado sin comprender que es necesario solucionar los problemas de sobrevivencia de otros compatriotas. Elaboración propia.

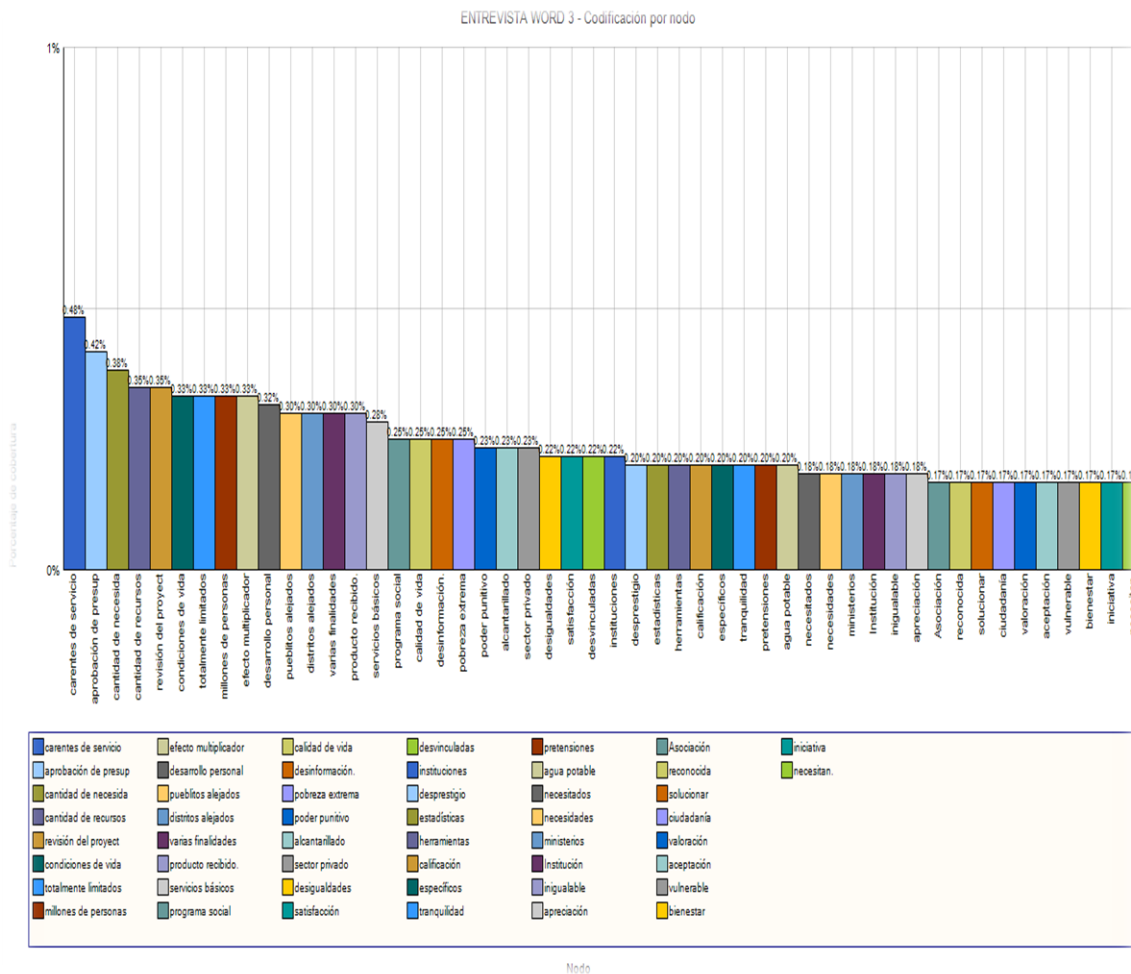
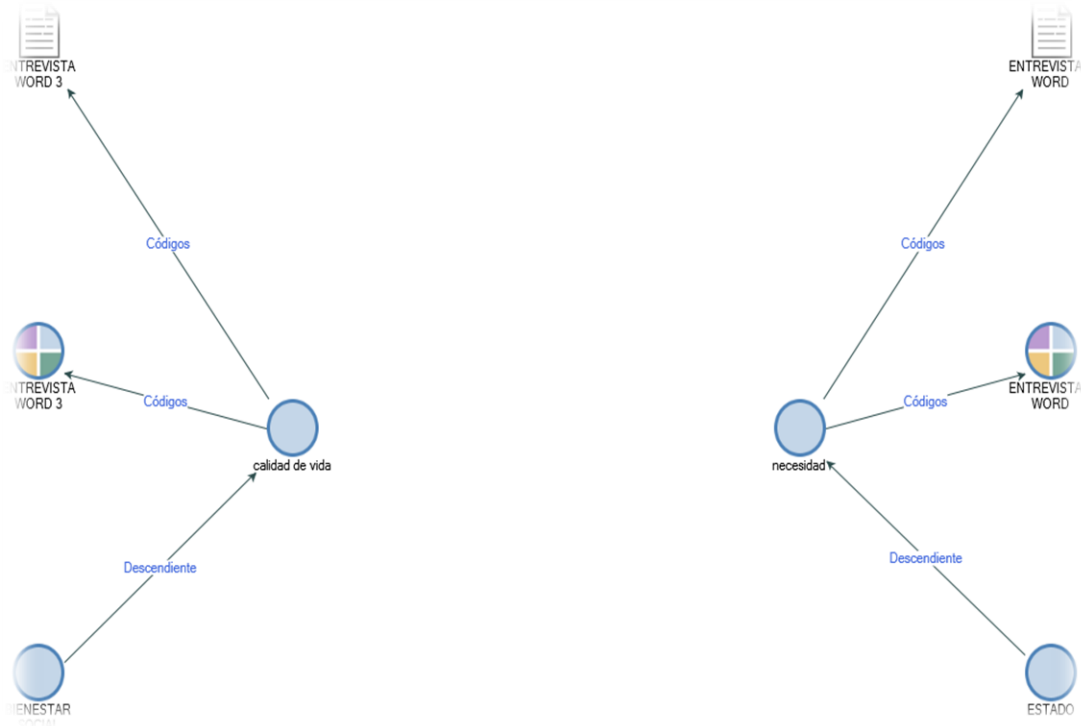


Figura 12. Distribución de valores por nodos seleccionados de la entrevista N3

Nota: En el esquema se detallan los valores que cada nodo representa en la entrevista N3.

El porcentaje correspondiente al nodo “Efecto multiplicador” es 0.33%. El especialista del MIDIS indica que cuando la ciudadanía no se encuentra satisfecha o no siente que el Estado la apoya se encarga de despotricar contra la labor del Estado transmitiendo dichos comentarios dañinos de ciudadano a ciudadano, lo cual genera un desprestigio total e incrementa la desconfianza de la población hacia el gobierno.



**Figura 13.** Comparación de nodos y categorías entre la entrevista N1 y la entrevista N2.

Elaboración propia.

Figura 13. En este esquema comparamos la Entrevista 3 con la Entrevista 2. En la primera se aprecia el nodo “Calidad de vida” el cual se encuentra ubicado en la categoría Bienestar social. La Calidad de vida hace referencia al sentir subjetivo que se produce cuando ya se encuentran satisfechas las necesidades primarias, lo cual genera Bienestar social.

En la entrevista N°2, se encuentra el nodo Necesidad ubicado dentro de la categoría Estado, producto de los resultados obtenidos se aprecia que la ciudadanía siente que es labor del Estado satisfacer las necesidades de la población mediante sus instituciones. Elaboración propia.



Figura 14. Consulta de búsqueda de texto: Estado (vista preliminar de resultados)

Figura 14. En la entrevista realizada a la ciudadana de a pie, se aprecia mucha insatisfacción pues siente que el Estado nunca la ayudó y se sorprende de ver diariamente noticias relacionadas con negociados y actos de corrupción por parte de los funcionarios quienes “solo se llenan los bolsillos, mas no trabajan por su país y ellos si se enriquecen mientras que la gente común debe pasar necesidad”.

El especialista del MIDIS indica que existe un efecto multiplicador y que la insatisfacción de la ciudadanía es transmitida de boca a boca lo cual va en desmedro del ESTADO; por último la ciudadana usuaria de Cuna Mas indica que la ciudadanía es muy egoísta y que no valora la labor del Estado “porque como ciertas personas se encuentran bien económicamente desean traer abajo a los programas sociales y no saben la gran ayuda que significa para otros”.



Figura 15. Consulta de búsqueda de texto: Programas (vista preliminar de resultados)

Figura 15. Producto de la entrevista realizada a la usuaria del programa CUNA MÁS, se observa que ella se encuentra muy agradecida con la ayuda brindada por el PROGRAMA SOCIAL, se siente agradecida con el presidente Ollanta Humala, quien en varias ocasiones fue a visitar a los niños al centro CUNA MÁS.

La ciudadana de a pie indicó, por el contrario, que el PROGRAMA SOCIAL ofrece un servicio asistencialista, es decir que no soluciona los problemas sociales dado que continúa la pobreza y la necesidad.

Por otro lado el especialista del MIDIS indica que la ciudadanía no valora la labor del Estado puesto que no se puede satisfacer a toda la ciudadanía.



Figura 16. Consulta de búsqueda de texto: Recursos (vista preliminar de resultados)

Figura 16. En este punto hacemos referencia al especialista del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social el cual indica que los RECURSOS son limitados y las necesidades infinitas lo que complica aun más la situación del Estado pues este no puede satisfacer todas las necesidades y se ve forzado a brindar su apoyo a las poblaciones más vulnerables.

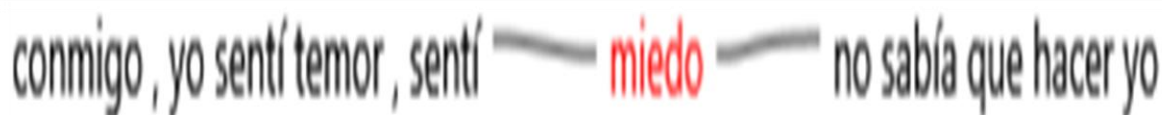


Figura 17. Consulta de búsqueda de texto: Salir y adelante (vista preliminar de resultados)

Figura 17. Producto de la entrevista realizada a la madre usuaria de CUNA MÁS, el término más importante es “SALIR ADELANTE”. Ella describe que “no es fácil salir adelante pero con ayuda de la familia y la fortaleza de las mujeres todo se puede”.

Manifiesta que las mujeres son más fuertes.

Sostiene que uno de los problemas sociales es la delincuencia, la cual les afecta directamente pues muchas veces son víctimas de robo. Además, menciona que muchas madres que cuentan con ayuda del Estado salen embarazadas nuevamente y esto les impide romper el círculo vicioso de la pobreza. En ese momento, el programa se vuelve asistencialista.



conmigo, yo sentí temor, sentí — miedo — no sabía que hacer yo

*Elaboración propia.*

Figura 18. Consulta de búsqueda de texto: miedo (vista preliminar de resultados)

Figura 18. En la entrevista realizada a la usuaria del programa CUNA MAS, se observó que ella siente miedo a lo desconocido; por ejemplo, sintió temor al quedar embarazada a su corta edad y la poca experiencia que tenía sobre su rol.

La usuaria del programa CUNA MAS indica que “al principio su familia de dio la espalda, no obstante con el transcurrir de los meses y al ver sus padres que su barriga crecía, cambiaron la manera de ver las cosas y la apoyaron”. La usuaria comprende la reacción de sus padres pues reconoce que su acción causó en ellos una gran decepción. Al asumir su rol de madre, ella reflexiona y anhela que sus hijos tengan un futuro promisorio.



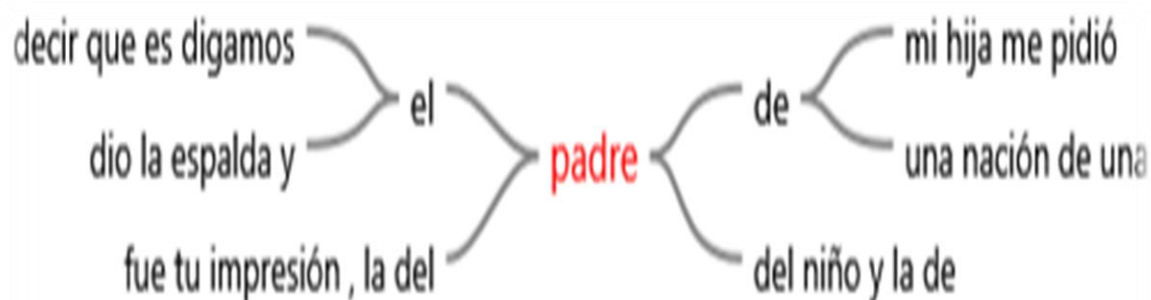


Figura 19. Consulta de búsqueda de texto: padre (vista preliminar de resultados)  
Elaboración propia.

Figura 19. De la información recogida de la madre usuaria del programa CUNA MÁS, el nodo “PADRE” es importante porque hace referencia a la irresponsabilidad de los hombres en la manutención de los hijos, ya que éstos les “dieron la espalda” y no cumplieron ni como pareja ni como progenitor. La madre reconoce que la ausencia de un padre repercutirá en la crianza del niño, así mismo, se siente preocupada por las preguntas que este puede realizar sobre su origen, interrogantes ante las cuales no se siente segura de poder responder.

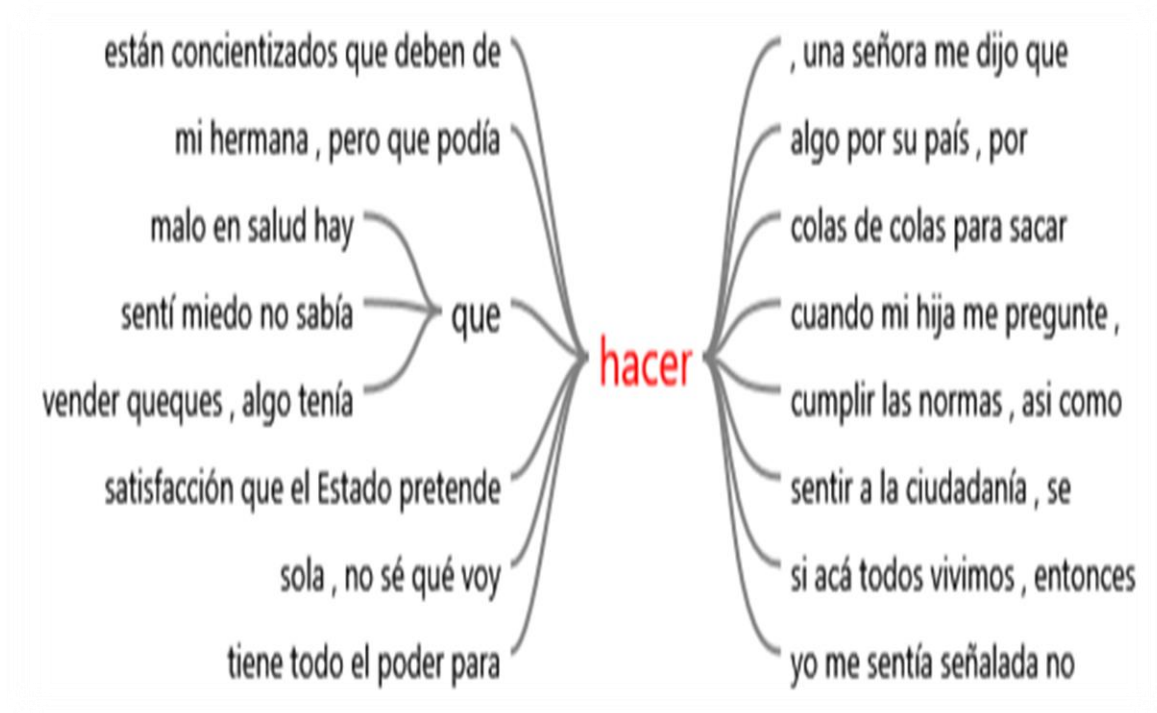


Figura 20. Consulta de búsqueda de texto: hacer (vista preliminar de resultados)  
Elaboración propia.

Figura 20. De la información recogida aparece el nodo "Hacer", el cual se relaciona con "acción", con "las ganas de que nunca es tarde para volver a empezar y comenzar de nuevo", lo cual es manifestado por la madre usuaria del programa CUNA MÁS, la cual indica que a pesar que sintió miedo y que se sintió señalada, sacó fuerzas de donde pudo por su hija, dado que ella la necesita.



Figura 21. Consulta de búsqueda de texto: vida (vista preliminar de resultados)

Elaboración propia.

Figura 21. Producto de las entrevistas realizadas, se aprecia que el nodo "VIDA" engloba una serie de términos, los cuales tienen que ver con "oportunidad", "planificar", "cambios" y sobre todo con la "calidad de vida" que pretende mejorar el Estado.

Además existe un problema cultural dado que al preguntársele a la madre de qué se arrepentía o si pudiera cambiar algo ¿qué cambiaría?, ella manifestó que cambiaría el hecho de no haber sabido elegir al padre de su hija, pues éste le dió la espalda en la crianza de su pequeña.



Figura 22. Consulta de búsqueda de texto: pobreza (vista preliminar de resultados)  
Elaboración propia.

Figura 22. En el nodo POBREZA, se relaciona con “vulnerabilidad”. El especialista entrevistado sostiene que en los pueblitos alejados, la labor del Estado no llega. Además, la ciudadana de a pie considera que pobreza significa traer al mundo hijos de manera indiscriminada sin ningún control ni planificación lo cual genera atraso.



Figura 23. Mapa jerárquico de los términos usados

Figura 23. En el presente mapa jerárquico solo se aprecian las categorías, en él predomina “BIENESTAR SOCIAL”, continúa la categoría “EXPERIENCIA PROPIA”.

Ambas categoría son las más resaltantes pues en las entrevistas se aprecia que aportan una gran cantidad de información relacionada con la vida personal de cada ciudadano, lo cual hace que dichas personas piensen de una u otra manera.

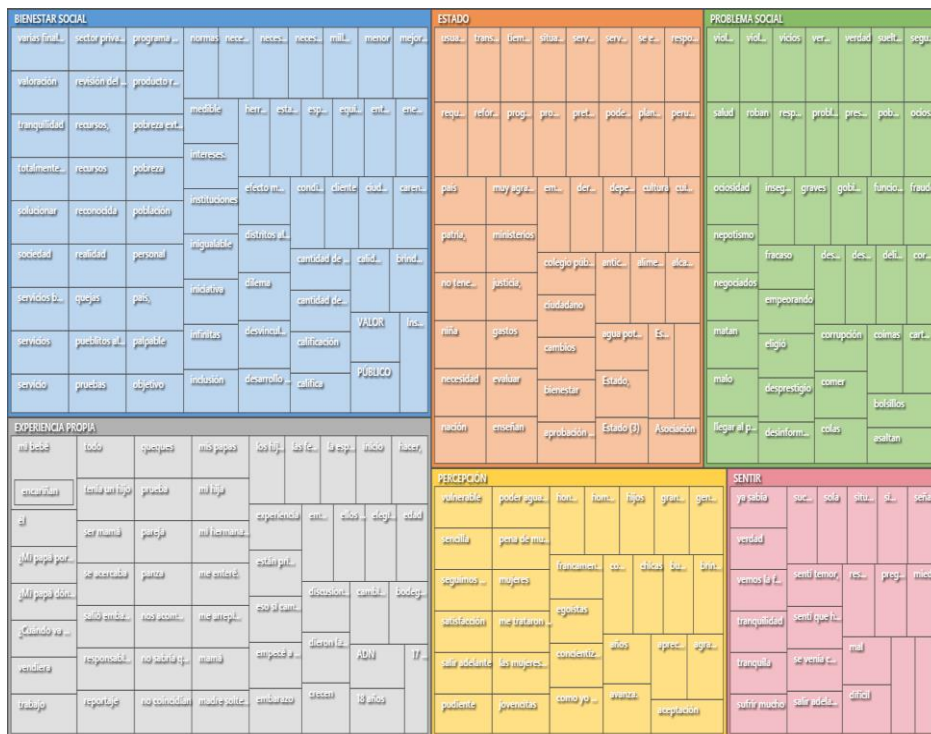


Figura 24. Mapa jerárquico con los nodos encontrados

Elaboración propia.

Figura 24. En el presente mapa jerárquico encontramos los nodos con sus respectivas categorías, cada uno con un color en particular. Se clasifica según jerarquía, la categoría BIENESTAR SOCIAL, se encuentra liderando el mapa, mientras que, la menor cantidad de nodos le corresponde a la categoría SENTIR.

Producto de las tres entrevistas, la categoría BIENESTAR SOCIAL abarca una gran cantidad de nodos entre los cuales podemos apreciar “calidad de vida” y “desarrollo personal”, los cuales resaltan debido a que la finalidad del bienestar social es brindar calidad de vida y solo de esta manera se logrará el desarrollo personal de cada ciudadano.

## **V. Discusión**

Esta investigación tiene como objetivos conocer, analizar, comprender y comparar aquel pensamiento y sentir que tiene la ciudadanía frente al Estado y al Valor Público ofrecido por éste mediante sus programas sociales, para posteriormente proponer una posible solución a la problemática existente.

El primer objetivo, se encuentra referido a conocer las percepciones de la ciudadanía, respecto del valor público ofrecido en los programas sociales, para lo cual se ha entrevistado a una madre usuaria de CUNA MÁS, quien se encuentra agradecida con el servicio brindado por el programas social y manifiesta que se siente más segura y con más confianza al poder salir a trabajar y dejar a su pequeño en CUNA MÁS.

Por otro lado, la percepción de la segunda entrevistada, la ciudadana de a pie, se encuentra referida a que los programas sociales solo son para ciertas personas. El Estado no ayuda a todos de manera equitativa y para acceder a un programa se debe de tener algún conocido dado que no solo la gente en situación de pobreza lo recibe.

Por otro lado el tercer entrevistado, el especialista del MIDIS, menciona que es muy complicado satisfacer a toda la población y que al no encontrarse un sector de la ciudadanía satisfecha con el servicio brindado por el Estado, se procede a desmerecer la labor del mismo.

El segundo objetivo consiste en analizar las percepciones y el sentir social de la ciudadanía frente al valor público en los programas sociales, sin duda la madre usuaria del programa CUNA MÁS manifiesta su agradecimiento con el Estado por recibir ayuda del programa; no obstante, no se encuentra satisfecha en su totalidad dado que CUNA MÁS solo se encuentra orientado a niños que van hasta los tres años de edad y luego la madre manifiesta que tendrá que esperar hasta los 6 años, edad en la cual los niños asisten a las escuelas. En este lapso de tiempo no contará con ayuda del Estado.

La ciudadana que no fue beneficiada con ningún programa considera que los programas sociales no ayudan ni mejoran la calidad de vida de la población pues solo son políticas asistencialistas.

El especialista entrevistado reitera lo anteriormente dicho e indica que es complicado satisfacer a la población debido a que siempre existen motivos para expresar el malestar de la población ante un servicio.

El tercer objetivo se encuentra orientado a comprender el origen que conduce a la ciudadanía a emitir juicios valorativos sobre los efectos del valor público en los programas sociales, es de esta manera que se podría decir que lo que origina a emitir un juicio valorativo aprobatorio o desaprobatorio depende del sentir de la ciudadanía; es decir, si ellos se sienten respaldados por el Estado aprobarán la labor de éste, caso contrario, despotricarán del mismo.

El último objetivo hace referencia a comparar las percepciones de los entrevistados sobre el valor público en los programas sociales y dicha labor la hemos realizado a lo largo de la presente investigación, para lo cual se manifestará que la aprobación depende de la ayuda que haya recibido la población por parte del Estado. Además, se afirma que tanto la madre usuaria de CUNA MÁS como la ciudadana de a pie manifiestan en general insatisfacción, dado que la madre se encuentra agradecida con el Estado pero pide que se amplíe el periodo de edad de los niños aceptados en CUNA MÁS dado que va solo hasta los 3 años de edad.

Con la presente investigación se pretendió examinar cuál es la valoración que le otorga la ciudadanía al valor público y entender de acuerdo a sus vivencias y experiencias personales el porqué de sus pensamientos a favor o en contra del Estado y el Valor Público.

A continuación, se discutirán los principales hallazgos de este estudio según las seis grandes categorías:

- A. BIENESTAR SOCIAL
- B. ESTADO
- C. EXPERIENCIA PROPIA
- D. PERCEPCIÓN
- E. PROBLEMA SOCIAL

## F. SENTIR

### A. Categoría: Bienestar social

En la categoría referida a BIENESTAR SOCIAL uno de los nodos más importantes es “CALIDAD DE VIDA”, el cual es comprendido desde el ámbito subjetivo de cada ser humano. En líneas generales, se relaciona con la satisfacción de las necesidades básicas.

### B. Categoría: Estado

En la categoría ESTADO se encontraron los nodos “RECURSOS LIMITADOS” y “DEPENDENCIA”, debido a que la cantidad de recursos con los que cuenta el Estado son limitados frente a la infinita cantidad de necesidades de la población; es innegable la relación de dependencia entre el Estado y la ciudadanía dado que el primero deberá de actuar como ente protector y de ayuda a favor de la población.

### C. Categoría: Experiencia propia

La categoría EXPERIENCIA PROPIA es de suma importancia en la presente investigación dado que la experiencia personal es la que genera la forma de pensar y la manera de ver las situaciones de las personas. El nodo más destacado es MADRE SOLTERA, dado que la entrevista realizada a la madre de CUNA MÁS y de la información recogida existe una alta incidencia de hombres que no asumen su responsabilidad como padres y por ende las madres solteras deben de salir adelante sin ningún tipo de ayuda.

### D. Categoría: Percepción

La categoría PERCEPCIÓN tiene como base al nodo PERSONAL, dado que cada individuo califica el servicio brindado en los programas sociales o al servicio brindado por el Estado de un manera particular.

### E. Categoría: Problema social

La categoría PROBLEMA SOCIAL tiene como nodo principal al término “CORRUPCIÓN”, la falta de honestidad y los constantes actos de corrupción dentro



del Estado peruano ha generado un problema social como el crecimiento de la delincuencia, la diferencia abismal entre sectores sociales, etc.

#### F. Categoría: Sentir

La categoría SENTIR es una de las más importantes debido a que la población manifestó el tipo de sentimiento que le genera la labor del Estado y el Valor Público.

En relación a los datos, se puede concluir que en general se percibe la molestia de la ciudadanía ya sea de aquellos que han recibido un programa social, así como aquellos que no. Las personas que no fueron usuarias de un programa social desprestigian al Estado por no haber recibido su ayuda, y aquellas personas que son usuarias de un programa social esperan más servicios y/o beneficios por parte del Estado.

De los resultados de las entrevistas realizadas al ciudadano de a pie que no fue usuario de un programa social, así como de aquella madre usuaria de CUNA MÁS, se puede afirmar que el problema en el país es la falta de cultura, entiéndase esto como la carencia de formación ciudadana. Se considera que se carece de conocimientos básicos de planificación familiar, lo que conlleva a que la pobreza no se reduzca sino lo contrario. Por ejemplo, la madre del programa CUNA MÁS al preguntársele si ella tenía pensado salir nuevamente embarazada en las condiciones económicas en que se encuentra, ella indicó que de contar con el apoyo del programa estaría más tranquila durante un supuesto embarazo, lo cual muestra que mira al programa como un ente que siempre estará presente pero que no concibe como un programa de ayuda para mejorar su condición económica. Esto perjudica a la sociedad pues conlleva al Estado a realizar un rol asistencialista.

Es necesario recordar que el Estado no solo debe de brindar un programa social y solucionarle la vida a las personas sino que debe de inculcar y enseñar la cultura de la prevención y sobre todo se debe manifestar que el objetivo de un programa social radica en brindar ayuda a los sectores que se encuentran en pobreza pero que dicha ayuda será momentánea hasta que los ciudadanos se pueden insertar a la sociedad productiva.

De no concientizar a la población, los programas sociales se volverán asistencialistas, es decir, que solo ayudarán a tapar “huecos” pero no erradicarán problemas importantes como el de la pobreza dado que le facilitarán a la población una serie de recursos que no serán valorados pues no les generó ningún tipo de esfuerzo para obtenerlo.

## **VI. Conclusiones**

- Primera. Se concluye que las percepciones de los ciudadanos son dispersas y se encuentran en relación a sus experiencias vividas frente al Estado, dado que los requerimientos de cada individuo son particulares y específicos.
- Segunada. El análisis de las percepciones y el sentir social de la ciudadanía frente al valor público en los programas sociales se relaciona con las expectativas de la ciudadanía. Además. Las personas que no reúnen las características de vulnerabilidad y pobreza y; por tanto, no son beneficiarias de un programa social, sienten que el Estado desperdicia recursos en pobladores que ven a los programas como una fuente de vida.
- Tercera. Los juicios valorativos que emite la ciudadanía respecto a los efectos del valor público ofrecido en los programas sociales tienen un origen y es necesario explicar las causas. Estas percepciones surgen de las experiencias vividas; por ejemplo, La madre beneficiada del programa tendrá un nivel alto de aprobación con respecto al programa social (lo que no excluye la crítica), en la ciudadana que no se benefició su nivel de aprobación será bajo. En otro aspecto el especialista del MIDIS reconoce la difícil misión de satisfacer a una población con desiguales necesidades y que el rol del Estado es limitado pues no cuenta con los recursos necesarios.
- Cuarta. Al comparar las percepciones de los entrevistados sobre el valor público en los programas sociales, se concluyó que estos son diversos en cada sector social. El rol del Estado como ente regulador es fundamental pues los recursos son limitados mientras que las necesidades no lo son.

## **VII. Recomendaciones**

- Primera. Se recomienda usar técnicas de recolección de información como encuestas o entrevistas a los usuarios de cada uno de los programas sociales que ofrece el Estado peruano a fin de conocer las percepciones de la ciudadanía respecto del valor público ofrecido en ellos. Con esta información poder mejorarlos y/o otros programas basados en las experiencias de los beneficiarios.
- Segunda. Es necesario disponer de profesionales calificados, a fin de poder analizar las percepciones y el sentir de la ciudadanía frente al valor público en los programas sociales, pues solo conociendo los requerimientos de la ciudadanía, se podrán satisfacer sus necesidades.
- Cuarta. Producto de la comprensión de los juicios valorativos de los ciudadanos y teniendo en cuenta que en el Perú existe un variedad de necesidades, se recomienda que los ciudadanos deberían de encontrarse en su totalidad informados de los servicios que brinda el Estado para que no surja suspicacia respecto del beneficio a solo algunos ciudadanos, lo que conllevaría a que los juicios de valor que manifiesten los ciudadanos sean más positivos. Es rol del Estado que mediante los medios de comunicación se informe los avances y progresos de cada uno de los programas sociales pues solo así se evitará el desprestigio y la desconfianza sobre las acciones del gobierno y sus funcionarios.
- Quinta. Producto de la comparación de las percepciones de los entrevistados sobre el valor público en los programas sociales se recomienda que los programas sociales no deberían ser solo políticas de gobierno sino políticas de Estado, es decir, un programa social no solo debe durar un periodo de cinco años, sino él debe ser evaluado según sus resultados para determinar si se continúa o no. Pues la continuidad de un programa social bien constituido posibilitará la mejora de la población y esta podrá ser reinsertada en la sociedad productiva. Así mismo, la evaluación de los programa conlleva a la mejora continua del servicio.

## **VIII. Referencias Bibliográficas**

- Álvaro, D. (2010). *Los conceptos de comunidad y sociedad de ferdinand tonnies. papeles del ceic*, 1-24.
- Ardila, R. (2003). Calidad de vida : una definición integradora. *Revista latinoamericana de psicología*, 161-164.
- Contraloría General de la República (2008). *Programas sociales en el peru elementos para una propuesta desde el control gubernamental*. Lima: CGRY Cooperacion alemana.
- De Castro, A., Guillermo, G., & ELJAGH, S. (2012). *Proceso experimental: comprendiendo al ser humano en primero persona psicología desde el caribe*. barranquilla: Universidad del Norte Barranquilla.
- Felez, J. L. (1998). *Revisitando el concepto de pobreza espiral. El EspiraL*, 47-51.
- Fernandez, S. F. (2000). La efectividad de los programas sociales. enfoques y técnicas de la evaluacion de procesos. *revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 259- 276.
- Hirsch, J. (2005). *¿Qué significa estado? reflexiones acerca de la teoría del Estado capitalista*. *Revista de sociología e política*, 165-175.
- Huerta Rosas, A. (2008). La construccion de los sentimientos desde pierre bourdie. *revista de ciencias sociales dela universidad iberoamercana*, 1-11.
- IFE. (2012). *valor publico: una reflexión institucional instituto federal electoral*. mexico: instituto federal electoral.
- Jurgenson, & Alvarez-Gayou. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. fundamentos y metodología*. Mexico: Paidos.
- QUECEDO, R., & CASTAÑO, C. (2002). *Introducción a la metodología de investigación cualitativa*. *Revista de psicodidáctica*, 5-39.



Ramirez Atehprtúa, F. H., & Zwerg- Villegas, A. (2012). Metodología De La Investigación. *AD Minister*, 91-111.

REÁTEGUI, J. H. (2015). *Gestión pública y valor público*. lima: actualidad gubernamental.

reategui, j. h. (2015). *gestión pública y valorpublico*. lima: actualidad gubernamental.

Wong, T. (2013). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público, estudio de caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano (2008- 2012)*. Lima: pucp.

Vargas, I. M. (1994). *Sobre el concepto de percepción*. *Alteridades*, 47-53.

## **Anexos**

## **Anexo 1. Entrevista a profundidad madre usuaria de cuna más –ventanilla:**

La presente entrevista tiene como objetivo:

- Conocer las diversas percepciones de los entrevistados respecto del valor público ofrecido en los programas sociales
- Analizar las percepciones y el sentir de los entrevistados frente al valor público en los programas sociales.
- Comprender el origen que conduce a los entrevistados a emitir juicios valorativos sobre los efectos del valor público en los programas sociales.
- Comparar las percepciones de los entrevistados que recibieron el servicio de un programa social.

Por ello se le solicita Ud. Responder a todas interrogantes

CODIGO DE ENTREVISTA: N1

1.- Me podrías contar la historia de tu embarazo, es decir, en primer lugar partamos por... ¿Qué edad tenías en ese entonces?

2.- ¿Cuál fue tu impresión, la del padre del niño y la de tu familia?

3.- ¿Cómo te repusiste ante toda esa situación que te toco vivir?

4.- ¿Abuelos por primera vez?

5.- ¿Si pudieras retroceder el tiempo, y la vida te diera la oportunidad de planificar tu vida, elegirías embarazarte a la misma edad y vivir todo lo que has vivido? o ¿qué cambiarías?

6.- ¿Cómo te enteraste del programa CUNA MAS y de sus beneficios?

7.- ¿Cómo fue el proceso de aceptación al programa, cuánto tuviste que esperar para ser usuaria?

8.- ¿Cuéntame cuáles han sido los cambios en tu vida desde que perteneces a CUNA MAS?

9.- ¿Qué pasaría si sales embarazada, te sentirías menos preocupada, porque sabes que cuentas con CUNA MAS y que ellos serían un gran apoyo para ti? O ¿cuál sería tu impresión?

10.- ¿Cuál es tu opinión en relación al estado?, ¿en relación al gobierno?, porque digamos que el gestor de los programas sociales fue OLLANTA HUMALA, ¿Qué le pedirías al actual presidente?

11.- ¿Por qué crees que existen personas que no valoran este tipo de programas de ayuda social y que creen que son una pérdida de dinero para el Estado?

GRACIAS POR SU COLABORACION

**Bach. Andrea Victoria Machuca Breña ©**

## **Anexo 2. Entrevistas**

Entrevista a ciudadana de a pie:

CÓDIGO DE ENTREVISTA: N2

1.- ¿Me podría explicar usted cuál es su opinión en relación a los programas sociales que brinda el estado, digamos ayudan o no, la situación del país siente usted que está mejorando?

2.- ¿Cuál es su percepción respecto de que el Estado a través de los programas sociales ofrece un servicio asistencialista, es decir, que su ayuda es solo para tapar huecos pero no para solucionar un problema de raíz?

3.- ¿Cuál es su percepción del Estado, es decir no del gobierno actual ni del anterior sino en general con el devenir de los años y de las décadas cuál podría ser su conclusión frente al servicio que brinda el Estado?

4.- ¿De lo conversado cuál sería su postura frente el valor público brindado por el estado a través de sus diversos servicios?

GRACIAS POR SU COLABORACION

**Bach. Andrea Victoria Machuca Breña ©**

## ENTREVISTA A ESPECIALISTA DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL

CODIGO DE ENTREVISTA: N3

- 1.- ¿Qué es el valor público?
- 2.- ¿Cuál es su finalidad?
- 3.- ¿Dónde se encuentra el valor público?
- 4.- ¿Pero eso no se le puede decir a la población por que la población siempre espera más?
- 5.- ¿Qué es un programa social?
- 6.- ¿Cuáles son los objetivos que se propone un programa social?
- 7.- ¿Cree usted que los programas sociales están cambiando la realidad problemática del Perú? ¿Por qué?
- 8.- ¿En qué consiste el bienestar social?
- 9.- ¿Cuál es la vinculación existente entre bienestar social y Estado, puede existir una sin la otra?
- 10.- ¿Las personas jurídicas sin fines de lucro pueden lograr el bienestar social que pretende el Estado?

GRACIAS POR SU COLABORACION

**Bach. Andrea Victoria Machuca Breña ©**

### Anexo 3. Resumen del proyecto

ANDREA MACHUCA-Entrevistas N1,N2,N3

13/12/2016 4:46 p. m.

Nombre jerárquico	Tipo de elemento	Creado por Nombre de usuario	Creado el	Modificado por Nombre de usuario	Modificado el
-------------------	------------------	---------------------------------	-----------	-------------------------------------	---------------

C:\Andrea MACHUCA-Resultados Entrevistas

**Creado por:** ANDREA MACHUCA

**Creado el:** 3/12/2016 2:18 p. m.

**Modificado por última vez por:** ANDREA MACHUCA

13/12/2016 2:30 p. m.

#### Buscar carpetas

Buscar carpetas\\Todos los nodos	Carpeta de búsqueda	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.
Buscar carpetas\\Todos los recursos	Carpeta de búsqueda	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.
Buscar carpetas\\Todos los recursos no incluidos	Carpeta de búsqueda	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.
Nombre jerárquico	Tipo de elemento	Creado por Nombre de usuario	Creado el	Modificado por Nombre de usuario	Modificado el
Elementos internos\\ENTREVISTA 1 WORD	Documento	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:45 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:03 a. m.
Elementos internos\\ENTREVISTA 2 WORD	Documento	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:45 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:27 p. m.

Elementos internos\\ENTREVISTA WORD 3	Documento	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:45 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:42 p. m.
---------------------------------------	-----------	----------------	-----------------------	----------------	------------------------

### Extractos

Extractos\\Extracto de la estructura del nodo	Extracto	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.
Extractos\\Extracto del resumen de clasificación de nodo	Extracto	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.
Extractos\\Extracto del resumen de la clasificación de recurso	Extracto	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.
Extractos\\Extracto del resumen de nodos	Extracto	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.
Extractos\\Extracto del resumen del proyecto	Extracto	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.
Extractos\\Extracto del resumen del recurso	Extracto	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.
Extractos\\Resumen de codificación por extracción de nodo	Extracto	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.
Extractos\\Resumen de codificación	Extracto	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.

### Informes

Informes\\Informe de la estructura del nodo	Informe	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.
Informes\\Informe del resumen de la clasificación de nodo	Informe	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.
Informes\\Informe del resumen de la clasificación de recurso	Informe	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.
Informes\\Informe del resumen de nodos	Informe	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.
Informes\\Informe del resumen del proyecto	Informe	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.
Informes\\Informe del resumen del recurso	Informe	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.



Informes\\Resumen de codificación por informe de nodo	Informe	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.
Informes\\Resumen de codificación por informe de recurso	Informe	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.	ANDREA MACHUCA	3/12/2016 2:18 p. m.

13/12/2016 4:46 p. m.

Nombre jerárquico	Tipo de elemento	Creado por Nombre de usuario	Creado el	Modificado o por Nombre de usuario	Modificado el
<b>Nodos</b>					
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:36 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:36 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\brindados	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:25 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:25 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\calidad de vida	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:26 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:26 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\califica	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:25 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:25 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\calificación	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:28 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:28 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\cantidad de necesidades	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:27 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:27 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\cantidad de recursos	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:27 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:27 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\carentes de servicios básicos	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:28 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:28 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\ciudadanía	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:25 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:25 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\cliente	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:25 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:25 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\condiciones de vida	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:29 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:29 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\desarrollo personal	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:31 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:31 p. m.

Nodos\BIENESTAR SOCIAL\desvinculadas	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:33 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:33 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\dilema	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:34 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:34 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\distritos alejados	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:28 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:28 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\efecto multiplicador	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:33 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:33 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\energía	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:27 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:27 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\entidades	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:27 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:27 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\equilibrar	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:31 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:31 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\específicos	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:31 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:31 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\estadísticas	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:32 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:32 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\herramientas	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:25 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:25 p. m.

13/12/2016 4:46 p. m.

Nombre jerárquico	Tipo de elemento	Creado por Nombre de	Creado el	Modificado por Nombre	Modificado el
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\inclusión	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:31 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:31 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\infinitas	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:35 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:35 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\iniciativa	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:29 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:29 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\inigualable	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:34 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:34 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\Institución	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:24 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:24 p. m.

Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\instituciones	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:27 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:27 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\intereses.	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:25 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:25 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\medible	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:32 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:32 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\mejorar	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:29 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:29 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\menor	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:27 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:27 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\millones de personas	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:34 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:34 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\necesidades	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:35 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:35 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\necesitados	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:31 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:31 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\necesitan.	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:30 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:30 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\normas	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:34 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:34 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\objetivo	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:26 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:26 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\país,	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:34 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:34 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\palpable	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:32 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:32 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\personal	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:24 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:24 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\población	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:26 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:26 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\pobreza	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:26 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:26 p. m.
Nodos\\BIENESTAR SOCIAL\\pobreza extrema	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:26 p. m.	ANDREA MACHUCA ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:26 p. m.

Nodos\BIENESTAR SOCIAL\producto recibido.	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:25 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:25 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\programa social	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:29 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:29 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\pruebas	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:32 p. m.	ANDREA	13/12/2016 12:32 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\PÚBLICO	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:24 p. m.	MACHUCA	13/12/2016 12:24 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\pueblitos alejados	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:31 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:31 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\quejas	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:30 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:30 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\realidad	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:31 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:31 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\reconocida	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:26 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:26 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\recursos	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:35 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:35 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\recursos,	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:34 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:34 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\revisión del proyecto	ANDREA	ANDREA	13/12/2016 12:28 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:28 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\sector privado	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:25 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:25 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\servicio	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:25 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:25 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\servicios	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:25 p. m.	ANDREA	13/12/2016 12:25 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\servicios básicos	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:27 p. m.	MACHUCA	13/12/2016 12:27 p. m.
Nodos\BIENESTAR	Nodo	ANDREA MACHUCA	ANDREA	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:33 p. m.

13/12/2016 4:46 p. m.

Nombre jerárquico	Tipo de elemento	Creado por Nombre de usuario	Creado el	Modificado por Nombre de usuario	Modificado el
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\solucionar	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:26 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:26 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\totalmente limitados	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:35 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:35 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\tranquilidad	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:32 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:32 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\VALOR	Nodo	ANDREA MACHUCA ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:24 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:24 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\valoración	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:24 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:24 p. m.
Nodos\BIENESTAR SOCIAL\varias finalidades	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:26 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:26 p. m.
Nodos\ESTADO	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:09 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:09 a. m.
Nodos\ESTADO\agua potable	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:27 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:27 p. m.
Nodos\ESTADO\alcantarillado	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:27 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:27 p. m.
Nodos\ESTADO\alimentos	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:00 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:00 a. m.
Nodos\ESTADO\anticonceptivos	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:46 a. m.	M ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:46 a. m.
Nodos\ESTADO\aprobación de presupuesto	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:28 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:28 p. m.
Nodos\ESTADO\Asociación	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:33 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:33 p. m.
Nodos\ESTADO\bienestar	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:32 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:32 p. m.
Nodos\ESTADO\cambios	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:58 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:58 a. m.
Nodos\ESTADO\ciudadano	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:43 a. m.	ANDREA	13/12/2016 11:43 a. m.

				MACHUCA	
Nodos\\ESTADO\c olegio público	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:03 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 10:03 a. m.
Nodos\\ESTADO\c uidaba	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:59 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 9:59 a. m.
Nodos\\ESTADO\c ultura	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:45 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 11:45 a. m.
Nodos\\ESTADO\C UNAMAS	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:00 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 10:00 a. m.
Nodos\\ESTADO\d ependen	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:34 p. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 12:34 p. m.
Nodos\\ESTADO\d erechos humanos,	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:51 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 11:51 a. m.
Nodos\\ESTADO\e mbarazada	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:45 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 11:45 a. m.
Nodos\\ESTADO\e nseñan	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:44 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 11:44 a. m.
Nodos\\ESTADO\E stado (2)	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:48 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 11:48 a. m.
Nodos\\ESTADO\E stado (3)	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:49 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 11:49 a. m.
Nodos\\ESTADO\E stado,	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:02 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 10:02 a. m.
Nodos\\ESTADO\e valuar	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:52 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 11:52 a. m.
Nodos\\ESTADO\g astos	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:28 p. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 12:28 p. m.
Nodos\\ESTADO\ju sticia,	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:50 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 11:50 a. m.
Nodos\\ESTADO\m inisterios	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:27 p. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 12:27 p. m.
Nodos\\ESTADO\m uy agradecida	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:00 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 10:00 a. m.
Nodos\\ESTADO\n ación	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:26 p. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 12:26 p. m.
Nodos\\ESTADO\n ecesidad	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:44 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 11:44 a. m.
Nodos\\ESTADO\ni ña	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:52 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 11:52 a. m.

Nodos\\ESTADO\n o tenemos los recursos	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:03 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 10:03 a. m.
Nodos\\ESTADO\p aís	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:48 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 11:48 a. m.
Nodos\\ESTADO\p atria,	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:47 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 11:47 a. m.
Nodos\\ESTADO\p eruanos	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:03 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 10:03 a. m.

13/12/2016 4:46 p. m.

Nombre jerárquico	Tipo de elemento	Creado por Nombre de usuario	Creado el	Modificado por Nombre de usuario	Modificado el
Nodos\\ESTADO\pl anificación familiar	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:46 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 11:46 a. m.
Nodos\\ESTADO\p oder punitivo	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:34 p. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 12:34 p. m.
Nodos\\ESTADO\pr etensiones	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:33 p. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 12:33 p. m.
Nodos\\ESTADO\pr ogramas sociales,	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:42 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 11:42 a. m.
Nodos\\ESTADO\pr ogramas,	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:02 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 10:02 a. m.
Nodos\\ESTADO\re forma	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:50 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 11:50 a. m.
Nodos\\ESTADO\re quisitos	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:57 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 9:57 a. m.
Nodos\\ESTADO\re sponsable	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:46 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 11:46 a. m.
Nodos\\ESTADO\s e evita	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:01 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 10:01 a. m.
Nodos\\ESTADO\s ervicio	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:48 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 11:48 a. m.
Nodos\\ESTADO\s ervicio militar	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:51 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 11:51 a. m.
Nodos\\ESTADO\sit uación económica	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:57 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 9:57 a. m.

Nodos\\ESTADO\tempo	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:45 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:45 a. m.
Nodos\\ESTADO\transcurrir	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:46 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:46 a. m.
Nodos\\ESTADO\usuaria.	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:58 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:58 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:11 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:11 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\¿Cuándo va venir~	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:56 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:56 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\¿Mi papá dónde está~	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:56 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:56 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\¿Mi papá porque no está conmigo~	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:56 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:56 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\17 años	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:49 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:49 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\18 años	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:47 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:47 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\ADN	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:49 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:49 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\bodeguita	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:58 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:58 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\cambiaría	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:54 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:54 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\crecen	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:45 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:45 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\dieron la espalda	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:51 a. m.	MIGUEL AN ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:51 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\discusiones	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:59 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:59 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\edad	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:47 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:47 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\él	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:50 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:50 a. m.



Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\elegido	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:54 a. m.	M ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:54 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\ellos abuelos.	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:52 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:52 a. m.
ANDREA MACHUCA ANDREA MACHUCA Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\embarazada	Nodo	ANDREA	13/12/2016 10:01 a. m.	MIGUEL ANGEL	13/12/2016 10:01 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\embarazo	Nodo	MACHUCA	13/12/2016 9:47 a. m.	MIGUEL ANGEL	13/12/2016 9:47 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\empecé a vender	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:51 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:51 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\eso sí cambiaría	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:57 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:57 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\están primero	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:55 a. m.	M ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:55 a. m.

13/12/2016 4:46 p. m.

Nombre jerárquico	Tipo de elemento	Creado por Nombre de usuario	Creado el	Modificado por Nombre de usuario	Modificado el
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\experiencia	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:01 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:01 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\hacer,	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:51 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:51 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\inicio	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:51 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:51 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\la espalda	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:49 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:49 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\las fechas	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:49 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:49 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\los hijos	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:55 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:55 a. m.

Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\madre	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:54 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:54 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\mamá	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:48 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:48 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\me arrepiento	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:57 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:57 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\me enteré.	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:47 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:47 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\mi bebé	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:56 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:56 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\mi bebé\\encariñan	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:53 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:53 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\mi hermana mayor	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:52 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:52 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\mi hija	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:54 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:54 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\mis papas	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:51 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:51 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\no coincidían	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:49 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:49 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\no sabría qué decirle	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:56 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:56 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\nos acomodamos	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:53 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:53 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\panza	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:51 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:51 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\pareja	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:54 a. m.	M ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:54 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\prueba	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:49 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:49 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\queques	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:51 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:51 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\reportaje	Nodo	M ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:43 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:43 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\responsabilidad,	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:50 a. m.	M ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:50 a. m.
Nodos\\EXPERIENCIA PROPIA\\salió embarazada	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:53 a. m.	M ANDREA	13/12/2016 9:53 a. m.

				MACHUCA	
Nodos\EXPERIENCIA PROPIA\se acercaba	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:52 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:52 a. m.
Nodos\EXPERIENCIA PROPIA\ser mamá	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:52 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:52 a. m.
ANDREA MACHUCA ANDREA MACHUCA Nodos\EXPERIENCIA PROPIA\tenía un hijo	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:50 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:50 a. m.
Nodos\EXPERIENCIA PROPIA\todo	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:55 a. m.	MACHUCA	13/12/2016 9:55 a. m.
Nodos\EXPERIENCIA PROPIA\trabajo	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:58 a. m.	MACHUCA ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:58 a. m.
Nodos\EXPERIENCIA PROPIA\vendiera	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:51 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:51 a. m.
Nodos\PERCEPCIÓN	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:09 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:09 a. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\aceptación	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:32 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:32 p. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\agradecida	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:02 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:02 a. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\años	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:46 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:46 a. m.

13/12/2016 4:46 p. m.

Nombre jerárquico	Tipo de elemento	Creado por Nombre de usuario	Creado el	Modificado por Nombre de usuario	Modificado el
Nodos\PERCEPCIÓN\apreciación	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:24 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:24 p. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\avanza.	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:46 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:46 a. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\brindaron información,	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:57 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:57 a. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\buena atención	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:00 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:00 a. m.

Nodos\PERCEPCIÓN\chicas	Nodo	M ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:46 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:46 a. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\como mujer	Nodo	M ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:55 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:55 a. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\como yo hay otras mujeres,	Nodo	ANDREA MACHUCA L	13/12/2016 9:58 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:58 a. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\concientizados	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:48 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:48 a. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\legoístas	Nodo	ANDREA MACHUCA ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:03 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:03 a. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\francamente	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:52 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:52 a. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\generar traumas	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:56 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:56 a. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\gran ayuda	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:01 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:01 a. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\hijos	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:46 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:46 a. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\hombres	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:46 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:46 a. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\honestas	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:49 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:49 a. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\jovencitas	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:44 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:44 a. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\las mujeres somos fuertes	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:01 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:01 a. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\me trataron bien .	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:57 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:57 a. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\mujeres	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:50 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:50 a. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\pena de muerte	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:51 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:51 a. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\poder aguantar	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:55 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:55 a. m.
Nodos\PERCEPCIÓN\pudiente	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:52 a. m.	M ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:52 a. m.
ANDREA	Nodo	ANDREA MACHUCA	ANDREA MACHUCA	ANDREA	13/12/2016 9:53 a. m.

MACHUCA Nodos\PERCEPCI ÓN\salir adelante				MACHUCA	
Nodos\PERCEPCI ÓN\satisfacción	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:33 p. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 12:33 p. m.
Nodos\PERCEPCI ÓN\seguimos igual.	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:52 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 11:52 a. m.
Nodos\PERCEPCI ÓN\sencilla	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:24 p. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 12:24 p. m.
Nodos\PERCEPCI ÓN\vulnerable	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:26 p. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 12:26 p. m.
Nodos\PROBLEM A SOCIAL	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:00 p. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 12:00 p. m.
Nodos\PROBLEM A SOCIAL\asaltan	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:44 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 11:44 a. m.
Nodos\PROBLEM A SOCIAL\bolsillos	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:48 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 11:48 a. m.
Nodos\PROBLEM A SOCIAL\cartones	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:49 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 11:49 a. m.
Nodos\PROBLEM A SOCIAL\coimas	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:47 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 11:47 a. m.
Nodos\PROBLEM A SOCIAL\colas	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:50 a. m.	ANDREA MACHUCA A L	13/12/2016 11:50 a. m.
Nodos\PROBLEM A SOCIAL\comer	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:53 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 11:53 a. m.
Nodos\PROBLEM A SOCIAL\corrupción	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:47 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 11:47 a. m.
Nodos\PROBLEM A SOCIAL\corruptos	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:49 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 11:49 a. m.
Nodos\PROBLEM A SOCIAL\delincuencia	Nodo	ANDREA MACHUCA L	13/12/2016 11:45 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 11:45 a. m.
Nodos\PROBLEM A SOCIAL\desgraciado	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:50 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 11:50 a. m.
Nodos\PROBLEM A SOCIAL\desigualdades	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:31 p. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 12:31 p. m.

13/12/2016 4:46 p. m.

<b>Nombre jerárquico</b>	<b>Tipo de elemento</b>	<b>Creado por Nombre de usuario</b>	<b>Creado el</b>	<b>Modificado por Nombre de usuario</b>	<b>Modificado el</b>
Nodos\PROBLEMA SOCIAL\desinformación.	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:29 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:29 p. m.
Nodos\PROBLEMA SOCIAL\desprestigio	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:29 p. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:29 p. m.
Nodos\PROBLEMA SOCIAL\eligió	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:48 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:48 a. m.
Nodos\PROBLEMA SOCIAL\empeorando	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:47 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:47 a. m.
Nodos\PROBLEMA SOCIAL\fracaso	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:47 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:47 a. m.
Nodos\PROBLEMA SOCIAL\fraudes	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:47 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:47 a. m.
Nodos\PROBLEMA SOCIAL\funcionarios	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:49 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:49 a. m.
Nodos\PROBLEMA SOCIAL\gobierno	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:47 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:47 a. m.
Nodos\PROBLEMA SOCIAL\graves	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:49 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:49 a. m.
Nodos\PROBLEMA SOCIAL\inseguridad	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:48 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:48 a. m.
Nodos\PROBLEMA SOCIAL\llegar al poder	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:48 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:48 a. m.
Nodos\PROBLEMA SOCIAL\malo	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:50 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:50 a. m.
Nodos\PROBLEMA SOCIAL\matan	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:48 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:48 a. m.
Nodos\PROBLEMA SOCIAL\negociados	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:47 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:47 a. m.
Nodos\PROBLEMA SOCIAL\nepotismo	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:47 a. m.	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:47 a. m.

Nodos\\PROBLEM A SOCIAL\\lociosidad	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:45 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 11:45 a. m.
Nodos\\PROBLEM A	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:51 a. m.	ANDREA MACHUC	13/12/2016 11:51 a. m.
Nodos\\PROBLEM A SOCIAL\\pobreza	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:45 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 11:45 a. m.
Nodos\\PROBLEM A SOCIAL\\presidente	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:47 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 11:47 a. m.
Nodos\\PROBLEM A SOCIAL\\problemas	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 12:26 p. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 12:26 p. m.
Nodos\\PROBLEM A SOCIAL\\respetar	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:51 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 11:51 a. m.
Nodos\\PROBLEM A SOCIAL\\roban	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:44 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 11:44 a. m.
Nodos\\PROBLEM A SOCIAL\\salud	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:50 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 11:50 a. m.
Nodos\\PROBLEM A SOCIAL\\seguridad,	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:50 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 11:50 a. m.
Nodos\\PROBLEM A SOCIAL\\sueltan	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:50 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 11:50 a. m.
Nodos\\PROBLEM A SOCIAL\\verdad	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:44 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 11:44 a. m.
Nodos\\PROBLEM A SOCIAL\\verdad,	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:50 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 11:50 a. m.
Nodos\\PROBLEM A SOCIAL\\vicios	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:51 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 11:51 a. m.
Nodos\\PROBLEM A SOCIAL\\violada,	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:52 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 11:52 a. m.
Nodos\\PROBLEM A SOCIAL\\violadores	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 11:51 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 11:51 a. m.
Nodos\\SENTIR	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:09 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 10:09 a. m.
Nodos\\SENTIR\\co nfianza	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:00 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 10:00 a. m.
Nodos\\SENTIR\\co nversar	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:48 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 9:48 a. m.
Nodos\\SENTIR\\difi cil	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:54 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 9:54 a. m.
Nodos\\SENTIR\\ma l	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:48 a. m.	ANDREA	13/12/2016 9:48 a. m.

				MACHUCA	
Nodos\\SENTIR\\mi edo	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:48 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 9:48 a. m.
Nodos\\SENTIR\\pre gunte	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:56 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 9:56 a. m.
Nodos\\SENTIR\\res entida	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:48 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 9:48 a. m.
Nodos\\SENTIR\\sal ir adelante sola	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:49 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 9:49 a. m.

13/12/2016 4:46 p. m.

Nombre jerárquico	Tipo de elemento	Creado por Nombre de usuario	Creado el	Modificado por Nombre de usuario	Modificado el
Nodos\\SENTIR\\se venía conmigo	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:50 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 9:50 a. m.
Nodos\\SENTIR\\se ntí que había tocado fondo.	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:50 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 9:50 a. m.
Nodos\\SENTIR\\se ntí temor,	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:48 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 9:48 a. m.
Nodos\\SENTIR\\se ñalada	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:48 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 9:48 a. m.
Nodos\\SENTIR\\sie mpre salimos adelante	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:02 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 10:02 a. m.
Nodos\\SENTIR\\sit uaciones feas	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:01 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 10:01 a. m.
Nodos\\SENTIR\\sol a	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:55 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 9:55 a. m.
Nodos\\SENTIR\\su ceder	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:54 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 9:54 a. m.
Nodos\\SENTIR\\suf rir mucho	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:56 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 9:56 a. m.
Nodos\\SENTIR\\tra nquila	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:58 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 9:58 a. m.
Nodos\\SENTIR\\tra nquilidad	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 10:00 a. m.	ANDREA MACHUCA A	13/12/2016 10:00 a. m.



Nodos\\SENTIR\\ve mos la forma	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:53 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 9:53 a. m.
Nodos\\SENTIR\\ver dad	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:57 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 9:57 a. m.
Nodos\\SENTIR\\ya sabía	Nodo	ANDREA MACHUCA	13/12/2016 9:50 a. m.	ANDREA MACHUC A	13/12/2016 9:50 a. m.
Informes\\Informe del resumen del proyecto					Page 10 of 10

TEMA: PERCEPCIONES DEL VALOR PÚBLICO EN LOS PROGRAMAS SOCIALES,  
UN RECONOCIMIENTO DEL SENTIR SOCIAL VISTO DESDE EL ENFOQUE DE LA  
CIUDADANIA

ALUMNA: ANDREA VICTORIA MACHUCA BREÑA

TECNICAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN: LA ENTREVISTA

I.-FASES EN LA ELABORACIÓN DE UNA ENTREVISTA

1.-DESCRIBIR LOS OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA

- Conocer las diversas percepciones de la ciudadanía, respecto del valor público ofrecido en los programas sociales
- Analizar las percepciones de la población referidas al valor público que emana de los entes estatales.
- Entender el sentir social de la ciudadanía respecto del valor público ofrecido por el Estado.
- Comparar las percepciones de la población en relación al valor publico:

2.- MUESTREO DE LAS PERSONAS A ENTREVISTAR

De acuerdo a Sandoval (2002): "Consiste en la selección del tipo de situaciones, eventos, actores, lugares, momentos, y temas que serán abordados en la investigación".

En tal sentido las personas a entrevistar serán las siguientes:

Función del informante	Cantidad mínima	Cantidad máxima
Madres usuarias del programa CUNAMAS DE VENTANILLA	1	1
Ciudadano de a pie	1	1
Especialistas del MIDIS	1	1

### 3.-PLANIFICACION DEL DESARROLLO DE LA ENTREVISTA:

#### 3.1.-ORGANIZACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE LAS PREGUNTAS:

##### Introducción:

En el Perú existen diversos problemas sociales, como la pobreza, el analfabetismo, embarazos adolescentes, inseguridad ciudadana, entre otros; es de esta manera que surgen una serie de instituciones gubernamentales y no gubernamentales destinadas a aminorar de alguna forma dichos problemas sociales y obtener el bienestar social.

Un programa social consiste en la acción que una organización dirige hacia una población para mejorar algún aspecto de su vida cotidiana, estos deben funcionar como herramientas temporales que ayuden a los peruanos más vulnerables a salir de la pobreza y les permita insertarse a la sociedad productiva que beneficia el desarrollo del país.

##### Propósito:

El propósito de mi investigación es el de conocer las diversas percepciones del valor público manifestado en programas sociales, adicionalmente pretendo hacer un reconocimiento del sentir social visto desde el enfoque de la ciudadanía, es decir; que mi objetivo es recoger la respuesta, impresión y expectativa de los ciudadanos de a pie como espectadores de la labor del Estado, así como de aquellos que recibieron el servicio de un programa social en relación al valor público ofrecido por el Estado.

El Estado brinda en la actualidad una serie de programas sociales, pero no se trata solo de hacerlo por "cumplir " o de ejecutar lo que se tiene que ejecutar, sino de realizar un seguimiento y constatar la aceptación de las personas que recibieron el servicio, así como comparar las necesidades de la ciudadanía, estas cuestiones probablemente sean estudiadas antes de ejecutar un programa, pero de la idea abstracta a la realidad surgen una serie de modificaciones que alteran los resultados esperados, es por ello, que no se trata de menospreciar a los ciudadanos, en el sentido de que por encontrarse en una situación económica vulnerable, se les tenga que ofrecer un servicio mediocre.

Además no todos los ciudadanos que se encuentren en situación de pobreza responden de la misma manera ante un programa social, y es que existen factores externos que hacen más vulnerables a determinadas personas lo cual imposibilita la inclusión de dichas personas a la sociedad productiva.

Por otro lado existe el ciudadano de a pie que no recibió el servicio de un programa social pero que tiene una percepción del mismo, la cual puede ser a favor o en contra del servicio ofrecido por el Estado, ya que el ciudadano

común es el más crítico espectador de la función que realiza el Estado y percibe si su país está prosperando o se encuentra estancado.

#### SELECCIÓN DE INFORMANTES:

Las personas seleccionadas a brindar información son aquellas que forman parte del programa social CUNAMAS DE VENTANILLA, por otro lado se encuentra el ciudadano de a pie, el cual tiene una función crítica debido a que cuestiona la labor del Estado de acuerdo a lo que percibe, y por último se encuentran los especialistas del MIDIS, que orientaran de una manera más técnica los objetivos de los programas a si como el valor público que pretende ofrecer el Estado.

Función del informante	Características principales
Madres usuarias del programa CUNAMAS DE VENTANILLA.	Madres que se encuentren recibiendo apoyo del programa CUNAMAS.
Ciudadano de a pie	Ciudadano común y corriente que actúa como espectador de la función del Estado.
Especialistas del MIDIS	Personas expertas en la materia a investigar en relación a valor público, programas sociales, percepciones y sentir social.

#### ANONIMATO Y CONFIDENCIALIDAD

Debido a las funciones o al desempeño que tiene cada persona en su vida cotidiana, así como al prejuicio del ojo público los informantes elegirán si no desean dar a conocer su identidad.

GUIÓN DE LA ENTREVISTA: LISTADO DE TEMAS Y POSIBLES PREGUNTAS

ENTREVISTA N°1

TIPO DE INFORMANTE	AREA TEMATICA	PREGUNTA
MADRES usuarias del programa CUNAMAS – VENTANILLA	REALIDAD ACTUAL	<p>1.- Me podrías contar la historia de tu embarazo, es decir, en primer lugar partamos por...¿Qué edad tenías en ese entonces?</p> <p>2.- ¿Cuál fue tu impresión, la del padre del niño y la de tu familia?</p> <p>3.- ¿Cómo te repusiste ante toda esa situación que te toco vivir?</p> <p>4.- ¿Abuelos por primera vez?</p> <p>5.- ¿Si pudieras retroceder el tiempo, y la vida te diera la oportunidad de planificar tu vida, elegirías embarazarte a la misma edad y vivir todo lo que has vivido? ó ¿qué cambiarías?</p>
	PERCEPCIONES DEL PROGRAMA SOCIAL CUNA MAS-VENTANILLA	<p>6.- ¿Cómo te enteraste del programa CUNA MAS y de sus beneficios?</p> <p>7.- ¿Cómo fue el proceso de aceptación al programa, cuánto tuviste que esperar para ser usuaria?</p> <p>8.- ¿Cuéntame cuáles han sido los cambios en tu vida desde que perteneces a CUNA MAS?</p> <p>9.- ¿Qué pasaría si sales embarazada, te sentirías menos preocupada, porque sabes que cuentas con CUNAMAS y que ellos serían un gran apoyo para ti? O ¿cuál sería tu impresión?</p>
	ENFOQUE DE LA CIUDADANÍA	<p>10.- ¿Cuál es tu opinión en relación al estado?, ¿en relación al gobierno?, porque digamos que el gestor de los programas sociales fue OLLANTA HUMALA, ¿Qué le pedirías al actual presidente?</p> <p>11.- ¿Por qué crees que existen personas que no valoran este tipo de programas de ayuda social y que creen que son una pérdida de dinero para el Estado?</p>

ENTREVISTA N°2

TIPO DE INFORMANTE	AREA TEMATICA	PREGUNTA
Ciudadano de a pie	PERCEPCIONES DEL SERVICIO SOCIAL Y PROGRAMAS SOCIALES	<p>1.- ¿Me podría explicar usted cuál es su opinión en relación a los programas sociales que brinda el estado, digamos ayudan o no, la situación del país siente usted que está mejorando?</p> <p>2.- ¿Cuál es su percepción respecto de que el Estado a través de los programas sociales ofrece un servicio asistencialista, es decir, que su ayuda es solo para tapar huecos pero no para solucionar un problema de raíz?</p>
	ENFOQUE DE LA CIUDADANÍA	<p>3.- ¿Cuál es su percepción del Estado, es decir no del gobierno actual ni del anterior sino en general con el devenir de los años y de las décadas cuál podría ser su conclusión frente al servicio que brinda el Estado.</p> <p>4.- ¿De lo conversado cuál sería su postura frente el valor público brindado por el estado a través de sus diversos servicios?</p>

ENTREVISTA N°3

TIPO DE INFORMANTE	AREA TEMATICA	PREGUNTAS
ESPECIALISTA DEL MIDIS	VALOR PUBLICO	<p>¿Qué es valor público y cuál es su finalidad ?</p> <p>¿Dónde se encuentra el valor público?</p>
	PROGRAMA SOCIAL	<p>¿Qué es un programa social?</p> <p>¿Cuáles son los objetivos que se propone un programa social?</p> <p>¿Por qué Cree usted que los programas sociales están cambiando la realidad problemática del Perú?</p>
	BIENESTAR SOCIAL	<p>¿En qué consiste el bienestar social?</p> <p>¿Cuál es la vinculación existente entre bienestar social y estado, puede existir una sin la otra?</p> <p>Las personas jurídicas sin fines de lucro ¿pueden lograr el bienestar social que pretende el estado?</p>



Miguel Angel Valdivia Pinto  
 DOCENTE  
 INVESTIGADOR SOCIAL  
 CEASPICS

ENTREVISTA N1

EDAD: 19 AÑOS

CARACTERÍSTICA PERSONAL: USUARIA DEL PROGRAMA CUNA MÁS

PROGRAMA SOCIAL: CUNA MÁS

ENTREVISTA CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA: SI

1.- Me podrías contar la historia de tu embarazo, es decir, en primer lugar partamos por...¿Qué edad tenías en ese entonces?

RPTA: Tenía 18 años, recién acababa de cumplir esa edad cuando me enteré.

2.- ¿Cuál fue tu impresión, la del padre del niño y la de tu familia?

RPTA: Al enterarme mi mamá se puso mal casi se muere, pero no llegué a conversar bien con ella porque no me hablaba estaba resentida conmigo, yo sentí temor, sentí miedo no sabía que hacer yo me sentía señalada no me lo esperaba pero tuve que salir adelante sola, mi familia me dio la espalda y el padre de mi hija me pidió una prueba de ADN, por que según él las fechas no coincidían, y es que él ya tenía un hijo que lo tuvo a los 17 años y por él tenía que pasarle algo al mes y claro yo le di la noticia y más fácil fue no asumir su responsabilidad, porque ya sabía lo que se venía conmigo y otro hijo más, en ese momento sentí que había tocado fondo.

3.- ¿Cómo te repusiste ante toda esa situación que te tocó vivir?

RPTA: Bueno empecé a vender queques, algo tenía que hacer, una señora me dijo que necesitaba que alguien vendiera los queques que ella preparaba y tuve que hacerlo, mis papas me dieron la espalda al inicio pero luego se les pasó al ver que mi panza crecía y que ya se acercaba el día de ser mamá yo y ellos abuelos.

4.- ¿Abuelos por primera vez?

RPTA: No, mi hermana mayor tuvo a su primer hijo a los 16 años y ya tenían 2 nietos, porque como comenzó mi hermana joven al año salió embarazada otra vez y los abuelos se encariñan y ya de ahí nos acomodamos y vemos la forma de salir adelante.



5.- ¿Si pudieras retroceder el tiempo, y la vida te diera la oportunidad de planificar tu vida, elegirías embarazarte a la misma edad y vivir todo lo que has vivido? o ¿qué cambiarías?

RPTA: Bueno mi hija es lo mejor que me pudo suceder, tal vez cambiaría el hecho de no haber elegido bien a mi pareja, porque soy madre soltera y es difícil salir adelante sola, no sé qué voy hacer cuando mi hija me pregunte, mami ¿Mi papá dónde está? ¿Cuándo va venir? ¿Mi papá porque no está conmigo?, osea una como mujer poder aguantar todo pero a una sola, pero ya cuando una tiene un hijo cambia todo lo que uno quiere, porque los hijos siempre están primero y yo sé que voy a sufrir mucho cuando mi bebé me pregunte esas cosas porque no sabría qué decirle, no sé si eso le vaya a generar traumas en su vida, no lo sé, de eso si me arrepiento y eso sí cambiaría señorita.

6.- ¿Cómo te enteraste del programa CUNA MAS y de sus beneficios?

RPTA: Me enteré por mi hermana ella como ya tenía sus bebes me dijo que ahí los dejó que en ese lugar los cuidan entonces vine a preguntar, me brindaron información, me trataron bien .

7.- ¿Cómo fue el proceso de aceptación al programa, cuánto tuviste que esperar para ser usuaria?

RPTA: Traje unos requisitos que no fueron muchos, copia de mi DNI, la partida de nacimiento de mi hija y otros bueno un poco demoró porque ellos tienen que ir a la casa a comprobar mi situación económica y ver que es verdad todo lo que yo declare y así como yo hay otras mujeres, tuve que esperar unas semanas pero de ahí ya pude ser usuaria.

8.- ¿Cuéntame cuáles han sido los cambios en tu vida desde que perteneces a CUNA MAS?

RPTA: Bastantes cambios han habido porque aquí tienen a mi niña desde los 6 meses de edad, entonces ahora yo trabajo más tranquila y más horas, porque aquí están todo el día, entonces ahora estoy vendiendo en una bodeguita aquí cerca y estoy todo el día, antes mi hija la cuidaba quien pueda, su tío, su tía, mi mamá o mi papá o sea el que este en la casa y como vivo con mis sobrinitos a veces se peleaban porque ella es más chiquita y a veces habían discusiones con mi hermana, pero que podía hacer si acá todos vivimos, entonces mi hermana me paso la voz sobre CUNAMAS y me vine, es una gran ayuda ahora mi hermana por ejemplo ya sus hijos están más grandecitos y ya no pueden estar acá porque aquí es solo hasta los tres años ella ahora tiene que dejar a sus hijos en la casa, pero bueno que ya están más grandecitos, entonces yo acá tengo mucha confianza al dejarla a mi niña, estoy contenta muy agradecida aquí los forman a los bebes hay buena atención, el lugar está bien bonito, hay juegos, juguetes, les dan sus alimentos, o sea la tranquilidad que siento es bien grande.

9.- ¿Qué pasaría si sales embarazada, te sentirías menos preocupada, porque sabes que cuentas con CUNAMAS y que ellos serían un gran apoyo para ti? O ¿cuál sería tu impresión?

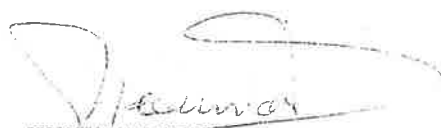
RPTA: Bueno ahora ya con lo que he vivido estoy con un poquito de más experiencia y como tengo mi pareja lo normal es que rehaga mi vida y si sucede que salgo embarazada, claro que recurriría a CUNAMAS, que mejor que acá, y uno se evita de pasar por situaciones feas, en verdad si es una gran ayuda para todas las mamás que buscamos salir adelante, las mujeres somos fuertes y siempre salimos adelante.

10.- ¿Cuál es tu opinión en relación al estado?, ¿en relación al gobierno?, porque digamos que el gestor de los programas sociales fue OLLANTA HUMALA, ¿Qué le pedirías al actual presidente?

RPTA: Yo estoy muy agradecida con el Estado, si si sé que OLLANTA HUMALA, fue el que creó todos estos programas, él y su esposa siempre venían por acá, muy agradecida con él, yo solo pediría al presidente PPK, que amplíe el periodo de CUNAMAS, osea que acepten a los niños hasta que tengan 5 años y ya se les pueda meter a un colegio público, porque luego que los niños salen de acá se les olvida lo aprendido y nosotros no tenemos los recursos de ponerlos en nidos particulares hasta que entren al colegio, por eso yo pediría eso.

11.- ¿Por qué crees que existen personas que no valoran este tipo de programas de ayuda social y que creen que son una pérdida de dinero para el Estado?

RPTA: Lo que pasa que los peruanos somos muy egoístas, si uno está bien ya que le puede importar la vida o el sufrimiento de otro, entonces esa gente no sabe lo mucho que nos ayuda a salir adelante esta ayuda que nos manda el Estado, por eso ellos son egoístas.



Miguel Angel Valdivia Pinto  
DOCENTE  
INVESTIGADOR SOCIAL  
CEASPICS

ENTREVISTA N2

EDAD: 53 AÑOS

CARACTERÍSTICA PERSONAL: CIUDADANA COMÚN

ENTREVISTA CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA: SI

1.- ¿Me podría explicar usted cuál es su opinión en relación a los programas sociales que brinda el estado, digamos ayudan o no, la situación del país siente usted que está mejorando?

RPTA: Mire yo francamente nunca he recibido ayuda de ningún programa social y tampoco me han venido a tocar la puerta a preguntarme si quería formar parte de uno, yo no soy un ciudadano pudiente y no sé en qué se basarán para evaluar y que la gente forme parte de los programas sociales, por que mire usted la vez pasada salió un reportaje que gente que ya estaba muerta recibía el PENSIÓN 65, entonces de que estamos hablando habiendo tanta gente con necesidad de comer y otros hacen lo que quieren, mire yo veo que el país está igual yo no creo en eso programas como, como le digo para mi que gente allegada nada más se sirve del Estado, igual roban duro, asaltan, chicas con barriga jovencitas, es una desgracia.

2.- ¿Cuál es su percepción respecto de que el Estado a través de los programas sociales ofrece un servicio asistencialista, es decir, que su ayuda es solo para tapan huecos pero no para solucionar un problema de raíz?

RPTA: A mire eso si estoy de acuerdo, porque es la verdad ose acá al peruano le dan pescado y no le enseñan a pescar, es así, mire ese programa de cuna más del que me estaba hablando usted, por ejemplo, cual es su fin si la chica tiene el bebé y tiene quien lo cuide, ¿usted cree que no va volver a salir embarazada?, claro que va volver a salir embarazada, entonces ¿cuándo va bajar la pobreza?, nunca, y es pobreza llenarse de hijos, esos chiquitos el Estado los ayudará un tiempo y después, crecen como pueden y por eso tanta delincuencia, por la ociosidad, entonces debe de haber una cultura de los anticonceptivos, de la planificación familiar, de que las chicas tan rápido no se entreguen a los hombres, y que los hombres se hagan responsable, porque ahora se llenan de hijos por un lado por otro lado, así no se avanza.

3.- ¿Cuál es su percepción del Estado, es decir no del gobierno actual ni del anterior sino en general con el devenir de los años y de las décadas cuál podría ser su conclusión frente al servicio que brinda el Estado.

RPTA: Bueno yo diría que con el transcurrir de los años las cosas han ido empeorando fracaso tras fracaso. cada vez más se termina un gobierno y prácticamente fugan el presidente que sale, porque coimas por aquí por haya, negociados, fraudes, nepotismo, corrupción, por el amor de Dios es agente no quiere a su patria, ellos quieren llegar al poder para llenarse los bolsillos, no están concientizados que deben de hacer algo por su país, por esa gente que los eligió, el servicio que da el Estado esta venido a menos, la

gente se queja por la inseguridad señorita, matan aquí, matan haya ya uno no quiere ni salir de su casa, no es por nada pero años antes las cosas no eran así tan graves como ahora, ahora que no se ve.

4.- ¿De lo conversado cuál sería su postura frente el valor público brindado por el estado a través de sus diversos servicios?

RPTA: Yo diría que el Estado debe de elegir mejor a sus funcionarios, tantos cartones y son corruptos, deben tomarse el tiempo de elegir a gente honesta, como le digo señorita el servicio del Estado es malo, malo en seguridad, malo en salud hay que hacer colas de colas para sacar cita y la cita te la dan después de un mes, malo en la justicia, a las mujeres las matan y lo sueltan al desgraciado, igual roban y los sueltan que son menores de edad, yo pediría una reforma de verdad, pena de muerte a violadores, que la ley se haga respetar y aquél que no trabajo ni estudia que se vaya al servicio militar, porque las ociosidad es la madre de todos los vicios, claro, pero lo que pasa que acá la gente salta, que los derechos humanos, usted cree que el violador respetó los derechos humanos de esa niña violada, noooo noooo, pero la gente marcha que los derechos humanos, es por eso que no llegamos a nada, seguimos igual.



Miguel Ángel Valdivia Pinto  
DOCENTE  
INVESTIGADOR SOCIAL  
CEASPICS

ENTREVISTA N3

EDAD: 31 AÑOS

CARGO: DIRECTOR ESPECIALISTA EN EJECUCIÓN Y METAS DE PROGRAMAS SOCIALES Y DESARROLLO SOCIAL

ENTIDAD: MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

ENTREVISTA CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA: SI

1.- ¿Qué es el valor público?

RPTA: Bueno en primer lugar para explicarlo de una manera sencilla podríamos desglosar la palabra VALOR y la palabra PÚBLICO, es así que se puede decir que VALOR consiste en la valoración personal, en la apreciación sobre algo, por otro lado la palabra PÚBLICO, hace referencia al Estado como Institución, el cual a través de herramientas debe proteger a la ciudadanía y velar por sus intereses.

Es de esta manera que se concluye que el VALOR PUBLICO, consiste en la percepción, en la valoración que tiene la ciudadanía sobre los servicios brindados por el Estado, si lo comparamos con el sector privado se podría decir que cada ciudadano sería como un cliente que califica un servicio o producto recibido.

2.- ¿Cuál es su finalidad?

RPTA: Tiene varias finalidades, la primera es la de solucionar la calidad de vida de la población, también se puede decir que tiene como objetivo dar solución a una serie de problemas que surgen en una nación, el valor publico pretende que la ciudadanía se sienta reconocida, sobre todo la población más vulnerable que se encuentra en pobreza y pobreza extrema, debido a que es donde existe menor cantidad de recursos y mayor cantidad de necesidades y ese déficit debe ser cubierto por el Estado, el cual para ello se sirve de sus instituciones, ministerios y entidades destinadas a dicho fin.

3.- ¿Dónde se encuentra el valor público?

RPTA: El valor público se encuentra de primera fuente en los servicios básicos que son de energía, agua potable y alcantarillado, es verdad que lamentablemente existen muchos distritos alejados de lima donde tienen que esperar que llegue el camión con agua y puedan comprar un litro de agua al menos, pero es verdad que también se ha avanzado por que antes existían una mayor cantidad de distritos carentes de servicios básicos y eso es lo resaltante.

4.-¿Pero eso no se le puede decir a la población por que la población siempre espera más?

RPTA: A claro sin duda la ciudadanía es la más crítica con respecto a los servicios que brinda el Estado, lamentablemente no se encuentran informados de todo lo que acarrea brindarles un servicios, de todos los gastos, aprobación de presupuesto, revisión del proyecto, calificación del mismo, etc., es por ello que se genera un desprestigio contra el Estado por un tema de desinformación.

5.- ¿Qué es un programa social?

RPTA: Puede decirse que un programa social es una iniciativa que tiene el Estado la cual está destinada a mejorar las condiciones de vida de la población. Ahora sería bueno decir que los programas sociales están destinados a un sector de la población, la cual por determinadas cualidades ya evaluadas son las personas idóneas que se adecúan a los servicios que brindará el programa social, esto lo digo porque han existido quejas de diversos ciudadanos que pretender recibir un servicio que no es para ellos, es decir que se quieren servir del programa social, cuando ellos no lo necesitan.

6.- ¿Cuáles son los objetivos que se propone un programa social?

RPTA: En este caso los objetivos son específicos dado que dependiendo del rubro del programa social viajarán los objetivos, se puede decir que en general la finalidad del programa social es la de apoyar a las personas para que puedan desarrollarse individualmente.

7.- ¿Cree usted que los programas sociales están cambiando la realidad problemática del Perú? ¿Por qué?

RPTA: Si claro, porque antes no existían los programas sociales que existen ahora, antes no había la inclusión que hay ahora. porque eso hace un programa social, incluye a los excluidos, trata de equilibrar las desigualdades, y de ayudar a los más necesitados, lo que sucede es que en Lima no hay el nivel de pobreza que existe en provincia, en pueblitos alejados y la gente no se entera de lo que se hace o no. pero hay una realidad hay pruebas, estadísticas que reflejan lo que le estoy manifestando.

8.- ¿En qué consiste el bienestar social?

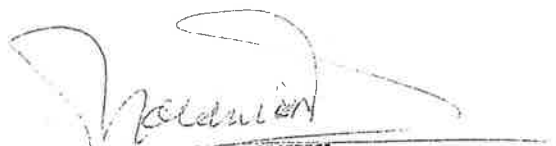
RPTA: El bienestar social consiste en el nivel de satisfacción que el Estado pretende hacer sentir a la ciudadanía, se podría decir que s medible y palpable, dado que la aceptación y la tranquilidad que el Estado mediante algún servicio le brinde a la población se ve totalmente reflejado en la imagen de la institución, porque existe un efecto multiplicador en la población que se pretende juegue a favor del Estado.

9.- ¿Cuál es la vinculación existente entre bienestar social y Estado, puede existir una sin la otra?

RPTA: El bienestar social y el Estado no pueden ir desvinculadas, dado que justamente su nombre lo dice bienestar SOCIAL, proviene de sociedad, de masa, de grupo y el único ente capaz de llegar a toda una sociedad es el Estado, éste deberá de valerse de medios y herramientas que lo ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas de manera que éstas obtengan la satisfacción esperada.

10.- ¿Las personas jurídicas sin fines de lucro pueden lograr el bienestar social que pretende el Estado?

RPTA: Haber las personas jurídicas sin fines de lucro, por ejemplo una Asociación, no puede lograr las pretensiones que tiene un Estado. el Estado es un ente Único que inigualable, tiene poder punitivo, es decir que es digamos el padre de una nación de una sociedad y tiene todo el poder para hacer cumplir las normas, así como también tiene todo el poder y los recursos, no para satisfacer a 50 o 100 personas como lo haría una asociación, sino que tiene los recursos para satisfacer a todo un país, estamos hablando de millones de millones de personas que dependen de un solo ente llamado Estado, claro, es ese el dilema, las necesidades de la población son infinitas pero los recursos son totalmente limitados y para algunos habrá y para otros no, por ello es difícil que toda la población comparta una buena opinión del Estado.

  
-----  
Miguel Angel Valdivia Pinto  
DOCENTE  
INVESTIGADOR SOCIAL  
CEASPICS



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepciones del valor público en los programas sociales,  
un reconocimiento del sentir social visto desde el enfoque  
de la ciudadanía.

Bach. Machuca Breña, Andrea Victoria

Escuela de Postgrado  
Universidad César Vallejo Filial Lima



## **Resumen**

Los índices de pobreza y de pobreza externa conllevaron al Estado a aplicar programas sociales pero estos con el tiempo han devenido en programas de asistencialismo. Por ello, la presente investigación tiene como objetivo como conocer las percepciones de la ciudadanía respecto del valor público ofrecido en los programas sociales, saber si estos lograron o no satisfacer a la usuarios y que juicios valorativos emiten los entrevistados al respecto.

La investigación es de naturaleza cualitativa, como instrumento de investigación se ha utilizado una entrevista estructurada. Los sujetos de análisis son tres: un amadre usuaria, un ciudadano que no se ha beneficiado con ningún programa y un especialista que labora en el Ministerio del Desarrollo e Inclusión social.

La investigación posibilitó conocer que el nivel de satisfacción, aceptación o rechazo de la ciudadanía frente al valor público en los programas sociales guarda relación con que la ciudadanía espera mucho del Estado y lamentablemente aquellas personas que por no reunir las características de vulnerabilidad y pobreza y que no deben ni pueden recibir ayuda de un programa social, despotrican la labor del Estado al no sentirse escuchados.

**Palabras clave:** valor público, ciudadanía, programas sociales.

## **Abstract**

Indices of poverty and external poverty led the State to implement social programs but these have over time become programs of assistance. For this reason, the present research has as objective to know the perceptions of the citizenship regarding the public value offered in the social programs, to know if they were able to satisfy the users and that value judgments emitted the interviewees in this respect.

The research is of a qualitative nature, as a research instrument a structured interview has been used. The subjects of analysis are three: a male user, a citizen who has not benefited from any program and a specialist working in the Ministry of Development and Social Inclusion.

The research made it possible to know that the level of satisfaction, acceptance or rejection of citizenship against the public value in social programs is related to the fact that citizens expect a lot from the State and unfortunately those people who do not meet the characteristics of vulnerability and poverty and that Do not and can not receive help from a social program, rant the State's work by not feeling heard.

**Keywords:** public value, citizenship, social programs.

## **Introducción**

La finalidad de la Gestión Pública es brindar un servicio óptimo mediante mecanismos que sean los facilitadores para alcanzar los objetivos propuestos, en este proceso surge el Valor público, el cual es el punto central de la presente investigación.

En la sociedad peruana posee múltiples necesidades frente a las múltiples necesidades. Ante ello, el Estado planteó el programa social CUNA MAS, el cual está enfocado en apoyar a las madres que carecen de recursos y tienen niños menores de 3 años. Para conocer las percepciones respecto al valor público se ha aplicado el método fenomenológico y se ha entrevistado a los ciudadanos.

## **Antecedentes del Problema**

La investigación se enmarca en la discusión entorno al valor público y la responsabilidad social. En la Pontificia Universidad Católica del Perú se presentó la tesis de Trefogle Wong (2013), en ella se expresa que la creación del valor público se produce cuando se presta atención a los problemas públicos demandados por la ciudadanía, y cuando en el proceso el actuar del funcionario público es eficiente, eficaz, diáfana, igualitaria, debido a que dicho desenvolvimiento afianza las capacidades de la administración pública.

## **Revisión de la Literatura**

Los términos “ciudadanía”, “valor público” y “sentir social” son importantes en la presente investigación. Según Reátegui (2015), la ciudadanía denomina beneficio al uso personal de un servicio brindado por el Estado, es así que los ciudadanos son más críticos con aquellos servicios que son de primera necesidad y que son considerados por ellos de suma importancia, el nivel de satisfacción que pueda proveer un servicio es fundamental para su calificación (p. 5).

Por otro lado, el “valor público” por sí solo no genera ningún tipo de valor sino que necesita de herramientas, una de ellas son los Programas Sociales. Fernandez (2000) sostiene que la causa principal de un programa social es solucionar un problema; por ello, la eficacia se encuentra inmersa en el programa social, dado que se debe evaluar el grado de eficacia de éste a fin de concretar objetivos y metas (p. 260).

Otro término importante en nuestra investigación es “sentir social”. Según Huerta Rosas (2008), el sentir se encuentra relacionado con los sentimientos, los cuales son una construcción social dado que el ser humano siente y percibe a lo largo de su vida desde su nacimiento y hasta antes de nacer se sumerge en diversas sensaciones como el frío, el calor, el hambre, entre otras; no obstante, la filósofa de nacionalidad húngara Agnes Heller manifiesta que a pesar que las sensaciones son inherentes, se debe reconocer

que no se puede pensar sin sentir es por ello que el sentir también es resultado de la educación e instrucción (p. 2).

### **Problema**

La investigación busca dar respuestas a los siguientes problemas: ¿Cuáles son las percepciones de la ciudadanía, respecto del valor público ofrecido en los programas sociales?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción, aceptación o rechazo de la ciudadanía frente al valor público en los programas sociales?, ¿Cuáles son las causas que conducen a la ciudadanía a emitir juicios valorativos sobre los efectos del valor público en los programas sociales? y ¿Cuáles son las diferencias o semejanzas encontradas en las percepciones de los entrevistados sobre el valor público en los programas sociales?

### **Objetivo**

En la investigación se plantearon los siguientes objetivos: Conocer las percepciones de la ciudadanía respecto del valor público ofrecido en los programas sociales; analizar el nivel de satisfacción, aceptación o rechazo de la ciudadanía frente al valor público en los programas sociales; explicar las causas que conducen a la ciudadanía a emitir juicios valorativos sobre los efectos del valor público en los programas sociales; finalmente, comparar las percepciones de los entrevistados sobre el valor público en los programas sociales.

### **Método**

El diseño aplicado en la investigación cualitativa es un diseño flexible, también denominado emergente y en cascada, es flexible dado que se va elaborando y diseñando a medida que avanza la investigación, el estudio va acorde con la realidad y los datos obtenidos aportan una gran información.

### **Resultados**

De las entrevistas realizadas, se obtuvo 6 categorías: BIENESTAR SOCIAL, ESTADO, EXPERIENCIA PROPIA, PERCEPCIÓN, PROBLEMA SOCIAL Y SENTIR.

### **Discusión**

En la categoría referida a BIENESTAR SOCIAL uno de los nodos más importantes es el referido a la CALIDAD DE VIDA, el cual de lo investigado podemos manifestar que consiste en aquél ámbito subjetivo que le otorga la persona a la valoración de su vida cuando en primer lugar ya se encuentran satisfechas las necesidades primarias.

En la categoría ESTADO encontramos los nodos RECURSOS LIMITADOS Y DEPENDENCIA, debido a que la cantidad de recursos con los que cuenta el Estado son limitados frente a la infinita cantidad de necesidades de la población; es innegable la relación de dependencia entre el Estado y la ciudadanía dado que el primero deberá de actuar como ente protector y de ayuda a favor de la población.

La categoría EXPERIENCIA PROPIA es de suma importancia en la presente investigación dado que la experiencia personal son las que generan la forma de pensar y la manera de ver las situaciones de las personas el nodo más destacado es MADRE SOLTERA, dado que la entrevista realizada a la madre de CUNA MÁS y de la información recogida existen una alta incidencia de hombres que no asumen su responsabilidad como padres y por ende las madres solteras deben de salir adelante sin ningún tipo de ayuda.

La categoría PERCEPCIÓN tiene como base al nodo PERSONAL, dado cada individuo califica al servicio brindado en los programas sociales o al servicio brindado por el Estado de un manera particular.

Por otro lado la categoría PROBLEMA SOCIAL tiene como nodo a CORRUPCIÓN debido a que es lamentable que en el Estado existan tantos problemas de corrupción que obliteren la labor de Éste y lo desprestigien haciendo perder a la población la confianza en el Estado.

Por otro lado, la categoría SENTIR es una de las más importantes debido a que la población manifiesta el tipo de sentimiento que le genera la labor del Estado y el Valor Público.

Por otro de los datos se puede concluir que en general se percibe la insatisfacción de la ciudadanía ya sea de aquellos que han recibido un programa social, así como aquellos que no, dado que aquellas personas que no fueron usuarias de un programa social desprestigian al Estado por no haber recibido su ayuda, y aquellas personas que son usuarias de un programa social esperan más de los servicios del Estado.

De los resultados de las entrevistas realizadas al ciudadano de a pie que no fue usuario de un programa social, así como de aquella madre usuaria de CUNA MÁS podemos decir categóricamente que el problema en esencia es la ausencia de CULTURA, dado que al preguntársele a la madre usuaria que se encuentra en situación de pobreza si pensaba en salir embarazada otra vez, ella manifestó que sí que se siente más segura con el programa que es una gran ayuda.

Es decir que a su vez el Estado no solo debe de brindar un programa social y solucionarle la vida a las personas sino que debe de inculcar y enseñar la cultura de la prevención y sobre todo deberían de manifestar que el objetivo de un programa social radica en brindar ayuda a los sectores que se encuentran en pobreza pero que dicha ayuda será momentánea hasta que los ciudadanos se pueden insertar a la sociedad productiva.

De no concientizar a la población los programas sociales se volverán asistencialistas, es decir, que solo ayudarán a tapar huecos pero no erradicaran problemas importantes como el de la pobreza dado le facilitarán a la población una serie de recursos los cuales no serán valorados dado que no costó ningún tipo de esfuerzo para obtenerlo.

## Conclusiones

Concluimos que es necesario conocer las percepciones de la ciudadanía respecto del valor público ofrecido en los programas sociales debido a que solo conociendo los requerimientos de la población se podrá dar solución a la problemática dado que las necesidades de la ciudadanía no son las mismas.

El nivel de satisfacción, aceptación o rechazo de la ciudadanía frente al valor público en los programas sociales guarda relación con que la ciudadanía espera mucho del Estado y lamentablemente aquellas personas que por no reunir las características de vulnerabilidad y pobreza y que no deben ni pueden recibir ayuda de un programa social, despotrican la labor del Estado al no sentirse escuchados.

Los juicios valorativos que emite la ciudadanía respecto de los efectos del valor público ofrecido en los programas sociales tienen un origen y es necesario explicar las causas que conducen a la ciudadanía a emitir dichos juicios, dado que si la ciudadanía siente en el respaldo del Estado entonces aprobará la labor de éste de lo contrario lo desaprobará.

Es necesario comparar las percepciones de los entrevistados sobre el valor público en los programas sociales dado que las necesidades de la ciudadanía son diversos y por ende cada estrato socio económico tiene una serie de requerimientos propios, además los recursos son limitados y las necesidades infinitas por lo cual se debe priorizar y dar solución a los problemas medulares.

## Referencias

- Álvaro, D. (2010). Los conceptos de comunidad y sociedad de Ferdinand Tonnies. *Papeles del CEIC*, 1-24.
- De Castro, A., Guillermo, G., y Eljagh, S. (2012). *Proceso experimental: comprendiendo al ser humano en primera persona psicológica desde el Caribe*. Barranquilla: Universidad del Norte Barranquilla.
- Felez, J.L. (1998). Revisitando el concepto de pobreza espiral. *El Espiral*, 47-51.
- Fernandez, S.F. (2000). La efectividad de los programas sociales. Enfoques y técnicas de la evaluación de procesos. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 259- 276.
- HIRSCH, J. (2005). ¿Qué significa estado? reflexiones acerca de la teoría del Estado capitalista. *Revista de sociología y política*, 165-175.
- Huerta Rosas, A. (2008). La construcción de los sentimientos desde Pierre Bourdie. *Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana*, 1-11.
- IFE. (2012). *Valor público: una reflexión institucional Instituto Federal Electoral*. México D.F.: Instituto Federal Electoral.
- Jürgenson y Álvarez Gayou (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México D.F.: PAIDOS.
- Quecedo R. y Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de psicodidáctica*, 5-39.

- Ramirez Atehprtúa, F. H., y Zwerg- Villegas, A. (2012). Metodología de la Investigación. *Ad Minister*, 91-111.
- Reátegui, J.H. (2015). *Gestión pública y valor público*. lima: actualidad gubernamental.
- República, C. (2008). *Programas sociales en el Perú. Elementos para una propuesta desde el control gubernamental*. Lima: CGRY Cooperacion Alemana.
- Ruben, A. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista latinoamericana de psicología*, 161-164.
- Trefogli Wong, G. (2013). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público, estudio de caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano (2008-2012)*. Lima: PUCP.
- Vargas Melgarejo, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 47-53.



### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Miguel Angel Valdivia Pinto, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Percepciones del valor público en los programas sociales, un reconocimiento del sentir social visto desde el enfoque de la ciudadanía.”** del estudiante **Andrea Victoria Machuca Breña**, y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 6% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 14 de enero del 2017

Miguel Angel Valdivia Pinto

DNI: 01326270



ANDREA VICTORIA MACHUCA BREÑA

**PROCEDIMIENTOS DE IMPRESIÓN PARA ADJUNTAR EL INFORME DE ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**



Percepciones del valor público en los programas sociales, un reconocimiento del sentir social visto desde el enfoque de la ciudadanía.

turnitin 6%

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD DE LIMA

Percepciones del valor público en los programas sociales, un reconocimiento del sentir social visto desde el enfoque de la ciudadanía

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestría en Gestión Pública

**AUTOR**  
Breña, Andrea Victoria Machuca Breña

**ASESOR**  
Dr. Miguel Ángel Vargas de Paiva

**SECCIÓN**  
Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
Gestión Pública

**PERÚ - 2016**

1	es similar a	1%
2	es similar a	1%
3	es similar a	1%
4	es similar a	1%
5	es similar a	<1%
6	es similar a	<1%
7	es similar a	<1%
8	es similar a	<1%
9	es similar a	<1%
10	es similar a	<1%
11	es similar a	<1%
12	es similar a	<1%
13	es similar a	<1%





FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
Machuca Breña Andrea Victoria
D.N.I. : 7045267
Domicilio : Jr. Azcona N°1130 - Breña
Teléfono : Fijo : Móvil : 994755170
E-mail : amachuca.lima@sonarp.gob.pe

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
[ ] Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :
[ X ] Tesis de Posgrado
[ X ] Maestría [ ] Doctorado
Grado : Maestra
Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
Machuca Breña Andrea Victoria
Título de la tesis:
Percepciones del Valor público en los programas sociales, un reconocimiento del sentir social visto desde el enfoque de la Ciudadanía.
Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [ X ]
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [ ]

Firma : [Signature]

Fecha : 12/10/2018



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Machuca Breña Andrea Victoria

INFORME TITULADO:

Percepciones del Valor público en los programas sociales,

Un reconocimiento del sentir social visto desde el enfoque de la Ciudadanía.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 19 de junio del 2017

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN