



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Impacto del Programa Uniones de la Universidad Privada  
del Norte en Las Laderas del Chillón, Puente Piedra, Perú,  
2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO:**

Maestro en administración de negocios y relaciones internacionales  
- MBA

**AUTOR:**

Br. Jorge Luis Mayer Olaya

**ASESOR:**

Dra. Yolanda Soria Pérez

**SECCIÓN**

Administración de Negocios Internacionales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Responsabilidad Social

**PERÚ - 2017**

---

**Dra. Rosalía Zarate Barrial**  
**Presidente**

---

**Dr. Cesar Del Castillo Talledo**  
**Secretario**

---

**Dra. Yolanda Soria Pérez**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

Este conglomerado de líneas y esfuerzo al máximo, va dedicado a mis dos hijos, Santiago y Sergio por ser mis mayores motivaciones y a mi Madre Nancy por ayudarme a no declinar en la obtención de esta meta personal.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme la fuerza necesaria para seguir adelante y la Catedrática Yolanda por guiarme de la mejor manera posible.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Jorge Luis Mayer Olaya, estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios Internacionales de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI Nro. 43092436, con la tesis titulada Impacto del Programa Uniones de la Universidad Privada del Norte en Las Laderas del Chillón, Puente Piedra, Perú, 2016.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados, y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven sometiéndome la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lugar y fecha: Los Olivos, Setiembre del 2017

Firma:

DNI: 43092436

Nombres y Apellidos. Jorge Luis Mayer Olaya

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

Presenta la tesis titulada “Impacto del Programa Uniones de la Universidad Privada del Norte en Las Laderas del Chillón, Puente Piedra, Perú, 2016”. Con la finalidad de describir el impacto del mencionado programa en la población y el entorno de dicho espacio geográfico.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Administración de Negocios Internacionales con mención en Responsabilidad Social.

de

En esta investigación se ha recolectado información a través de observaciones de campo y entrevistas semiestructuradas a los pobladores del asentamiento humano Laderas del Chillón y a algunos representantes de la comunidad educativa universitaria para conocer la percepción de cada uno en torno al impacto del programa Uniones.

Teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad, el documento consta de ocho capítulos. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se desarrolla el problema de investigación. En el capítulo III, se registra el marco metodológico. En el capítulo IV, se consideran los resultados. En el capítulo V, se realiza la discusión de los resultados. En el capítulo VI se enuncian las conclusiones. En el capítulo VII se considera las recomendaciones. Y, por último, en el capítulo VIII y IX se listan las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

## INDICE

CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	13
1.2 Marco teórico referencial	20
1.2.1 Responsabilidad social	20
1.2.2 Orígenes y desarrollo del concepto de responsabilidad Social	22
1.2.3 La responsabilidad social universitaria	24
1.2.4 Relación Universidad – Entorno	24
1.2.5 La responsabilidad social de la universidad	24
1.2.6 Ámbitos y dimensiones de actuación de las universidades socialmente responsables	25
1.3 Marco espacial	26
1.4 Marco temporal	26
1.5 Contextualización	27
1.5.1 Contexto económico	27
1.5.2 Contexto laboral	27
1.5.3 Contexto social	28
1.5.4 Contexto político	28
<b>II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	

2.1	Aproximación temática	30
2.2	Formulación del problema de investigación	31
2.3	Justificación	31
2.4	Relevancia	32
2.5	Contribución	32
2.6	Objetivos	32
2.6.1	Objetivo General	33
2.6.2	Objetivos Específicos	33
<b>III.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1	Metodología	34
	3.1.1	Diseño 34
3.2	Escenario de estudio	34
3.3	Caracterización de sujetos	35
3.4	Trayectoria metodológica	36
3.5	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	37
3.6	Tratamiento de la información	37
3.7	Mapeamiento	38
3.8	Rigor Científico	45
3.9	Aspectos éticos	46
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS</b>	
4.1	Descripción de resultados	47
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	67
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	69
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	70
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	71
<b>IX.</b>	<b>ANEXOS</b>	78

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo describir el impacto social del Programa Uniones de la Universidad Privada del Norte, en la población y el entorno de las laderas del río Chillón de Puente Piedra. El estudio se enmarca en el enfoque cualitativo, se empleó el diseño fenomenológico porque se explora, describe y comprende las experiencias de las personas beneficiadas que habitan en las laderas del río Chillón de Puente Piedra, así como las de los representantes de la comunidad educativa que participaron: estudiantes, docentes y administrativos; con relación al Programa Uniones desarrollado por la Universidad Privada del Norte. Se utilizaron como técnicas de recogida de datos la entrevista semiestructurada, la observación de campo y el análisis de documentos institucionales formales y de acceso restringido. La muestra es por conveniencia y está conformada por 10 actores. Los resultados indican que el Programa Uniones ha sido percibido por los pobladores como una intervención del cual obtienen diversos beneficios, y es considerado por los miembros de la comunidad educativa como una experiencia que cumple los objetivos educativos para los que fue propuesta. Es importante que la universidad de a conocer esta experiencia de responsabilidad social universitaria y que otras instituciones educativas sigan su ejemplo y contribuyan con este tipo de acciones a formar ciudadanos y a erradicar la pobreza del país.

*Palabras claves: responsabilidad social universitaria, programa, percepción, impacto.*

## ABSTRACT

The objective of this research is to describe the social impact of the Unions Program of the Universidad Privada del Norte, in the population and surroundings of the Rio Chillón de Puente Piedra. The study is part of the qualitative approach, the phenomenological design was used because it explores, describes and understands the experiences of the beneficiaries that live on the slopes of the Chillón de Puente Piedra river, as well as those of the representatives of the educational community participated: students, teachers and administrative staff; in relation to the Unions Program developed by the Universidad Privada del Norte. The semi-structured interview, the field observation and the analysis of formal institutional documents and restricted access were used as data collection techniques. The sample is for convenience and is made up of 10 actors. The results indicate that the Unions Program has been perceived by the residents as an intervention from which they obtain various benefits, and is considered by the members of the educational community as an experience that meets the educational objectives for which it was proposed. It is important that the university make known this experience of university social responsibility and that other educational institutions follow its example and contribute with this type of actions to form citizens and eradicate the poverty of the country.

*Keywords: university social responsibility, program, perception, impact.*

## I. Introducción

En la actualidad, la universidad, principal representante de las instituciones de educación superior, enfrenta múltiples procesos de cambio generados tanto por factores internos como externos. El proceso de globalización, la sociedad del conocimiento y las políticas públicas impulsadas por el Estado, la obliga a responder a las crecientes demandas y desafíos de los diferentes grupos de interés con los que interactúa.

Estos nuevos desafíos se relacionan directamente con la necesidad de demostrar la razón de ser de la universidad, la cual se encuentra orientada a la colaboración en la resolución de necesidades y problemáticas de la sociedad, las funciones ligadas a ella como la docencia, la investigación, la extensión y la gestión se ajustan a dicha tarea, es así que las universidades deben implementar procesos que justifiquen su quehacer. Estos procesos de acreditación de la calidad, han obligado a las universidades a implementar importantes cambios en su gestión y toma de decisiones, incorporando una serie de técnicas y modelos propios de las empresas, tales como la planificación estratégica, los indicadores de gestión, el cuadro de mando integral, la gestión por competencias, los criterios de rentabilidad económica para evaluar sus proyectos, las estrategias de marketing, entre otras importantes herramientas y modelos de gestión, funcionando de esta forma en muchas ocasiones como una verdadera empresa.

Es importante reconocer que la universidad está inmersa en la sociedad del conocimiento, en la que gestionar información equivale a generar valor económico, la creación de ideas e intangibles determinan el éxito de una organización. Dentro de este marco la institución universitaria debe ser competitiva, esto se logra formando capital humano en el pre y postgrado y fomentando la investigación, el desarrollo e innovación, de manera continua, generando así movilidad social. Por lo que la calidad de su oferta académica debe estar acorde a los programas de formación e investigación que imparte, así mismo la universidad debe relacionarse con su medio aportando desarrollo y equidad en diferentes áreas. Esta economía basada en el conocimiento plantea que parte de la responsabilidad social de la universidad es atender a las demandas de conocimiento científico, generadas por

diferentes actores sociales y el Estado. Es por esto que el Estado y el mercado se convierten en las principales fuentes de financiamiento de la universidad pública y privada, a través de la asignación presupuestaria en el primer caso o la venta de servicios en el segundo, siendo los actores sociales o mercado los estudiantes y sus familias, los colegios secundarios, los institutos de Educación Superior, las ONGs, o los medios de comunicación, ejemplos que paulatinamente van alejándose de las prioridades y quehacer universitario.

Es importante mencionar que los cambios sociales y económicos suscitados en las últimas tres décadas, han provocado una masificación de las universidades, y el acceso económico ha diversificado el perfil de las personas que ingresan a estas, quedando atrás la exclusividad para acceder a la universidad de algunas elites socioeconómicas. Por ello la universidad debe ser socialmente responsable frente al ingreso de estudiantes de diversas clases sociales, adultos mayores, trabajadores, personas discapacitadas y extranjeros.

Es en este contexto presentado, que la Universidad Privada del Norte decide poner en marcha el Programa Uniones cuyo objetivo principal es formar profesionales íntegros que conozcan la realidad a través del desarrollo de una propuesta académica basada en valores y actitudes socialmente responsables siendo su intención compartir la experiencia con otros centros de educación superior del país para generar replicas, orientar el conocimiento académico hacia el mundo práctico y concreto de la sociedad y ayudar a las comunidades aliadas a emprender una mejora integral y sostenible en el tiempo.

Esta investigación pretende describir la percepción del impacto social del Programa Uniones, a partir de los datos obtenidos de las entrevistas realizadas a los diferentes actores sociales que participan en el programa, a través de una investigación cualitativa de diseño fenomenológico, por ello la tesis se encuentra estructurada de tal manera que abarca los aspectos teóricos, metodológicos y empíricos relacionados con dicho propósito.

## 1.1 Antecedentes

Este apartado se refiere a todos los trabajos de investigación en los se hayan manejado las mismas variables o se hallan propuesto objetivos similares al de este estudio.

Franco (2014), plantea que toda investigación toma en consideración los aportes teóricos realizados por autores y especialistas en el tema objeto de estudio, por lo que se expondrá una breve reseña las investigaciones más relevantes a las que se ha tenido acceso en el ámbito internacional y nacional, que sustentan los planteamientos de este estudio.

### 1.1.1 Antecedentes internacionales

Entre las investigaciones internacionales consultadas hallamos los siguientes estudios:

Un primer trabajo corresponde a Fernández (2016) en su tesis titulada: *La responsabilidad social universitaria: propuesta de un instrumento de evaluación y aplicación a las Universidades Públicas de Castilla y León*, se planteó como objetivo de investigación delimitar teóricamente el novedoso concepto de la RSU, pretende averiguar si el enfoque teórico de la teoría de los Stakeholders también es de aplicación en el ámbito universitario. La metodología utilizada fue exploratoria descriptiva, diseño de estudio de caso. Arribó a los siguientes resultados: a) El debate sobre la Responsabilidad Social se está llevando también al ámbito universitario. El hecho de que la Universidad pueda ser definida como el núcleo del actual desarrollo, que se centra en el desarrollo sostenible a nivel social, económico, medioambiental y cultural, explica los esfuerzos que está realizando para convertirse en una organización social responsable e integrada en la sociedad, mediante la participación dialogada de toda la comunidad universitaria y el resto de actores sociales. b) la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) conlleva que la Universidad sea consciente de que su actuación a través de sus cuatro procesos

clave - Gestión, Docencia, Investigación y Extensión- genera impactos específicos de distinta naturaleza, que modifican sustancialmente las condiciones del entorno y las expectativas de todas las partes interesadas.

Un segundo trabajo de Wigmore (2016), en su tesis titulada: *La gestión de la responsabilidad social universitaria (RSU)*, se planteó como objetivo de investigación el promover la reflexión sobre la responsabilidad social, para que ayude a identificar, analizar y estructurar la información para la gestión responsable en las organizaciones de educación superior o universidades. La metodología utilizada fue experimental, diseño de estudio de caso, las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron la observación, el análisis de documentos, y entrevistas a líderes. Arribó a los siguientes resultados: a) Los resultados de la revisión bibliográfica sobre la RSU en las áreas de investigación presentadas proporcionan una guía y orientación para las instituciones de educación superior interesadas en incorporar los conceptos de responsabilidad social o sostenibilidad. Mientras que la investigación empírica nos ha dado la oportunidad de obtener una visión exploratoria internacional del nivel de integración de la RSU. b) En los últimos veinte años se ha desarrollado un cierto interés por incorporar la responsabilidad social en la gestión, no sólo en la empresa privada, sino también en las entidades públicas, y a su vez en las instituciones universitarias, sean de carácter público o privado, como consecuencia de la demanda de los stakeholders.

Un tercer trabajo de Cely (2016), *Responsabilidad Social Universitaria, nueva identidad y compromiso: estudio de caso departamento del Meta, Colombia*, tuvo como objetivo fortalecer el rol de Responsabilidad Social en las Universidades del Departamento del Meta, incorporándola en su quehacer cotidiano de docencia, investigación y extensión, que consolide el compromiso ético, generando desarrollo sostenible y una nueva identidad universitaria. El enfoque de la investigación es mixto, se realiza un estudio de caso. Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron la observación, la aplicación de varios cuestionarios construidos para dicho fin. Los resultados indican que respecto al estado de la responsabilidad social en la institución objeto de estudio se concluyó que los diferentes actores están interesados en participar en diferentes reuniones, encuentros relacionados

con democracia, solidaridad, equidad, bien común, hay que darles la oportunidad de intervenir, apropiarse y desarrollar la sensibilidad hacia la cotidianidad local y nacional.

Un cuarto trabajo de Cossio (2014), en su tesis titulada: *Caracterización de la responsabilidad social universitaria en la Universidad San Buenaventura Bogotá*, se planteó como objetivo de investigación realizar la caracterización de los aspectos que con respecto a la Responsabilidad Social Universitaria tiene la Universidad de San Buenaventura. La metodología utilizada fue exploratoria descriptiva, diseño de estudio de caso, lo que se busca dicha caracterización es hacer una indagación de la historia y antecedentes de la Institución objeto de estudio, para después identificar si RSU está incorporada en todos los aspectos inherentes a la gestión que como Universidad debe llevar a cabo. Arribó a los siguientes resultados: a) Se identificó que la Universidad cuenta con una serie de programas y proyectos destinados a la comunidad, con los cuales se ha conseguido que diferentes grupos en distintas localidades de Bogotá se beneficien con planes educativos, de prevención y promoción. b) Se pudo observar que la universidad cuenta con la proyección social que se refleja en la educación continua, investigación, prácticas profesionales, desarrollo comunitario, convenios interinstitucionales con entidades empresariales públicas y privadas. c) Con respecto al conocimiento que tienen los diferentes actores internos de la universidad (estudiantes, docentes y administrativos), se pudo establecer que éstos participan en los proyectos y programas que desarrolla cada Facultad y centro de apoyo académico, considerando la formación de valores humanos, trabajo en equipo, liderazgo y solidaridad por los más necesitados.

Un quinto trabajo de López, (2013) en su tesis titulada *Responsabilidad social y universidad. Competencias desarrolladas por alumnos*, se planteó como objetivo determinar las competencias que desarrollan los alumnos a partir de la participación en experiencias de responsabilidad social en la universidad. Para ello se tomó como soporte el Modelo de Aprendizaje por Competencias de la Universidad Siglo 21 y para el análisis se eligieron tres competencias, la competencia del ser: respeto por la diversidad y el sentido social, la del saber:

contenidos curriculares de la profesión y la del hacer: trabajo en equipo. El tipo de investigación realizada fue descriptiva. La metodología utilizada es un estudio de caso, se estudió la intervención en la ONG CECOPAR de un grupo de alumnos, a través de una consultoría coordinada desde el Área de RSU. Se investigó el desarrollo de las competencias mencionadas, en los alumnos, a través de las técnicas de recolección de datos entrevista y observación. Los resultados obtenidos indican que a) los participantes desarrollaron competencias, contenidos curriculares de la carrera y de la profesión y trabajo en equipo. Influyeron en este desarrollo las características personales, la edad, las experiencias y expectativas o los roles cumplidos dentro del equipo de trabajo; b) se profundizaron los vínculos entre diferentes actores sociales, alumnos universitarios y personas que trabajan y asisten a CECOPAR, se lograron aprendizajes mutuos y el desarrollo social, cumpliendo con uno de los ejes de la RSU que es la participación social; c) esta práctica de RSU tuvo impacto social, se promovió el progreso y se creó capital social. Los alumnos pudieron reconocer e interpretar un contexto social diferente al de ellos y lograron considerar las diferencias y nominar a los otros con atributos positivos; d) hubo impacto educativo a nivel de valores, potenció el desarrollo de una visión de la ética profesional y su rol social; e) se amplió el horizonte personal y profesional de los estudiantes al reflejar la necesidad de desarrollar determinadas competencias para desenvolverse e insertarse en el mercado laboral; f) El desarrollo de las competencias mencionadas ayudarán a la inserción laboral y a la permanencia en empleos al promover en los estudiantes, una perspectiva del funcionamiento interno de la organización y acerca importancia de las acciones de responsabilidad social.

Un sexto trabajo de Gaeta (2011), en su tesis titulada *Responsabilidad social universitaria: una nueva mirada a la relación de la universidad con la sociedad desde la perspectiva de las partes interesadas*, se planteó como objetivo de investigación: proponer un modelo sobre la responsabilidad social universitaria para esta institución, en este caso pública. La metodología utilizada es un estudio de caso, a partir de los datos obtenidos de las entrevistas realizadas a diferentes actores relacionados con la Universidad de Valladolid (UVa). Arribó a los siguientes resultados: a) Las universidades se enfrentan a un proceso de cambio social y se

les cuestiona aspectos relacionados a su funcionamiento interno y su relación con la sociedad. b) El concepto de responsabilidad social debe ser aplicado como un modelo de gestión de las organizaciones que adopte una actitud y filosofía organizacional, pero sin deslindarse del entorno social. Considera que se debe incorporar a los diferentes actores en los procesos de planificación y evaluación del comportamiento socialmente responsable de la institución, esto a su vez sería un indicador de este modelo de gestión institucional. c) La Responsabilidad Social permite establecer redes y comunidades de aprendizaje y apoyo que benefician a todas las partes y a la propia organización. y d) Es así que la Uva es percibida como un soporte al desarrollo de un comportamiento socialmente responsable, algunas de sus facultades son identificadas en mayor medida con la producción de conocimiento y otras con mayor cercanía a la sociedad.

#### 1.1.2 Antecedentes nacionales

Entre los estudios nacionales consultados hallamos las siguientes investigaciones:

El primer estudio es desarrollado por Quispe (2015), en su tesis titulada *Responsabilidad social empresarial y satisfacción laboral de los colaboradores del Hipermercado Tottus S.A. Pacasmayo*, se planteó como objetivo de investigación: analizar la influencia de la responsabilidad social empresarial en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hipermercado TOTTUS S.A. Pacasmayo, en el periodo del 2015. La metodología utilizada fue de investigación aplicada, diseño explicativo, se trabajó con 36 trabajadores, se utilizó la técnica de entrevista estructurada. Arribó a los siguientes resultados: a) En el Hipermercado TOTTUS S.A. Pacasmayo, la Responsabilidad Social Empresarial a través de su Política de Remuneración, Beneficios e Incentivos, lo que implica que la seguridad y condiciones de trabajo influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores. La responsabilidad social empresarial entendida como satisfacción laboral, es fundamental para que los colaboradores aporten en la producción y productividad de la empresa. b) Se considera que la responsabilidad social es tan importante en el éxito de los negocios a largo plazo y actuales que la responsabilidad social

empresarial, (RSE) se ha convertido en un proceso ampliamente reconocido para los negocios.

Un segundo estudio presentado por Juárez (2015), en su tesis titulada: *Influencia de las acciones de responsabilidad social empresarial en el bienestar social de los trabajadores de la empresa Danper Trujillo S.A.C. en la planta Trujillo, año 2015*, se planteó como objetivo de investigación el establecer la influencia de las acciones de responsabilidad social corporativa en el bienestar social de los trabajadores de la empresa. La metodología utilizada fue de investigación explicativa, diseño descriptivo explicativo, se trabajó con una población de 71 empleados, mediante la técnica de la entrevista estructurada. Arribó a los siguientes resultados: a) Contribuye significativamente con el bienestar de los trabajadores porque les permite mejorar el siguiente conjunto de factores: salud física y mental, recreación e integración, mano de obra, individual y familiar. b) Ayuda a mantener una calidad de vida adecuada, sabiendo que el ambiente a través de su contribución a los programas sociales que ejecutan la empresa logrando mejorar la autoestima, el crecimiento y el placer profesional.

El tercer trabajo hallado realizado por Neciosup (2015), en su tesis titulada: *La enseñanza de la ética profesional como modo de concretizar la responsabilidad social universitaria*, se planteó como objetivo de investigación favorecer la conciencia de la responsabilidad social universitaria a través de la enseñanza de la ética y su aplicación al ejercicio profesional. La metodología utilizada fue de tipo exploratoria, diseño descriptivo. Los datos de esta investigación se consiguieron a partir de la recolección de datos utilizando la técnica de análisis de fuentes documentales mediante fichas bibliográficas, fichas de referencia, fichas de resumen, fichas de comentarios y/o ideas personales. Arribó a los siguientes resultados: a) La universidad ha de ejercer esa responsabilidad social no solo desde un punto de vista externo, sino también desde un aspecto interno incluso en el mismo proceso formativo, es decir, no ha de procurar solamente la instrucción-especialización de los nuevos profesionales, además debe “formar” personas con rasgos éticos, que posean las competencias para participar en un proyecto que asegure desde el desempeño de su propia labor profesional la reconfiguración de

una sociedad más buena, más justa. b) La ética profesional de la que hemos hablado no es una mera deducción de casos concretos de la ética general apoyada en el bien, sino que forma parte integral de la ética que ha de guiar las acciones de las personas en todos los aspectos de su vida, puesto que todos contribuyen a su plena realización.

Un cuarto estudio por Espinoza (2015), en su tesis titulada *Comunicación en la gestión de responsabilidad social: caso Doe Run Perú*, se planteó como objetivo de investigación establecer un análisis detallado respecto a la comunicación de la responsabilidad social en la industria minera. La metodología utilizada fue experimental, diseño estudio de caso, las técnicas de recolección de datos que se utilizaron son la observación, el análisis de documentos, y entrevistas a líderes y autoridades comunales, así como a los trabajadores profesionales de la empresa. Arribó a los siguientes resultados: a) Existe contradicción entre sus acciones y/o de responsabilidad social, y sus conductas corporativas. Para poder comunicar una buena gestión de la responsabilidad, es necesario que esta esté interiorizada en la empresa, y que se cumpla con los compromisos con los grupos de interés, empezando con los internos. b) Es importante resaltar que la empresa realiza diversos proyectos con las comunidades de su entorno; no obstante, al ser proyectos con acciones aisladas no está siendo de ayuda para la mejora de la imagen y reputación corporativa. Estos proyectos deberían estar enlazados y comunicados para que los públicos puedan percibir la responsabilidad social que se tiene con las comunidades.

El quinto trabajo es de Elías y Vila (2014), en su tesis titulada *Análisis de la responsabilidad social universitaria de la Pontificia Universidad Católica del Perú en el proyecto construcción de viviendas seguras y saludables, para las familias afectadas por el sismo en el centro poblado La Garita – Chincha*; se planteó como objetivo establecer cómo se desarrolla el modelo de RSU, propuesto por Vallaey, mediante el estudio del proyecto de la PUCP Construcción de viviendas seguras y saludables, para las familias afectadas por el sismo en el Centro Poblado La Garita – Chincha. El enfoque de la investigación es cualitativo y cuantitativo. Los datos han sido recogidos a través de cuestionarios y entrevistas estructurados y

concebidos para captar las respuestas de los sujetos, también a partir de la revisión y el análisis documental. Algunos resultados indican que el presupuesto del proyecto sufrió diversas modificaciones. Sobre la línea de acción Gestión Interna es importante considerar la incorporación de un equipo de apoyo psicológico al equipo de trabajo que se establece para proyectos “de emergencia”. La composición del equipo (alumnos, profesores, personal administrativo, así como personas, comunidades e instituciones no relacionadas con el quehacer académico) fue heterogénea. Con relación a la línea de acción Docencia, existieron esfuerzos independientes por parte de otras facultades que no fueron comunicados, por lo que no fue posible conocer el número real de docentes, así mismo la naturaleza de la intervención en emergencia, involucra la participación de profesionales de diversas disciplinas quienes muchas veces se encuentran trabajando por primera vez o, no se conocen. Sobre la línea de acción Investigación, se puso en evidencia la necesidad de la transferencia de la tecnología de construcción antisísmica y de bajo costo (adobe reforzado con geomalla. Finalmente, la línea de acción Proyección Social observa que la viabilidad de los proyectos solo será posible desde una participación permanente y proactiva de la población afectada.

## 1.2 Marco Teórico referencial

Para la presente investigación es necesario conocer a fondo la terminación y conceptualización específica de Responsabilidad Social, lo cual nos ayudará a entender en gran parte el contexto en el que surge El Programa Uniones, el cual es desarrollado por la Universidad Privada del Norte.

### 1.2.1 Responsabilidad Social

Responsabilidad Social, es la acción, compromiso u obligación, de los integrantes de una sociedad ya sea como persona (individual) o como miembros de algún grupo (equipo), tanto entre sí como hacia la sociedad. Se considera que

la responsabilidad social se diferencia de la responsabilidad política porque no se limita a la valoración del ejercicio del poder a través de una autoridad estatal.

La responsabilidad social desde el ámbito psicológico está más relacionada a la ética e ideología de un gobierno, corporación, organización o individuo que presenta específicamente una responsabilidad hacia la sociedad. Esta, puede ser “negativa”, significando que hay responsabilidad de abstenerse de actuar (actitud de “abstención”) o puede ser “positiva”, significando que hay una responsabilidad de actuar (actitud proactiva).

El concepto de responsabilidad social, desde su origen ha estado vinculado a las empresas, pues tiene como base el estudio de la relación entre la sociedad y los negocios, tiene el objetivo de lograr que las organizaciones empresariales se planteen nuevas responsabilidades, más allá de las cuestiones relacionadas con la maximización de las utilidades o beneficios para los dueños o accionistas de las mismas. Velásquez (2014) manifestó en su publicación que la responsabilidad social empresarial tiene como base los derechos humanos que se dieron a conocer en Paris en el año 1948, los cuales, van en contra de la esclavitud y las torturas.

Las universidades han sufrido, de manera directa o indirecta, a lo largo de su historia, las exigencias del entorno externo planteadas por los diferentes actores sociales: la Iglesia, la Monarquía, el Estado o el mercado, así como los requerimientos de los actores internos: estudiantes, personal docente, administrativo y de servicio. La universidad y sus funciones no dejan de lado a ningún sector de la sociedad, por ello las acciones relacionadas con la docencia, investigación, extensión y gestión universitaria se engloban dentro de un comportamiento socialmente responsable, que distribuye el beneficio de sus actividades de forma equitativa entre todos y que responde satisfactoriamente a los requerimientos de la sociedad, razones todas que justifican la aplicación de la responsabilidad social en su funcionamiento. Analizar algunos aspectos descriptivos del origen del concepto de responsabilidad social en el ámbito empresarial nos permitirá comprender mejor el mismo.

## 1.2.2 Orígenes y desarrollo del concepto de responsabilidad social.

El concepto de responsabilidad social no tiene un origen, no se conoce aún respecto de cuándo y dónde nace exactamente, esto debido a la influencia de las diversas corrientes de pensamiento de carácter económico, político, social o filosófico que han marcado el desarrollo y análisis de este término a lo largo de su historia.

Ortiz – Arrieta (2011) manifestó en su investigación que ciertos autores indican que fue durante los años 20 que surge el concepto de RSE, cuando se empieza a hablar sobre el principio de caridad, no como una acción personal del empresario sino como una actividad corporativa de la empresa lo cual se conoce como Filantropía Corporativa. A la vez otras opiniones sostienen que el concepto nace en los años 50, durante el auge en expansión y proliferación que viven las empresas estadounidenses. En los años 60s y 70s crecen movimientos que cuestionan los distintos aspectos que identificaban el estilo de vida estadounidense. Estos estuvieron en contra de la guerra de Vietnam. En este período se cuestionan las actividades de las empresas, a partir de las consecuencias sociales de sus acciones, principalmente los procesos de producción y el incentivo de la cultura consumista.

En los años 80 el Estado de Bienestar comienza a perder fuerza en el país estadounidense y la conceptualización de bienestar y calidad de vida deben de ser meta de todas las empresas, la RSE comienza a cobrar protagonismo. Es recién que, en los años 90, el nombre de Responsabilidad Social Empresarial empieza a tomar mayor protagonismo. Esto se debe al impulso de organismos internacionales y grupos sectoriales que han promovido la creación de códigos de conducta, normas y otros instrumentos para la implementación de la RSE como una estrategia de negocios, que busca convertir a la empresa en un actor que impulsa el desarrollo sostenible de su localidad, país y región.

Cancino & Morales (citado en Ortiz – Arrieta, 2011) manifestó en su investigación que con el transcurrir del tiempo aparecieron diferentes concepciones

teóricas relacionadas a la RSE, las cuales mayormente están ligadas al rol que se le asigna a la empresa en la sociedad. Las más importantes se resumen de la siguiente manera:

#### 1.2.2.1 Teorías Instrumentales

Estudian las actividades sociales que buscan cumplir de manera satisfactoria los objetivos de creación de riqueza empresarial. Los autores que defienden esta teoría indican que las acciones válidas para una empresa son las que están encaminadas a maximizar las utilidades de las mismas y teniendo como marco regulatorio únicamente las leyes vigentes. Milton Friedman describe en una frase: utilizar sus recursos y realizar actividades que estén diseñadas para aumentar sus utilidades siempre que acate las reglas del juego (Friedman, 1970).

#### 1.2.2.2 Teorías de Carácter Político

Los autores profundizan en el poder que la empresa adquiere en la medida que crece dentro de la sociedad. El crecimiento del poder económico de las empresas en el sistema hace surgir un “contrato social” entre las empresas y la comunidad en que participa. Las prácticas de RSE, no deberán responder a intereses económicos de las empresas, sino a los derechos y obligaciones del llamado “ciudadano corporativo” que define a la empresa como un actor más dentro de las relaciones sociales y económicas.

#### 1.2.2.3 Teorías Integradoras

Esta teoría define la empresa integra responsabilidades que se pueden definir como: económicas (maximización de utilidades), legales (cumplimiento de la ley), éticas (normas sociales que van más allá de la ley) y discrecionales (contribuciones sociales voluntarias). La importancia de esta teoría se basa en que la RSE en materia de Relaciones Públicas para las empresas, puesto que el comportamiento socialmente responsable se otorga a la empresa la llamada licencia para operar de parte de los diversos sectores que componen la sociedad.

#### 1.2.2.4 Teorías sobre Ética y Moral en Los Negocios:

El desarrollo de estas teorías sitúa a la empresa como un actor protagonista del desarrollo sostenible y promotor del bienestar común, en la actualidad ésta es la concepción que más se va posicionando en los diversos actores sociales que promueven la RSE.

#### 1.2.3 La Responsabilidad Social Universitaria.

En el mundo globalizado, las Instituciones Universitarias cumplen un rol muy importante en la educación, este es un factor fundamental para el progreso de las sociedades, las universidades tienen la facilidad de proponer actividades que pueden beneficiar el desarrollo en diversos ámbitos de los jóvenes, por lo tanto, es importante observar como la universidad considera a la RSU.

En la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior, celebrada en París en el año 2009, se estableció que *«en su condición de bien público y de imperativo estratégico para todos los niveles de la enseñanza, y por ser fundamento de la investigación, la innovación y la creatividad, la educación superior debe ser responsabilidad de todos los Gobiernos y recibir su apoyo económico»* (UNESCO, 2009).

#### 1.2.4 Relación Universidad – Entorno

Las Universidades tienen una gran influencia y participación en los acontecimientos sociales, siendo su principal preocupación el cómo contribuye a la promoción de la calidad de vida del entorno que la rodea, por lo tanto, tiene que ser sensible a las demandas y necesidades sociales (en la gestión social, docencia e investigación). Una de las responsabilidades de la Universidad para con su entorno es el beneficiar a la sociedad en conjunto, por ello, la participación de la comunidad universitaria en el logro de metas, debe darse en el marco de la perspectiva responsable de los actos y del respeto a la ética, dentro de un alineamiento de compromiso institucional.

## 1.25 La responsabilidad Social de la Universidad

Aldeanueva y Benavides (2012) manifestó en su investigación que todas las universidades deben tener conciencia social, ya que su fin primordial es solucionar los problemas que afectan a la colectividad social, básicamente generando nuevos recursos y sobre todo nuevas ideas. Es importante tener en claro que la universidad está obligada a atender las demandas sociales, esto conlleva siempre a mostrar una actitud positiva frente a su compromiso social. La gobernación transparente, gestión eficaz, una defensa sostenible del medio ambiente y las actividades sociales y solidarias son los principales valores que conforman e identifican a las universidades socialmente responsables. Por lo tanto, en el campo educativo superior la responsabilidad social se define como: la virtud principal de la universidad de expresar y difundir, a la vez actuar en un conjunto de principios y valores generales y específicos por medio de cuatro puntos importantes en la universidad, como son la gestión, la docencia, la investigación y la extensión universitaria; cabe recalcar todos con la predisposición del trabajo en conjunto con y/o para la sociedad.

## 1.26 Ámbitos y dimensiones de actuación de las universidades socialmente responsables

Aldeanueva y Benavides (2012) manifestó en su investigación que las actividades realizadas por la universidad se identifican a través de los efectos o impactos que generan en la sociedad. Éstas se agrupan en tres ámbitos de los cuales, indicamos lo siguiente: respecto al medio Ambiente, debe generar tecnología y conocimientos que se puedan aplicar al medio ambiente; promover proyectos de cuidado del medio ambiente; en el ámbito social, su tarea es formar en valores, promover la igualdad de oportunidades, concientizar a la sociedad sobre la importancia de vivir bien y en el aspecto económico, otorgar inversión para el estudio en materia de responsabilidad social; inversión en el criterio ético del cuidado del medio ambiente.

### 1.3 Marco Espacial

El distrito de Puente Piedra, está ubicado en la parte norte de la Provincia de Lima, Departamento de Lima, Perú. Es un centro poblado que posee una extensión territorial de 390.92 Km<sup>2</sup>, y cuya altitud es de 184 m.s.n.m. Su clima es húmedo en los meses de invierno y templado con sol radiante en meses de verano; oscilando su temperatura anual los 19.2 C, Sus límites distritales ubican al Norte a los distritos de Ancón y Santa Rosa; al Sur, el Río Chillón y el distrito de Los Olivos; al Este el distrito de Carabayllo y al Oeste al distrito de Ventanilla.

Puente Piedra, es un distrito con un enorme y nutrido pasado cultural que nos lleva desde el periodo pre-inca, pasando por su constitución distrital a través de la Ley 5675 del 14 de febrero de 1927 y, llegando hasta la actualidad, como parte expectante del desarrollo económico de la zona norte de Lima. Al distrito de Puente Piedra, se ingresa usando las siguientes vías: la vía principal de accesibilidad al distrito es la Panamericana Norte, que cruza el distrito en toda su extensión de Sur a Norte y viceversa. Este trayecto comienza sobre el Puente Chillón, que cruza el Río del mismo nombre en el Kilómetro 24 de la Panamericana Norte y finaliza a la altura del Kilómetro 39.5 de la misma vía. En esta vía, se cruza la principal avenida de ingreso al Cercado de Puente Piedra, como es la Av. Lecaros, así como, el ingreso a otras zonas del distrito. Bajo la Avenida Lecaros se ha construido el Paso a Desnivel Puente Piedra.

Una primera vía de accesibilidad auxiliar, es la Carretera Ventanilla, que termina en el paso a desnivel, en la zona de Zapallal. Desde allí se conecta a la Panamericana Norte, en la zona norte del distrito. Una segunda vía de accesibilidad auxiliar, es desviándose de la Panamericana Norte en la Av. Los Próceres (Los Olivos) y doblar por la Av. La Cordialidad, para cruzar el Puente sobre el Río Chillón. Esta vía, comunica directamente con la zona de La Ensenada. Una tercera vía de accesibilidad auxiliar, es la que interconecta la Panamericana Norte en el llamado "Ovalo Shangrila", que a través de la Av. Los Pinos y Av. Malecón Chillón permite el ingreso a la zona de Laderas de Chillón y Shangrila. El distrito de Puente Piedra, es el noveno más poblado y con proyecciones a seguir creciendo, pues es una zona

en la cual aún no se desarrollan proyectos de propiedad horizontal, por lo cual hay muchas más expectativas

#### 1.4 Marco Temporal

Este trabajo de investigación se desarrolló entre los meses de mayo y agosto del 2017, concluyendo con la entrega del Informe de Investigación el 14 de setiembre del 2017.

#### 1.5 Contextualización

La contextualización posibilitará un primer acercamiento a la realidad con el fin de comprender la relevancia y significación del problema y la situación objeto de estudio.

##### 1.5.1 Contexto económico

En lo económico, en el año 2015 en el Perú se produjo una desaceleración en el tipo de cambio, inseguridad ciudadana, denuncias sobre corrupción, falta de confianza en el estado y sus instituciones, inflación, menor oferta de bienes de consumo, etc. La actividad económica aún no se diversificaba y se otorgaba mayor importancia al sector comercio, de servicio y la actividad extractiva (minería y de hidrocarburos), dejando de lado a la manufactura y el agro.

##### 1.5.2 Contexto laboral

En lo laboral, el salario mínimo era de 750.00 Nuevos soles mensuales, se redujo la indemnización por despido, los contratos se flexibilizan y se reducen las aportaciones por seguridad laboral y salud. Existían malas condiciones laborales y se intentó flexibilizar la contratación juvenil (Ley Pulpín) sin embargo las movilizaciones presionaron para su derogación.

### 1.5.3 Contexto social

A nivel social, la pobreza a fines del año 2014 era de 22.7%, en la zona rural era de 46 %, existiendo un 4.3% de pobres extremos (1 millón 325 mil habitantes aproximadamente). La desigualdad, exclusión y desnutrición eran características. Los presupuestos destinados a educación, salud y protección social eran bajos. Se generaron 210 conflictos sociales y 141 ambientales. Se intenta reactivar la economía con la ley 30230 pero eliminando los sobrecostos sociales y ambientales, así como reduciendo las deudas tributarias; atentando contra la salud y seguridad y dificultando la fiscalización. Se vislumbra la posibilidad de un fenómeno del niño severo y grave que ya provocaba estragos en el norte. La organización internacional para las migraciones estima que, de aproximadamente 31 millones 152 mil personas, 3,5 millones emigraron, hallándose la mitad en situación irregular en los países de acogida. Se promulga la ley 28750 contra la trata y tráfico ilícito de migrantes. La salud provoca endeudamiento de familias, el conflicto social y la inseguridad ciudadana son 2 problemas que influyen en la morbimortalidad. Este sector tiene muchas limitaciones a nivel de información, escasez de insumos y personal sanitario, no existe descentralización, la prevalencia de la tuberculosis se relaciona con el desempleo, el hacinamiento, la drogodependencia y la situación de pobreza en general.

### 1.5.4 Contexto político

En el ámbito político, el Perú se halla en el último año de gobierno del partido político de turno y la campaña electoral se halla en pleno proceso, existe desaprobación de la ciudadanía e indecisión en el voto por los actos de corrupción de las autoridades. Las redes sociales tienen protagonismo en dicho proceso. La Defensoría del Pueblo avanza en los casos de reparación civil y la Corte Interamericana de derechos Humanos se pronunció en el caso de Chavín de Huántar y las ejecuciones extrajudiciales de terroristas.

Algunos aspectos positivos que se rescatan son: la participación ciudadana, las experiencias de economía solidaria y comercio justo en agricultura y artesanía.

La iniciativa indígena y campesina en el ámbito ambiental. En lo social hay muchas organizaciones que desarrollan programas en los sectores de educación y salud. Las redes de la sociedad civil se preocupan por la situación de los migrantes y las víctimas de tráfico de personas, así como también defienden jurídicamente a familias víctimas de la violencia terrorista y militar; investigan y evidencian situaciones de corrupción. Los pueblos amazónicos tienen iniciativa en la defensa de sus derechos haciendo necesaria la interculturalidad. Podemos concluir que se observó el esfuerzo por lograr una mayor articulación nacional entre todas estas organizaciones de la sociedad civil.

## II. Problema de investigación

## 2.1 Aproximación Temática

Actualmente, la Responsabilidad Social es una actividad que está causando impacto, en diferentes ámbitos como el económico, el social y para interés de esta investigación, en el educativo. El término impacto, de acuerdo con el Diccionario de uso del español proviene de la voz *impactus*, del latín tardío y significa, en su tercera acepción, “impresión o efecto muy intensos dejados en alguien o en algo por cualquier acción o suceso (Libera, 2007). Dicho impacto puede ser evaluado, pero también percibido, tanto por aquellos que se ven beneficiados de los programas de intervención, como por aquellos que laboran en las instituciones socialmente responsables que los desarrollan.

La institución universitaria al ser corporativa, universal, científica y autónoma tiene el compromiso de cumplir con su misión de enseñar, investigar y transferir resultados a la sociedad circunscribiéndose en el ejercicio de la responsabilidad social. La Responsabilidad social universitaria es un proceso de toma de conciencia de lo que se hace, por lo tanto, un ejercicio de derechos y responsabilidades con los otros y debe ser gestionada por las universidades con la misma calidad y excelencia que aplica a sus funciones básicas.

Xarur (2008) manifiesta que en la Conferencia mundial de educación superior -CMES- realizada en 1998, se realizó la “Declaración Mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción” y en el preámbulo se dejó consignada la capacidad de la educación superior para impulsar y constituir un espacio abierto para la formación superior que propicie el aprendizaje permanente, con el fin de formar ciudadanos que participen activamente en la sociedad y que promuevan un marco de justicia de los derechos humanos, el desarrollo sostenible, la democracia y la paz.

Es en este ámbito que las comunidades de las Laderas del Río Chillón, ubicadas en el distrito de Puente Piedra, desde hace dos años participan en un programa social, realizado por la Universidad Privada del Norte. Esta actividad

surge gracias a la iniciativa del Director Académico de la Universidad Privada del Norte, sede Cajamarca, quien dio inicio a un proyecto de responsabilidad social universitaria en la ciudad de Polloc, con el propósito de mejorar la calidad de vida de sus pobladores. Esta experiencia inspiró la idea de extender el programa Uniones a otras localidades cercanas a las diferentes sedes de dicha institución, pues se consideró que el proyecto tenía un potencial integrador, de esta manera esta buena práctica se expandió a Trujillo, interviniendo en los distritos de El Milagro y Torres de San Borja, y a Lima beneficiando a los pobladores de Cerro Verde en Villa María del Triunfo y de las Laderas del Río Chillón en Puente de Piedra. Esto nos lleva a preguntarnos acerca del impacto de este programa, de la percepción que tienen los beneficiarios, respuestas que obtendremos a través del discurso de los propios actores proporcionados en las entrevistas.

## 2.2 Formulación del Problema de Investigación

Las preguntas habituales de investigación de un estudio de tipo fenomenológico intentan obtener información sobre el significado, estructura y esencia de una experiencia vivida por una persona grupo o comunidad respecto a un fenómeno (Hernández, 2014)

¿Cuál es la percepción del impacto del Programa Uniones de la Universidad Privada del Norte, en las Laderas del Río Chillón, Lima, Perú?

## 2.3 Justificación

Este trabajo de investigación tuvo la finalidad de conocer la realidad de los pobladores de las Laderas del Río Chillón con relación a sus experiencias como beneficiarios del Proyecto Uniones. Se buscó obtener información acerca de la identificación del impacto que está causando el Proyecto Uniones esto con fines de que los pobladores reconozcan la importancia de la participación comunitaria activa en este tipo de intervenciones, que les permiten obtener beneficios, reducir problemas y prevenir los que pueden generarse a futuro. Así mismo, la identificación de los aspectos negativos, permitirá que la institución responsable del

Programa Uniones, tome las medidas correspondientes para reducirlos con la finalidad de lograr un desarrollo sostenible en el tiempo del proyecto. Esperamos que a raíz de esta investigación se realice la evaluación del impacto de este programa y que se tomen en cuenta los aspectos cuantitativos y cualitativos.

#### 2.4 Relevancia

Debido a que la actividad educativa universitaria genera impacto en el ámbito social y educativo, la presente investigación es importante porque permite la identificación de este impacto desde las voces de los propios actores. Esperamos que permita una evaluación de la metodología que se viene aplicando en la implementación del programa y que se realicen los cambios y mejoras en función de las necesidades de los beneficiarios.

#### 2.5 Contribución

La presente investigación contribuirá a la solución de problemas metodológicos en la aplicación del programa basados en la información que obtenemos del discurso de los actores. Es una de las primeras aproximaciones que se realiza a la evaluación del programa y la intención es que la información se tome como referencia, ya que la institución educativa pretende registrar las evidencias y desarrollar un manual para entregarlo a todas las universidades que lo quieran aplicar, involucrando a por lo menos 100 de los 800 campus que existen en el Perú.

#### 2.6 Objetivos

En ocasiones el objetivo de una investigación fenomenológica es descubrir el significado de un fenómeno para varias personas, en otros casos se concentran en comparar fenómenos o experiencias o incluso resolver problemáticas y aportar teorías (Hernández, 2014) en el caso de esta investigación

### 2.6.1 Objetivo general

Describir la percepción del impacto del Programa Uniones de responsabilidad social universitaria en sus diferentes actores.

### 2.6.2. Objetivos específicos

Describir y analizar la experiencia de los sujetos en torno al Programa Uniones.

Determinar el impacto social percibido por los actores.

Determinar si los actores perciben el logro de los objetivos propuestos por el Programa Uniones.

### III. Marco metodológico

### 3.1 Metodología

El presente trabajo de investigación se desarrolló dentro del marco del enfoque cualitativo. Según Hernández (2014), “la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados”. Es de tipo descriptiva

#### 3.1.1 Diseño

En el presente trabajo de investigación se empleó el diseño fenomenológico, según Hernández (2014), se enfoca en la esencia de la experiencia compartida, en obtener las perspectivas de los participantes, en este caso se buscó describir las experiencias vividas por las personas que participaron en el Programa Uniones llevado a cabo en las comunidades de las laderas del Río Chillón y la percepción del impacto que este ha tenido.

Para Hernández (2014), el diseño fenomenológico explora, describe y comprende lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias acerca de un determinado fenómeno, estos pueden ser sentimientos, emociones, razonamientos, visiones, percepciones, etc.; por lo que se trabajan las declaraciones de los participantes y sus vivencias.

### 3.2 Escenario de estudio

El Asentamiento humano Laderas de Chillón. Ubicado detrás de “Campo Fe” (Panamericana Norte), presenta una población de más de 26000 habitantes, sus medios de subsistencia de los habitantes son trabajos eventuales en albañilería (aproximadamente el 60% de los hombres trabaja en este rubro), venta ambulante

en mercados, trabajo ocasional en casas (es el trabajo más habitual en las mujeres). El suministro hídrico solo en la avenida central del pueblo joven tiene alcantarillado, los cerros carecen de él. El suministro de energía eléctrica, es regularizado solo en la zona central del pueblo joven, en las zonas altas no hay electricidad o existen instalaciones precarias y peligrosas. Los centros educativos de la zona son el colegio Kumamoto, colegio Cesar Vallejo, Colegio Discípulos de Jesús, un solo Centro Inicial y dos colegios no escolarizados. Su forma de administración comunal es la siguiente: 1 dirigente principal, 10 miembros de la junta directiva, 1 representante vecinal por cada manzana (25 manzanas en total).

Los diseños iniciales del territorio fueron hechos por la municipalidad de Lima. El pueblo joven tiene 30 años de fundado y nace como la solución de la municipalidad de Lima ante el exceso de población de extrema pobreza en Comas, San Martín de Porres, Independencia y Carabayllo. Presenta 20 comedores comunales, una mini posta médica, y una parroquia.

Para llegar al Asentamiento Humano Municipal “Laderas del Chillón” se va por la Carretera Panamericana Norte, luego se sigue por la Av. Paucartambo para llegar a la Av. 15 de junio, la vía principal en la cual se ubica la Institución Educativa N° 3092 Kumamoto, conforme se aprecia en el plano adjunto.

### 3.3 Caracterización de Sujetos

Los actores que colaboraron en el presente estudio estuvieron conformados por 10 personas de ambos sexos, rango de edad de 19 a 50 años, el grado de escolaridad fue variado, desde un nivel secundario completo, hasta universitario completo; se consideraron como actores a los pobladores del asentamiento humano Laderas del Chillón, a los estudiantes, a los trabajadores docentes y administrativos de la Universidad Privada del Norte.

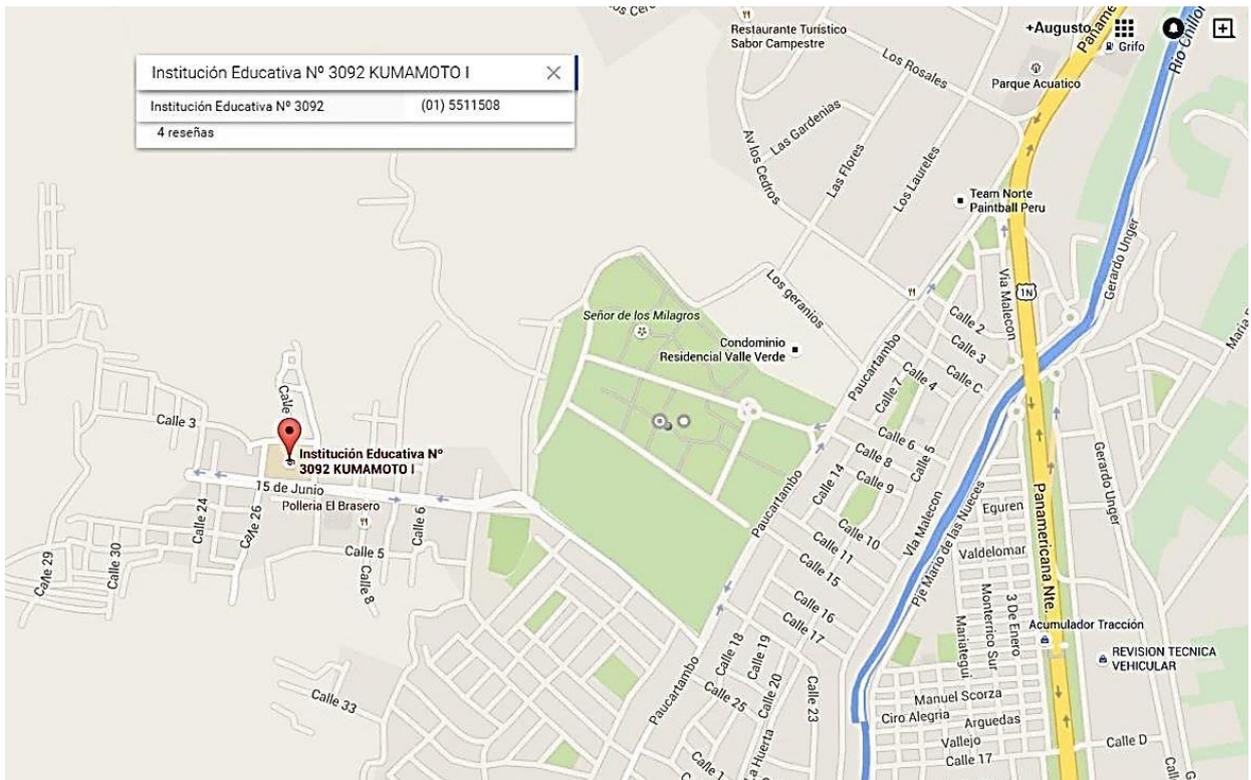


Figura 1. Mapa del Asentamiento Humano Laderas del Chillón. Copyright 2016 por Google Maps.

### 3.4 Trayectoria Metodológica

El presente trabajo de investigación surgió de la necesidad de describir la percepción que cada uno de los diferentes actores tiene sobre el impacto del programa Uniones, pobladores beneficiarios de una determinada localidad y miembros de la comunidad educativa de la Universidad Privada del Norte. Se definió de esta manera el fenómeno de interés.

Se revisó la documentación otorgada por la Institución, después de ello se realizó la inserción en la localidad Laderas del Chillón en Puente Piedra y se dialogó con los pobladores locales, para poder llevar a cabo esta investigación. Después de esta etapa se formuló el problema de investigación. Además, se realizó un arduo trabajo de campo para recaudar información mediante el uso de la observación directa y las entrevistas semi estructuradas a actores claves.

Finalmente, toda esta información se procesó para responder el problema de investigación planteado.

### 3.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Para este trabajo se revisaron fuentes secundarias como libros, tesis, artículos científicos, entre otros, para posteriormente ser analizados. Se obtuvieron datos de fuentes primarias mediante las observaciones de campo y las entrevistas semi estructuradas a actores claves.

Según Hernández (2014) “la entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa. Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema”. Se realizaron entrevistas semiestructuradas, las cuales se basan en una guía de asuntos o preguntas en las que el entrevistador es libre de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información (Hernández, 2014).

### 3.6 Tratamiento de la información

En la presente investigación, para el tratamiento de la información se tomó la propuesta de Marí, Bo y Climent (2010) sobre el análisis fenomenológico de los datos obtenidos en la entrevista.

El procedimiento metodológico atendió a la siguiente secuencia de procesos: en primer lugar, se realizó la entrevista semiestructurada, en segundo lugar, se desarrolló un protocolo de la misma que permitió mantener el enfoque en función del objetivo de reproducir y analizar las experiencias del entrevistado. Finalmente, como resultado del diálogo, de la escucha y la lectura reflexiva de los datos de la

entrevista, se definieron categorías o unidades de significado general y relevante, que consideraron la experiencia vivida del entrevistado para facilitar su análisis, es decir que respetaron su lenguaje, opiniones y creencias. “Teniendo en cuenta que las categorías de las descripciones corresponden a las maneras diferentes de entender y la relación lógica que puede establecerse entre ellas, lo cual constituye el principal resultado de un estudio fenomenológico”. (Marí, 2010, p.p. 116).

### 3.7 Mapeamiento

En las siguientes figuras podemos apreciar el proceso de la investigación y las principales acciones al poner en práctica un diseño fenomenológico.

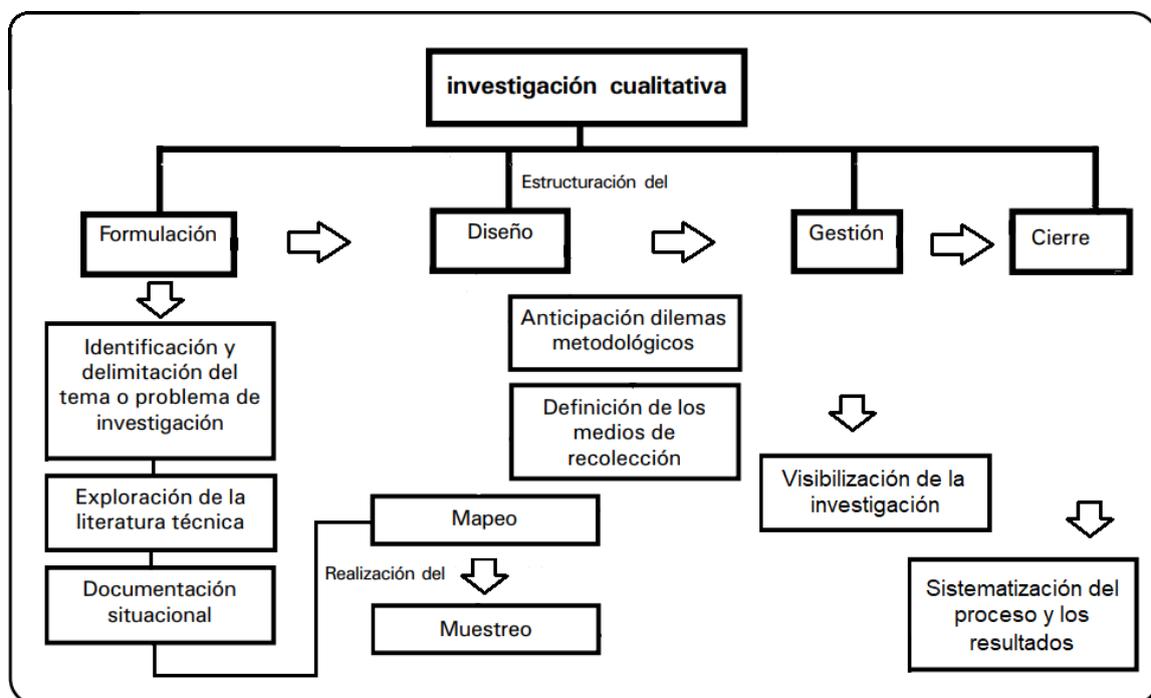


Figura 3. Proceso de la investigación

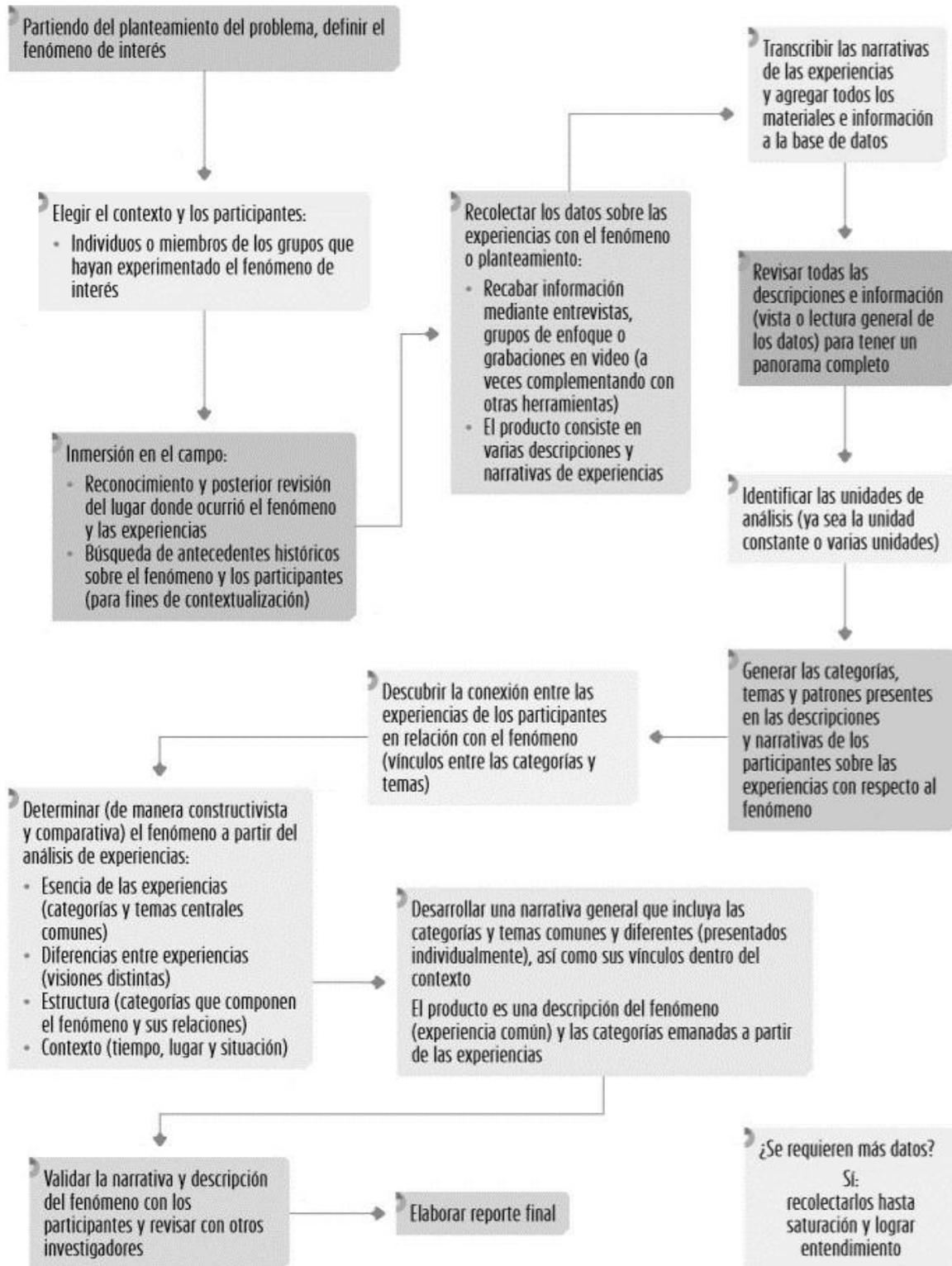


Figura 4. Acciones para implementar un diseño fenomenológico. Copyright 2014 por Hernández.

Según Quintana (2006) en el mapeamiento, mapeo o mapping el objetivo es situarse mentalmente en el terreno o escenario en el cual se va a desarrollar la investigación, implica un acercamiento a la realidad social o cultural objeto de estudio, donde se tengan identificados los actores o participantes, los eventos y situaciones en los que interactúan dichos actores, las variaciones de tiempo y lugar de las acciones que estos desarrollan; un cuadro completo de los rasgos más relevantes de la situación o fenómeno objeto de análisis.

El distrito de Puente Piedra, es el noveno más poblado y con proyecciones a seguir creciendo, pues es una zona en la cual aún no se desarrollan proyectos de propiedad horizontal. Conforme a las tendencias poblacionales, apreciamos en Puente Piedra mayor número de mujeres (188,119) que de varones (182,390). Según el estudio realizado por la Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (APEIM), en la población de Puente Piedra, se observó una gran concentración en el nivel socioeconómico C (45.4), con gran presencia en el NSE D (29.6) y un preocupante NSE E (15.2).

Las características Urbanas Ambientales más destacadas del Distrito de Puente Piedra, se presentan de modo gráfico en la figura siguiente:

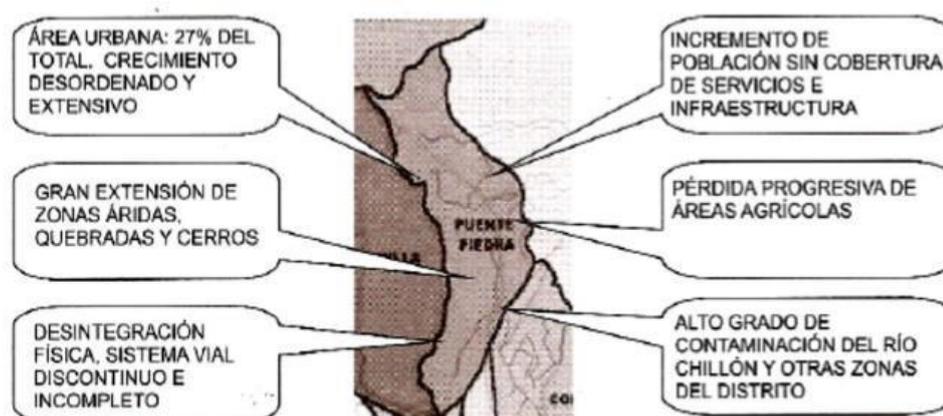


Figura 5. Características urbanas de Puente Piedra. Copyright 2015 por UPN.

Según el Plan de Desarrollo Concertado del Municipio de Puente Piedra al 2015, se han identificado cuatro grupos de procesos sociales que requieren atención prioritaria, debido a las tendencias desfavorables y sus consecuencias que pueden afectar a los sectores más pobres, además de restarle competitividad al distrito: Los procesos de tendencia negativa obstaculizan el desarrollo económico del distrito y configuran un entramado complejo de causas y efectos de tendencias negativas que es necesario revertir.



Figura 6. Procesos de tendencia negativa. Copyrigh 2015 por UPN.

El análisis desarrollado para elaborar el Plan de Desarrollo Concertado del Municipio de Puente Piedra al 2015, ubicó procesos de tendencia positiva, que representan el pilar fundamental, conjuntamente con las potencialidades locales, que el distrito puede utilizar para el proceso de desarrollo, constituyendo instancias prioritarias a desarrollar y fortalecer como factores relevantes para el cambio:

### PROCESOS DE TENDENCIA POSITIVA

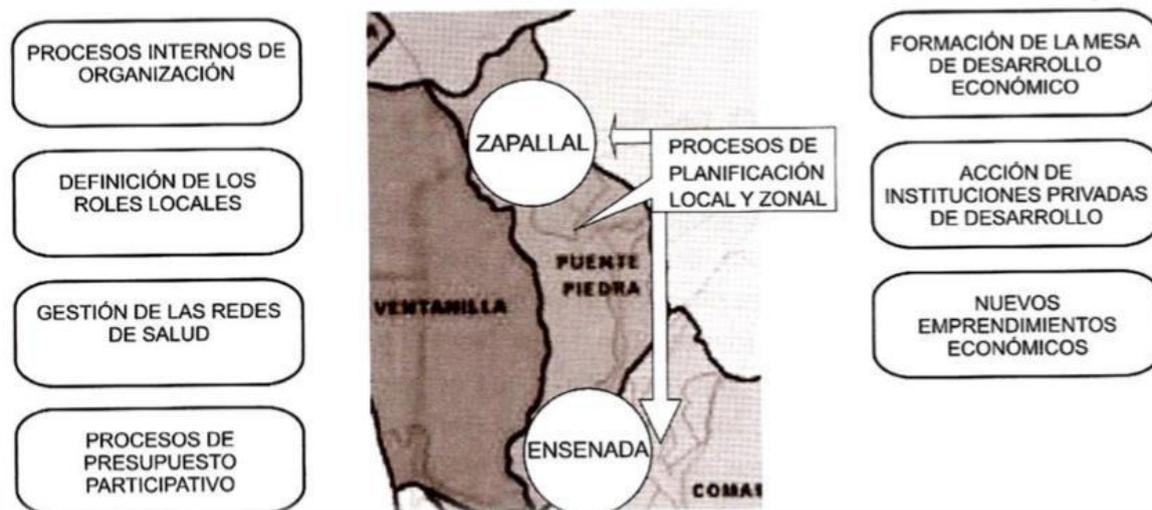


Figura 7. Procesos de tendencia positiva. Copyright 2015 por UPN.

El Municipio de Puente Piedra, ha dividido su distrito en tres zonas (Norte, Centro y Sur); y, diecisiete sectores, conforme al cuadro y gráficos de la siguiente página. El distrito de Puente Piedra es joven, un 25% tiene menos de 19 años, lo cual genera un gran potencial para el futuro del distrito.

Las Laderas del Chillón se dividen en tres explanadas, en la primera explanada; que fue la zona en la que el programa realizó la intervención cuenta con 26.000 aproximadamente, las condiciones son de pobreza: extrema, con casas prefabricadas en madera o maderba con techo de zinc, bolsas plásticas o cartón. Los principales problemas de salud son la anemia, problemas de salud oral, leucemia, enfermedades respiratorias, parálisis cerebral, desnutrición infantil.

Tabla 1

#### Zonas y sectores de Puente Piedra

Número	Zona	Sector
1	Sur	Ensenada
2	Sur	Laderas
3	Sur	Chillón
4	Sur	Shangri-La
5	Centro	Tambo Inga Oeste
6	Centro	Tambo Inga Este
7	Centro	Pampa Libre
8	Centro	Gallinazos
9	Centro	Santa Rosa
10	Centro	Cercado

11	Centro	Las Vegas
12	Centro	La Grama
13	Centro	Copacabana
14	Norte	El Dorado
15	Norte	Leoncio Prado
16	Norte	Jerusalén
17	Norte	Lomas

Copyright 2015 por UPN.



Figura 8. Zonas de Puente Piedra. Copyright 2015 por UPN.

Los principales problemas ambientales se deben a la expulsión de gases tóxicos desde la superficie del suelo por causas desconocidas. Los principales problemas urbanísticos son la desestructurada distribución territorial y el crecimiento territorial hacia una zona declarada como sísmica.

Los habitantes realizan trabajos eventuales en albañilería (aproximadamente el 60% de los hombres trabaja en este rubro), venta ambulante en mercados, trabajo ocasional en casas (es el trabajo más habitual en las mujeres). La avenida central del pueblo joven tiene alcantarillado, los cerros carecen de él. La energía eléctrica es regularizada solo en la zona central del pueblo joven, en las zonas altas no hay electricidad o existen instalaciones precarias y peligrosas.

Existen 3 colegios regulares, 1 centro inicial y 2 colegios no escolarizados. La administración es comunal existe un dirigente principal, diez miembros de la junta directiva y un representante vecinal por cada manzana (25 manzanas en total) Hay 20 comedores comunales, una mini posta médica, 1 parroquia. La Comisaría La Ensenada, es la jurisdicción policial, que tiene bajo su cargo el orden interno y la seguridad ciudadana en el Asentamiento Humano Municipal Laderas del Chillón.

La zona “S” de Laderas del Chillón es una de las que presenta la mayor cantidad de carencias de tipo material: No cuenta con pista ni veredas, no cuenta con escaleras para el acceso a sus viviendas, faltan muros de contención para evitar deslizamientos en casos de sismos, cuentan con limitado acceso al agua potable y precarias condiciones para desagüe. Más del 80% de viviendas son de matera y calamina. Existe mucha suciedad y basura por las calles. Proliferan las mascotas sin dueño. Esta zona es la que se eligió para la intervención, en ella existen 1,000 lotes de aproximadamente 4 personas por lote, siendo la población de 4,000 personas aproximadamente.

El muestreo fue intencional y no aleatorio; fue un muestreo por conveniencia y tuvo su origen en consideraciones de tipo práctico pues se buscó obtener la mejor información en el menor tiempo posible, de acuerdo con las circunstancias concretas que rodean del investigador como a los sujetos investigados (Quintana, 2006).

La muestra de estudio quedó conformada según se aprecia en la tabla adjunta.

Tabla 2

*Descripción de las personas participantes*

<b>Participante</b>	<b>Código</b>	<b>Sexo</b>	<b>Edad</b>	<b>Nivel educativo</b>	<b>Situación familiar</b>
Beneficiario 1	B1	Hombre	19	Estudios técnicos en curso	Soltero, sin hijos
Beneficiario 2	B2	Hombre	42	Secundaria completa	Conviviente, 2 hijos
Beneficiario 3	B3	Mujer	21	Estudios técnicos en curso	Soltera, sin hijos

Beneficiario 4	B4	Hombre	20	Estudios técnicos en curso	Soltero, sin hijos	
Beneficiario 5	B5	Hombre	28	Secundaria completa	Soltero, sin hijos	
Beneficiario 6	B6	Mujer	44	Secundaria completa	Conviviente, 3 hijos	
Administrativo UPN 1	A1	Mujer	32	Universitario completo	Soltera	
Administrativo UPN 2	A2	Hombre	39	Universitario completo	Conviviente, 1 hijo	
Estudiante UPN 1	E1	Mujer	20	Universitario en curso	Soltera	
Docente UPN 1	D1	Hombre	50	Universitario completo	Casado, 2 hijos	

### 3.8 Rigor Científico

Para obtener una óptima calidad en la presente investigación se verificó el cumplimiento de los criterios de:

Dependencia o consistencia lógica, en este trabajo de investigación para lograr una consistencia lógica se presentó la necesidad de grabar los datos de las entrevistas y así evitar los sesgos en la sistematización de la tarea de campo y el análisis de los datos (Hernández, 2014).

Credibilidad o máxima validez, se cumplió con este criterio puesto que el investigador ha captado el significado completo y profundo de las experiencias de los participantes, particularmente de aquellas vinculadas con el planteamiento del problema, a través de trabajos prolongados de campo (Hernández, 2014).

Transferencia de resultados o aplicabilidad, se cumplió con describir con amplitud el ambiente en donde se llevó a cabo la investigación, su contexto, los participantes, siendo la muestra diversa.

Confirmación o conformabilidad, este criterio está vinculado a la credibilidad y se refiere a demostrar que los sesgos y tendencias del investigador fueron minimizados, a través de las estancias prolongadas en el campo, el chequeo con participantes y la reflexión sobre los prejuicios, creencias y concepciones del investigador (Hernández, 2014).

### 3.9 Aspectos éticos

Previamente a la realización del estudio, se solicitó información al representante administrativo de la comunidad universitaria encargado del programa. Se solicitó el consentimiento informado de manera verbal a los participantes seleccionados, estos otorgaron su consentimiento para la publicación de los resultados obtenidos tras el estudio, velando por su participación voluntaria y la libertad de abandono en cualquier instante. Además, a todos los participantes se les asignó un código identificativo, con el objetivo de asegurar su anonimato, cuidando la confidencialidad de los datos recogidos a lo largo de todo el proceso, a excepción de cuando las personas por propia voluntad decidieron renunciar a la confidencialidad de su imagen física, al querer participar en registros fotográficos. Se aseguró a las personas que la participación en la investigación no tenía relación con su participación en el programa y que no tendría consecuencias en su participación futura.

#### IV. Resultados

A continuación, se presentan los resultados del análisis comprensivo realizado al contenido, de este se obtuvieron las unidades de significado las que integran los datos tal cual fueron expresados, respetando el lenguaje, opiniones y creencias de los actores entrevistados. Las transcripciones de las entrevistas sobre las experiencias de las personas participantes en este estudio se hallan en la sección anexos.

#### 4.1 Descripción de Resultados

Para el presente estudio se determinaron los objetivos a investigar, de estos se configuraron los reactivos a usar en la entrevista -aunque se utilizó un procedimiento semiestructurado, con repreguntas- y por último fueron utilizados como verificación de las unidades de significado relevante para la conceptualización de las opiniones y experiencias seleccionadas. Por lo que para la conceptualización de las opiniones se propusieron los siguientes esquemas evaluativos de la entrevista, específicos para cada actor.

<b>Esquema Evaluativo 1</b>			
<b>Perfil:</b>	Actor:	Edad:	Sexo:
	Situación familiar:		Escolaridad:
1.	¿En qué consiste, el Programa Uniones?		
2.	¿Cómo te enteraste del Programa?		
3.	¿Cuáles crees que son las fortalezas del programa?		
4.	¿Cuáles crees que son las debilidades del programa?		
5.	¿Qué cambiarías en el programa?		
6.	¿Ustedes tienen necesidades, cuál es la más importante o predominante?		
7.	¿Qué piensas de la organización del programa?		
8.	¿Crees que tu población debe beneficiarse de este proyecto?		
9.	¿La institución encargada de este programa, cumple con todo lo prometido, para toda la población?		
10.	¿Cuáles son las actividades que realiza el programa?		
11.	¿Te sientes satisfecho(a) con el programa y las actividades que realizan? Del 1 al 10 ¿cuánto le pondrías a tu satisfacción?		
12.	¿Crees que tu población está satisfecha con el Programa?		
13.	¿Cuáles serían las razones por las que no participarías en el programa?		
14.	¿Tienes algún inconveniente ahora para participar en el programa?		
15.	¿Observas algún cambio en tu comunidad desde que inició el programa hasta el día de hoy?		
16.	¿Recomendarías que participen en este programa a otras comunidades, barrios o poblaciones?		

*Figura 9.* Esquema evaluativo para la conceptualización de opiniones de los beneficiarios

<b>Esquema Evaluativo 2</b>			
<b>Perfil:</b>	Actor:	Edad:	Sexo:
	Situación familiar:		Escolaridad:
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En qué consiste el Programa Uniones?</li> <li>2. ¿Cuál es Objetivo del Programa Uniones?</li> <li>3. ¿Cuáles crees que son las fortalezas del programa?</li> <li>4. ¿Cuáles crees que son las debilidades del programa?</li> <li>5. ¿Qué cambiarías en el programa?</li> <li>6. ¿Qué miembros de la comunidad universitaria participan?</li> <li>7. ¿Quiénes son los beneficiados de este programa?</li> <li>8. ¿Qué actividades realizan para los beneficiarios?</li> <li>9. ¿Te sientes satisfecho(a) con el programa y las actividades que realizan? Del 1 al 10 ¿cuánto le pondrías a tu satisfacción?</li> <li>10. Consideras que se están cumpliendo los objetivos propuestos en el programa.</li> </ol>			

*Figura 10.* Esquema evaluativo para la conceptualización de opinión del Administrativo 1 (encargado)

<b>Esquema Evaluativo 3</b>			
<b>Perfil:</b>	Actor:	Edad:	Sexo:
	Situación familiar:		Escolaridad:
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En qué consiste el Programa Uniones?</li> <li>2. ¿Cómo se enteró del Programa?</li> <li>3. ¿Cuál es el Objetivo del Programa?</li> <li>4. ¿Cuáles crees que son las fortalezas del programa?</li> <li>5. ¿Cuáles crees que son las debilidades del programa?</li> <li>6. ¿Qué cambiarías en el programa?</li> <li>7. ¿Qué miembros de la comunidad universitaria participan?</li> <li>8. ¿Quiénes son los beneficiados de este programa?</li> <li>9. ¿Qué actividades se realizan para los beneficiarios?</li> <li>10. ¿Te sientes satisfecho(a) con el programa y las actividades que realizan? Del 1 al 10 ¿cuánto le pondrías a tu satisfacción?</li> <li>11. ¿Cuáles serían las razones por las que no participarías en el programa?</li> </ol>			

*Figura 11.* Esquema evaluativo para la conceptualización de opinión del Administrativo 2, Docente y Estudiante

El esquema evaluativo consta de datos personales que se engloban bajo un Perfil y unas categorías que se relacionan con los objetivos del estudio. Las preguntas que han sido consideradas relevantes se separaron en conjuntos que hacen referencia a aspectos como: Conocimiento del programa, Fortalezas, Debilidades, y Satisfacción los que nos indican la percepción del impacto del programa Uniones en los diferentes actores.

Esquema Evaluativo	Conocimiento del programa	Satisfacción con el Programa
1	Incluye pregunta 1, 2 y 10	Incluye pregunta 7, 8, 9, 11, 12 y 16
2	Incluye pregunta 1, 2, 6, 7 y 8	Incluye pregunta 9 y 10
3	Incluye pregunta 1, 2, 3,7, 8 y 9	Incluye pregunta 10
Esquema Evaluativo	Fortalezas	Debilidades
1	Incluye pregunta 3, y 15	Incluye pregunta 4, 5 12 y 13
2	Incluye pregunta 3	Incluye pregunta 4 y 5
3	Incluye pregunta 4	Incluye pregunta 5, 6 y 11

Figura 12. Agrupación de categorías.

En las figuras que se hallan a continuación encontramos la información extraída de las encuestas agrupadas en función de las preguntas, lo cual después permitió la verificación de unidades de significado relevante.

Desde la figura 13 a la 28 se observan las respuestas de los beneficiarios del programa, al esquema evaluativo 1.

Pregunta: 1. ¿En qué consiste el Programa Uniones?

BENEFICIARIO 1	BENEFICIARIO 2	BENEFICIARIO 3
<p>Buenas tardes, gracias por la oportunidad. Es un programa que lo brinda la Universidad Privada del Norte, quien con su personal administrativo y también estudiantes nos visitan mensualmente y realizamos varias actividades. Si mal no recuerdo, más o menos esto se inició hace aproximadamente 2 años, y, a decir verdad, a nombre propio estoy muy agradecido con La Universidad y sus representantes, ya que cada actividad realizada es un aprendizaje muy eficaz para cada individuo de mi Asentamiento Humano.</p> <p><b>Repregunta. ¿Porque crees que cada actividad es un aprendizaje eficaz?</b></p> <p>Porque desde que vienen, es decir tan solo con su presencia nos enseñan a siempre ayudar al prójimo. A la vez cada taller que brindan es muy enriquecedora para nuestro crecimiento como persona y hasta porque no decirlo de manera profesional.</p>	<p>Hola, sé que es un programa que ofrece ayuda a nosotros que más necesitamos. Los chicos ósea los que estudian en la Universidad Privada del Norte y también los profesores se esmeran cada año para ayudarnos. Ya son dos años que vienen aquí a las Laderas del Chillón. Y en verdad aprovecho para agradecer todo ese gentil apoyo que nos dan, mayormente yo no paro acá porque trabajo, pero sé que a mi mama le dan talleres de emprendimiento, y se por mis amigas que también vienen psicólogos y conversan con ellas y les tratan de solucionar sus problemas internos que tienen, como le dije en realidad no participo mucho por el tiempo, pero cuando puedo si lo hago y todos nosotros estamos muy contentos por todo los que nos ayudan.</p> <p><b>Repregunta. ¿Usted me comenta que no tiene mucho tiempo, pero si está al tanto de las actividades, conoce alguna de ellas?</b></p> <p>Claro le voy a mencionar de las que eh participado, siempre converso con una psicóloga que viene y también participo de los talleres psicológicos como Liderazgo.</p>	<p>Hasta donde yo tengo entendido es un Programa de ayuda Social que nos brinda la Universidad Privada del Norte.</p> <p><b>Repregunta. ¿Sabes algo más de ello?</b></p> <p>Si, sé que lo brindan a los más necesitados como nosotros.</p>
BENEFICIARIO 4	BENEFICIARIO 5	BENEFICIARIO 6
<p>Buenas tardes, es un programa que nos lo da la Universidad Privada del Norte, el cual vienen muchos alumnos y profesores a darnos diferentes tipos de ayuda, como talleres de emprendimiento, liderazgo, también hacen masajes, las enfermeras nos revisan y hasta hacen juegos para los niños.</p>	<p>Hola, viene mucha gente de la Universidad Privada del Norte a realizar distintas actividades para el beneficio de todo nuestro barrio, y aprovecho para decirle que estoy muy agradecido por ello.</p>	<p>Muchas personas que trabajan y estudian en la Universidad Privada del Norte nos visitan y nos brindan talleres, capacitaciones y juegos para todas las personas de nuestro querido asentamiento.</p>

Figura 13. Descripción de Resultados de la pregunta 1. Esquema Evaluativo 1

Pregunta: 2. ¿Cómo te enteraste del programa?

BENEFICIARIO 1	BENEFICIARIO 2	BENEFICIARIO 3
Como todo Asentamiento Humano tenemos un comité y gracias al presidente y me entere ya que es amigo mío, ando ya participando 2 años de este programa.	Me entere gracias al comité que tenemos, ellos nos dijeron sobre el Programa y gustoso de participar.	Mi madre vino con el chisme ja, ja, ja.
BENEFICIARIO 4	BENEFICIARIO 5	BENEFICIARIO 6
Mi padre me comento que le hicieron masajes y ahí averigüé mucho más.	Por el comité que tenemos acá en el barrio.	Por mis vecinos, como yo llego en las noches ellos me contaron una vez y desde ahí participo mientras puedo.

Figura 14. Descripción de Resultados de la pregunta 2. Esquema Evaluativo 1

Pregunta: 3. ¿Cuáles son las fortalezas del programa?

BENEFICIARIO 1	BENEFICIARIO 2	BENEFICIARIO 3
Este programa tiene para mis 3 fortalezas: integración, responsabilidad y honestidad. Integración porque siempre para las actividades vienen muchas personas de la UPN y a la vez busca que nosotros en masa participemos. Responsabilidad porque siempre cumplen con los horarios y las fechas. Honestidad, porque dan lo mejor en cada actividad y no nos venden humo. Cada actividad para mí es un aprendizaje eficaz.	La fortaleza que encuentro es el don de brindar, es decir lo serviciales que son con nosotros en todo sentido, ya que como usted ve nosotros somos muy necesitados.	Dedicación, Responsabilidad y Tolerancia. Son bien metidos cuando vienen están en todas, responsables porque siempre cumplen sus fechas y tolerantes porque a pesar que no vamos muchos ellos muestran su mejor rostro.
BENEFICIARIO 4	BENEFICIARIO 5	BENEFICIARIO 6
Amor al prójimo, dedicación, humildad. Usted no sabe lo felices que somos con todas las actividades brindadas, agradezco de corazón a la universidad.	Respeto y Solidaridad, Cada actividad como Psicológica o de Salud hasta de Emprendimiento son netamente hermosas y solidarias, ya que se preocupan por dar lo mejor en cada actividad brindada.	Dedicación, cada actividad que nos brindan tanto en los alumnos como trabajadores de la UPN le ponen una dedicación sorprendente. Sobre todo, cuando hacen masajes a los viejitos del barrio.

Figura 15. Descripción de Resultados de la pregunta 3. Esquema Evaluativo 1

Pregunta: 4. ¿Cuáles son las debilidades del programa?

BENEFICIARIO 1	BENEFICIARIO 2	BENEFICIARIO 3
Creo que la debilidad es por parte nuestra, es decir los pobladores, porque muchas veces no participamos en su gran mayoría. <b>Repregunta. ¿Por qué cree que se genera la no participación de algunos pobladores?</b> Algunos por motivos laborales, otros por estudio y otros por ociosos.	Le voy a ser bien sincero, la debilidad creo que es de parte nuestra, no valoramos los programas, muchas veces van pocas personas. Como dicen uno no sabe lo que tiene hasta que lo pierde.	Quizás más difusión creo yo, porque muchos estudiamos y a veces nos enteramos después de la fecha una actividad que se brindó.
BENEFICIARIO 4	BENEFICIARIO 5	BENEFICIARIO 6
No existe ninguna debilidad creo yo.	No la hay.	Deberían hacer más fechas de las actividades, ja, ja, ja.

Figura 16. Descripción de Resultados de la pregunta 4. Esquema Evaluativo 1

Pregunta: 5. ¿Qué cambiarías en el programa?

BENEFICIARIO 1	BENEFICIARIO 2	BENEFICIARIO 3
Que sean más fechas ja, ja, ja, es que por ejemplo los masajes que le brindan a las personas adultas son muy beneficiosos para ellos o los talleres psicológicos son uff... buenísimos, mejoraría mucho en que nos briden más fechas.	Traer más personas que brindan masajes, porque de verdad es algo que nos ayuda mucho y sobre todo a los adultos mayores.	Cambiaría el chip de mis vecinos, hay muchos de ellos que no aprovechan al máximo estas actividades, un día la Universidad va a dejar de ayudarnos y ahí recién valoraran lo que tuvimos y no lo cuidamos.
BENEFICIARIO 4	BENEFICIARIO 5	BENEFICIARIO 6
Nada, todo es perfecto, se lo juro.	Mas actividades, más fechas ja, ja, ja.	De verdad que nada, todo es muy bueno.

Figura 17. Descripción de Resultados de la pregunta 5. Esquema Evaluativo 1

Pregunta: 6. Ustedes tienen necesidades, ¿cuál es la más importante o predominante?

BENEFICIARIO 1	BENEFICIARIO 2	BENEFICIARIO 3
<p>Eso es totalmente cierto, nuestro Asentamiento Humano tiene muchas necesidades, pero la que más predomina para mí es el educativo, hay mucha gente que no sabe leer, o si lo hace no tiene un nivel de comprensión hacia un texto, Usted sabe que la educación es la madre de todo, por lo tanto existen jóvenes que ni siquiera saben saludar a sus adultos, o mejor dicho saben hacerlo pero no les da la gana de hacerlo y eso es educación base de casa, no existe el respeto, la delincuencia cada vez crece más y más. Para mí a, título personal esa es la necesidad predominante en mi Asentamiento.</p> <p><b>Repregunta. ¿No cree que exista alguna otra necesidad?</b></p> <p>Si claro, existe mucha delincuencia, solo nos queda defendernos nosotros mismos porque serenazgo solo viene de vez en cuando.</p>	<p>Salud, para mi salud, hay mucha gente, niños, sobre todo, que no comen bien y por eso se enferman mucho, de tan solo verlos en su gran mayoría están desnutridos y eso si es preocupante, imagínate ahora que ni van al colegio por la huelga de maestros ahí, aunque sea tenían algo que comer. Esa creo yo que es la necesidad predominante en mi población y es preocupante.</p> <p><b>Repregunta. ¿Cuál sería una segunda necesidad importante?</b></p> <p>La delincuencia, existe mucha, y no tenemos el apoyo de nadie.</p>	<p>La falta de Seguridad, ya que hoy en día el recurso más fácil para llevarse el pan a la mesa es robar o asaltar, más cuando siendo una zona de bajos recursos, el índice de delincuencia es mayor, es por eso que yo creo que con esta ayuda social que nos brinda la universidad fundamentalmente ayuda a los jóvenes y evita que estos se desvíen y tomen una mala opción para sus vidas.</p> <p><b>Repregunta. ¿Cuál crees que sería la segunda necesidad fundamental?</b></p> <p>Educación, es importante seguir trabajando en ello, por eso agradezco a la universidad por el apoyo que nos brindan con cada taller como de emprendimiento u otro que nos brindan.</p>
BENEFICIARIO 4	BENEFICIARIO 5	BENEFICIARIO 6
<p>Carecemos de valores y es por eso que se ve aquí mucha delincuencia, a la vez muchos de los jóvenes no muestran respeto por los adultos.</p>	<p>Tenemos muchas, para mí la primordial es la desnutrición hay muchos niños que no se alimentan bien y eso es muy preocupante.</p>	<p>Para mí la escasez de valores, no hay respeto y mucha delincuencia.</p>

Figura 18. Descripción de Resultados de la pregunta 6. Esquema Evaluativo 1

Pregunta: 7. ¿Qué piensas de la organización del programa?

BENEFICIARIO 1	BENEFICIARIO 2	BENEFICIARIO 3
<p>A pesar de tantas actividades que realizan se dan abasto para todos, para mí tienen una organización eficaz.</p> <p><b>Repregunta. ¿Es decir usted cree que todas las actividades son muy buena y exitosas para su comunidad?</b></p> <p>Por supuesto, cada actividad de la cual eh participado siempre le he sacado algo de aprendizaje, solo me queda estar agradecido.</p>	<p>Muy buena, siempre cumplen los horarios y las fechas especificadas.</p>	<p>Para mí presentan una organización impecable hasta el momento.</p>
BENEFICIARIO 4	BENEFICIARIO 5	BENEFICIARIO 6
<p>Espectacular, alumnos y docentes y hasta trabajadores de la universidad que vienen se portan A1 y cumplen con el programa en su totalidad.</p>	<p>Me encanta todo muy ordenado y eficaz</p>	<p>Excelente, no tengo queja alguna.</p>

Figura 19. Descripción de Resultados de la pregunta 7. Esquema Evaluativo 1

Pregunta: 8. ¿Crees que tu población debe beneficiarse de este proyecto?

BENEFICIARIO 1	BENEFICIARIO 2	BENEFICIARIO 3
<p>Yo creo que sí, y le voy a explicar él porque, nosotros somos personas pobres y mayormente la pobreza está relacionada con desconocimiento y son todas estas actividades que están vinculadas con el Proyecto que nos brinda la Universidad, la cual hace que nosotros aprendamos más y más, como siempre me decía mi Madre, uno nunca deja de aprender, por eso vuelvo y repito estoy más que agradecido con la universidad por todo este apoyo que nos viene brindando, y lo más importante sin pedirnos nada a cambio, no es una campaña política como mayormente lo hacen, simplemente lo hacen porque nos quieren apoyar y lo único que nos piden a cambio es que no dejemos de asistir a las actividades que brindan.</p> <p><b>Repregunta. Usted menciona política, ¿Por qué?</b> Pues claro joven por ejemplo el alcalde de Puente Piedra solo viene cuando es campaña de ahí nunca se le ve y nosotros ya estamos cansados, de verdad que de eso ya ni quiero perder mi tiempo.</p>	<p>Por supuesto y no saben la gran ayuda que nos dan. Acá nosotros estamos totalmente abandonados por el gobierno y más aún al alcalde solo lo conocemos en sus campañas de ahí en más ni aparece, es por eso que me tomo el atrevimiento de a nombre de toda mi comunidad agradecer públicamente a la universidad privada del norte por todo el apoyo que nos brinda y lo más importante sin pedirnos nada a cambio. Otros lo hacen por política, pero en cambio la Privada lo hace por ayudarnos y nosotros lo aprovechamos al máximo.</p> <p><b>Repregunta. ¿Porque tantas personas como usted mencionan que otros lo hacen por campaña política?</b> Porque es simple, en campaña son los buenos una vez que llegan al poder no vienen nunca más, ya estamos cansados de la hipocresía de los partidos políticos y de los alcaldes que han pasado por el sillón municipal de Puente Piedra.</p>	<p>Claro que sí, nos ayuda a todos en general más a los adultos mayores quienes son los que más necesitan ayuda como la que da las enfermeras. A la vez es una buena ayuda para los jóvenes de mi zona ya que trabajan talleres Psicológicos y también sobre Emprendimiento.</p> <p><b>Repregunta. ¿Tú que eres joven, has participado de algún taller Psicológico?</b> Si participe del Taller de Liderazgo y el de Orientación Vocacional.</p>
BENEFICIARIO 4	BENEFICIARIO 5	BENEFICIARIO 6
<p>Claro que sí, usted no se imagina la gran ayuda que es. Estos programas son como una luz de esperanza para nosotros.</p>	<p>Totalmente, y créame que nosotros la recibimos de la mejor manera.</p>	<p>Si.</p>

Figura 20. Descripción de Resultados de la pregunta 8. Esquema Evaluativo 1

Pregunta: 9. ¿La institución encargada del programa cumple con todo lo prometido para toda la población?

BENEFICIARIO 1	BENEFICIARIO 2	BENEFICIARIO 3
<p>Hasta el momento sí, por mi parte no tengo ninguna queja y de la gente que conozco, que es la mayoría de la población, no eh sentido ni recibido alguna queja. Además siendo honestos, de que nos podríamos quejar si todo lo que recibimos es por voluntad de ellos y nosotros estamos más que agradecidos y contentos con todo lo que se nos brinda.</p> <p><b>Repregunta. ¿Es tal su agradecimiento que de verdad no tiene queja alguna del programa?</b> Claro joven, cree que me voy a quejar si tan solo con que se tomen el tiempo de venir a ayudarnos dice mucho de ellos y sobre todo de la institución.</p>	<p>Mira te voy a ser bien sincero, por lo que trabajo no paro casi todo el día acá, pero cuando estoy si participo de todas las actividades y hasta el momento no conozco de alguien que se queje o me diga que no han brindado algo que han prometido, todo hasta el momento se ha realizado y de buena manera, me da pena que a veces personas como yo que trabajo no pueda asistir a todas las actividades, pero en las que puedo siempre voy.</p> <p><b>Repregunta. ¿y de las que has ido cual te ha gustado o llenado más?</b> Me encantan las charlas Psicológicas, sobre Liderazgo o Emprendimiento.</p>	<p>Si, hasta el momento si, en todo lo que han prometido.</p>
BENEFICIARIO 4	BENEFICIARIO 5	BENEFICIARIO 6
<p>Yo creo que, si cumplen, el problema somos nosotros que a veces no valoramos lo que nos dan.</p>	<p>Si en su totalidad.</p>	<p>Si cumplen, por ahora desde mi punto de vista, nunca nos han fallado con las fechas y horarios.</p>

Figura 21. Descripción de Resultados de la pregunta 9. Esquema Evaluativo 1

Pregunta: 10. ¿Cuáles son las actividades que realiza el programa?

BENEFICIARIO 1	BENEFICIARIO 2	BENEFICIARIO 3
Se realizan muchas actividades, recuerdo claramente que vinieron muchas enfermeras y enfermeros y empezaron a revisar tanto a los niños como a los adultos, es más llegaron a sacar sangre a algunos para así saber si existía desnutrición, a la vez se ofrecieron a realizarnos masajes y nosotros estábamos muy felices y agradecidos. En otras ocasiones también nos brindan talleres psicológicos donde tocan temas como "No a la Violencia Familiar" que es uno de los problemas que pasa muy a menudo aquí, también sé que hay estudiantes y profesores de la carrera de Negocios Internacionales que nos brindan talleres de Emprendimiento. Pero lo que más me llena de emoción son las navidades ya van dos veces que para esas fechas vienen con muchos regalos para todos los niños y ellos son los más felices.	Muchas, sé que vienen enfermeras y preguntan a la población si tienen alguna queja o dolencia, sé que brindan talleres de Emprendimiento, Liderazgo. También he conversado con 3 psicólogas y les he comentado mis problemas personales y me han ayudado bastante. Y lo más bonito es en navidad cuando traen regalos y muchos juegos para los niños tú sabes que los son los más ilusionados y los que más disfrutan.	Una vez llegando del mercado me di cuenta que estaban realizando una campaña y no contaban con el público adecuado y vi que los jóvenes tomaron la iniciativa, al ver que la población no se acercaba, decidieron ir puerta por puerta, esto, me pareció un lindo gesto ya que, los que realizaban esa ayuda social eran jóvenes y hoy en día ver a un joven querer hacer una ayuda social es muy difícil, ya que se puede decir que no es su vocación o algo que sea de su agrado. Me percate a lo lejos que le tomaron una muestra de sangre a un señor, no supe para que es por eso que me acerque al módulo a preguntar es ahí donde me respondieron que son pruebas para saber si parte de la población sufría de desnutrición y me brindaron la información de que era un proyecto social de la universidad privada del norte. Desde ahí supe de varias actividades y siempre trato de asistir más que todo a las Charlas Psicológicas porque me gusta todo lo relacionado a esa carrera. <b>Repregunta. ¿Estas charlas Psicológicas a las que asististe, te motivan de cierta manera a estudiar esta carrera?</b> Sí, creo que tengo el don de saber escuchar, ya que no es lo mismo que oír, porque al escuchar entiendo a fondo el problema de alguien, por eso agradezco esas charlas, de verdad que me encantan.
BENEFICIARIO 4	BENEFICIARIO 5	BENEFICIARIO 6
Dinámicas de grupo, talleres psicológicos, fotografía, prevención en salud, etc.	Talleres de liderazgo, juegos para niños, pintado de fachadas, plantan árboles y muchas cosas más.	Atención al adulto mayor, charlas vocacionales, talleres psicológicos, juegos para niños, talleres de negocios, de emprendimiento.

Figura 22. Descripción de Resultados de la pregunta 10. Esquema Evaluativo 1

Pregunta: 11. ¿Te sientes satisfecho con el programa y las actividades que se realizan?

BENEFICIARIO 1	BENEFICIARIO 2	BENEFICIARIO 3
Muy satisfecho, cada actividad es muy bonita y como lo dije en una de las preguntas anteriores, siempre hay algo nuevo que aprender. <b>Repregunta. ¿del 1 al 10 cuanto le pondrías a tu satisfacción?</b> Le pondría 11, ja, ja, ja.	Muy satisfecha y más que eso agradecida. <b>Repregunta. ¿del 1 al 10 cuanto le pondrías a tu satisfacción?</b> Le pondría 10.	Muy satisfecho. <b>Repregunta. ¿del 1 al 10 cuanto le pondrías a tu satisfacción?</b> Le pondría 10
BENEFICIARIO 4	BENEFICIARIO 5	BENEFICIARIO 6
Recontra satisfecho. <b>Repregunta. ¿del 1 al 10 cuanto le pondrías a tu satisfacción?</b> Le pondría 25, ja, ja, ja.	Super satisfecho. <b>Repregunta. ¿del 1 al 10 cuanto le pondrías a tu satisfacción?</b> 10.	Muy satisfecho. <b>Repregunta. ¿del 1 al 10 cuanto le pondrías a tu satisfacción?</b> 10.

Figura 23. Descripción de Resultados de la pregunta 11. Esquema Evaluativo 1

Pregunta: 12. ¿Crees que tu población está satisfecha con el programa?

BENEFICIARIO 1	BENEFICIARIO 2	BENEFICIARIO 3
Usted y yo sabemos que siempre van a existir personas que nunca van a estar de acuerdo con nada, pero personalmente creo y veo a mi población que disfruta a plenitud cada actividad, por lo tanto, estoy más que seguro que si estamos todos plenamente satisfechos con todas las actividades que realiza y nos brinda la Universidad Privada del Norte.	Estoy más que segura que si estamos todos muy satisfechos con todas las actividades que realiza la Universidad Privada del Norte.	En su totalidad, todos estamos muy satisfechos y agradecidos con todas las actividades que nos brindan y sobre todo de manera gratuita. <b>Repregunta. ¿si tuviera algún costo monetario, asistirías?</b> Sería muy complicado ya que con lo que tenemos es solo para sobrevivir. Por eso agradezco inmensamente todo el apoyo que nos brindan.
BENEFICIARIO 4	BENEFICIARIO 5	BENEFICIARIO 6
Aunque mucha gente no lo valore, los que sí estamos más que satisfechos.	Claro que sí, siempre hay demasiada gente del barrio participando en las actividades.	Aunque muchas de las personas no participan, los que sí estamos más que satisfechos.

Figura 24. Descripción de Resultados de la pregunta 12. Esquema Evaluativo 1

Pregunta: 13. ¿Cuáles serían las razones por las que no participarías en el programa?

BENEFICIARIO 1	BENEFICIARIO 2	BENEFICIARIO 3
Solo si no tuviera tiempo, porque de ahí como sea participo.	Solo el aspecto laboral como se lo mencione de ahí en más siempre participo.	Netamente por tiempo, yo estudio y ese es el principal motivo que a veces no puedo asistir a las actividades.
BENEFICIARIO 4	BENEFICIARIO 5	BENEFICIARIO 6
Por mis estudios, solo eso a veces no puedo asistir.	Por el aspecto laboral más que nada.	Básicamente por mi trabajo ya que casi todo el día estoy fuera de mi casa.

Figura 25. Descripción de Resultados de la pregunta 13. Esquema Evaluativo 1

Pregunta: 14. ¿Tienes algún inconveniente ahora para participar en el programa?

BENEFICIARIO 1	BENEFICIARIO 2	BENEFICIARIO 3
Ninguno, por ahora sí puedo participar, no sé si en el futuro.	Por ahora ninguno.	Cuando puedo de una voy sin problema alguno a las actividades, el tiempo sería el único problema.
BENEFICIARIO 4	BENEFICIARIO 5	BENEFICIARIO 6
Solo factor tiempo, pero cuando puedo voy a las actividades.	A veces el factor tiempo me juega una mala pasada.	Solo por el aspecto laboral.

Figura 26. Descripción de Resultados de la pregunta 14. Esquema Evaluativo 1

Pregunta: 15. ¿Observas algún cambio en tu comunidad desde que inició el programa hasta el día de hoy?

BENEFICIARIO 1	BENEFICIARIO 2	BENEFICIARIO 3
<p>Si, se nota que las personas tratan de cuidar mejor los espacios en los que el programa ha hecho mejoras.</p> <p>Personalmente con los talleres que he llevado yo he cambiado, ahora estoy más seguro y trato de dar mis opiniones. Creo que todavía se necesita más tiempo para que todos realmente aprendan a ser mejores, así que me gustaría y estoy muy agradecido de que nos sigan apoyando.</p> <p><b>Repregunta. ¿En cuánto tiempo crees que en las personas se observará algún cambio o aprendizaje?</b></p> <p>Por lo menos unos tres años más, así los mayores podemos enseñar a los más jóvenes lo que la Universidad nos ha enseñado.</p>	<p>Creo que tomará un buen tiempo para que todos los pobladores apliquen lo que nos enseñan. Lo bueno es que los niños están viendo estas buenas acciones y para ellos los profesores y estudiantes que vienen a ayudarnos son como un modelo a seguir. Nos dicen que de grandes quieren ser así. Agradezco mucho su ayuda.</p>	<p>Veo que todos los lugares que se han arreglado tratan de mantenerse así: limpios, ordenados, pintados, estamos aprendiendo buenas costumbres. Espero que todos los pobladores puedan aprender todo lo que nos enseñan y así la comunidad ya no tenga tantos problemas.</p>
BENEFICIARIO 4	BENEFICIARIO 5	BENEFICIARIO 6
<p>Muchos cambios y aún se mantienen como la plantación de árboles que hicieron el año pasado y también el pintado del comedor popular.</p>	<p>Muchos cambios, la gente se lleva mejor, hay más respeto y solidaridad entre nosotros los vecinos, desde que realmente recibimos esas actividades de la universidad.</p>	<p>Si en los jóvenes, ya que en su mayoría participan en charlas le liderazgo.</p>

Figura 27. Descripción de Resultados de la pregunta 15. Esquema Evaluativo 1

Pregunta: 16. ¿Recomendarías que participen en este programa a otras comunidades, barrios o poblaciones?

BENEFICIARIO 1	BENEFICIARIO 2	BENEFICIARIO 3
<p>Estas son preguntas, mejor dicho, una entrevista para su tesis cierto, es una pena porque este tipo de programas deberían tener más difusión, más que recomendarla llamaría a las demás universidades que se sumen a este tipo de proyectos, porque solo así el pensamiento de cada individuo y el crecimiento de un asentamiento humano crezca por más pobreza que exista es una gran ayuda recibir este tipo de actividades en su totalidad, yo si recomendaría todo esto a otros barrios a ojo cerrado.</p> <p><b>Repregunta. ¿Porque cree que otras universidades no vienen a ayudarlos como lo hace la UPN?</b></p> <p>Quizás porque si realizan estas actividades, pero en otros lugares, igual nosotros estamos contentos con lo que recibimos de la UPN.</p>	<p>Recomendaría más que todo al gobierno para que impulse estos programas que son muy beneficiosos para todos nosotros. Piden que cambie el país y son pocas las Instituciones como la Privada del Norte que realizan estas actividades y sé que más empresas no pueden porque no tienen el impulso necesario</p>	<p>Claro que si nos ayuda a crecer como personas y siempre a seguir aprendiendo.</p> <p><b>Repregunta. ¿Realmente crees que te ayuda a crecer como persona?</b></p> <p>Totalmente, sin duda alguna.</p>
BENEFICIARIO 4	BENEFICIARIO 5	BENEFICIARIO 6
<p>100% pero por favor les pido que nunca nos dejen.</p>	<p>Si lo recomendaría, claro que sí.</p>	<p>Claro que sí, así como es una gran ayuda para nosotros, sé que lo sería para otros asentamientos humanos.</p>

Figura 28. Descripción de Resultados de la pregunta 16. Esquema Evaluativo 1

Las figuras 29 y 30 cuentan con la información referente al esquema evaluativo 2, las respuestas del administrativo 1.

Administrativo 1 (encargado)

<p><b>1. ¿En qué consiste el Programa Uniones?</b></p> <p>Es un programa que integra a toda la familia UPN, con la finalidad de ayudar a una institución o comunidad. Se desarrolla durante todo el año y congrega a estudiantes, docentes y colaboradores administrativos que se reúnen para ayudar a servir a comunidades de extrema pobreza en Lima, Trujillo y Cajamarca. En UPN cada campus (Los Olivos, Breña, San Juan de Lurigancho, Trujillo y Cajamarca), tiene sus propias actividades basadas en las necesidades de la comunidad que visitarán, teniendo así la oportunidad de mostrar sus esfuerzos y compromiso con el impacto social.</p> <p><b>Repregunta. ¿Cómo eligen a la comunidad la cual van a ayudar?</b></p> <p>Buscamos una comunidad que tenga muchas carencias, por no decir pobreza extrema, segundo que este muy cerca a nuestro campus y tercero que su gente muestre la predisposición de dejarnos trabajar. Empezamos llevando una propuesta a los presidentes vecinales y si es de su agrado procedemos a comenzar el trabajo.</p>	<p><b>2. ¿Cuál es el objetivo del programa Uniones?</b></p> <p>Generar inscripción al voluntariado de estudiantes, docentes y colaboradores administrativos de la comunidad UPN (Los Olivos, Breña, San Juan de Lurigancho, Trujillo, Cajamarca y Comas), este evento nos permite desarrollar en los estudiantes valores de responsabilidad social y compromiso con la comunidad que nos rodea. A la vez pensamos que contribuir a erradicar la pobreza es el mejor aporte que podemos hacer al país como institución educativa</p>	<p><b>3. ¿Cuáles crees que son las fortalezas del programa?</b></p> <p>Como su nombre lo dice Unión, generamos ese vínculo entre el docente, el personal administrativo el personal de servicios y los estudiantes, es decir toda la institución para hacer una gran labor social. El estudiante además de emplear los conocimientos de su carrera en las actividades, también tiene un crecimiento espiritual y humanitario.</p>
<p><b>4. ¿Cuáles crees que son las debilidades del programa?</b></p> <p>Aunque somos más del 25% de la población universitaria que trabaja en este programa, sé que podemos lograr que ese porcentaje se incremente notoriamente.</p>	<p><b>5. ¿Qué cambiarías en el programa?</b></p> <p>Incentivar la participación de más personas y seguir buscando más involucrados para este programa.</p>	<p><b>6. ¿Qué miembros de la comunidad universitaria participan?</b></p> <p>Como se menciona es una actividad de integración entre áreas administrativos, docentes y estudiantes de PG y WA.</p>

Figura 29. Descripción de Resultados de la pregunta 1 a 6. Esquema Evaluativo 2

Administrativo 1 (encargado)

<p><b>7. ¿Quiénes son los beneficiados de este programa?</b></p> <p>Se ayuda a una institución o comunidad que necesita apoyo, en cada una de las ciudades donde se encuentra UPN. En Lima Norte trabajamos en Las Laderas del Río Chillón.</p>	<p><b>8. ¿Qué actividades realizan para los beneficiarios?</b></p> <p>Durante este tiempo se han realizado varias actividades: pintado de colegios, plantación de árboles, limpieza de ladera de ríos, actividades para niños de albergues: cuenta cuentos, dinámicas, cercado para jardín de niños, Talleres de Emprendimiento, Talleres de Liderazgo, entre otras actividades.</p> <p><b>Repregunta. ¿Creen que están cumpliendo los objetivos trazados?</b></p> <p>Totalmente, gracias a toda la comunidad UPN, lo estamos logrando.</p> <p><b>Repregunta. ¿Cómo generan ese vínculo con los participantes de la Institución hacia la Comunidad a la cual van a ayudar?</b></p> <p>Damos talleres vivenciales tanto a estudiantes como docentes sobre la importancia de la responsabilidad social, y es ahí donde sin necesidad de obligar, muchos de ellos se ofrecen a ayudar y desde entonces hasta hoy lo venimos logrando de manera satisfactoria.</p>	<p><b>9. ¿Te sientes satisfecho(a) con el programa y las actividades que realizan?</b></p> <p>Estamos cumpliendo con los objetivos propuestos, esperamos que esto se replique pronto en otras universidades.</p> <p><b>Del 1 al 10 ¿cuánto le pondrías a tu satisfacción?</b></p> <p>10.</p>
<p><b>10. Consideras que se están cumpliendo los objetivos propuestos en el programa.</b></p>		
<p>Con mucho esfuerzo, estamos cumpliendo cada uno de ellos.</p>		

Figura 30. Descripción de Resultados de la pregunta 7 a 10. Esquema Evaluativo

2

Desde la figura 31 a la 41 se observa la información referente al esquema evaluativo 3, las respuestas de los actores administrativo 2, estudiante 1 y docente 1.

Pregunta: 1. ¿En qué consiste el Programa Uniones?

ADMINISTRATIVO 2	ESTUDIANTE 1	DOCENTE 1
<p>Es un programa íntegramente ligado a la responsabilidad social, en donde la Universidad hace la invitación para participar y tanto nosotros como trabajadores, realizamos actividades durante todo el año con las personas del Río Chillón, yo pertenezco a la carrera de Negocios y como Docente vamos una vez al mes y brindamos talleres de Emprendimiento.</p> <p><b>Repregunta. ¿Le pagan horas extras por esta actividad?</b></p> <p>No claro que no, es un apoyo total de mi persona hacia la institución y la comunidad</p>	<p>Es un programa de voluntariado que consiste en brindar un servicio a las comunidades que más necesitan, en este caso, la ayuda va por parte de los estudiantes quienes según su carrera ayudaban a los pobladores. Nosotros los administrativos no estamos muy involucrados, salvo en el Global DAY, que es un día de octubre que si vamos todo el día a realizar limpieza a la comunidad. Los docentes si están más involucrados, ellos brindan siempre talleres en la misma comunidad.</p> <p><b>Repregunta. ¿Podrías explicarme que es Global Day?</b></p> <p>Es el día donde trabaja toda la universidad es decir ahí si van en su totalidad el personal administrativo, algunos estudiantes también.</p> <p>Se realiza más que todo actividades integradoras como pintado de fachadas y juegos para los niños. Eso se realiza en octubre una vez al año.</p>	<p>En un programa de responsabilidad social de la Universidad Privada del Norte, que consiste en realizar ciertas actividades ligadas al ámbito educativo y personal, las cuales brindamos en el asentamiento humano Laderas del Chillón.</p> <p><b>Repregunta. ¿Le pagan horas extras por esta actividad?</b></p> <p>No, esta actividad es voluntaria y nos ayuda a cumplir con los objetivos académicos del curso que dictamos los que participamos.</p>

Figura 31. Descripción de Resultados de la pregunta 1. Esquema Evaluativo 3

Pregunta: 2. ¿Cómo te enteraste del programa?

ADMINISTRATIVO 2	ESTUDIANTE 1	DOCENTE 1
El Coordinador del área, me informó al respecto y me encantó la idea de participar.	Por un profesor de Psicología, nos comentó y me encantó la idea a mí en lo particular.	Por intermedio de mi Coordinador Académico.

Figura 32. Descripción de Resultados de la pregunta 2. Esquema Evaluativo 3

Pregunta: 3. ¿Cuál es el objetivo del programa?

ADMINISTRATIVO 2	ESTUDIANTE 1	DOCENTE 1
Unir a la institución para trabajar en responsabilidad Social, uniendo a estudiantes y trabajadores, para así ir a las Laderas del Río Chillón y brindar a la comunidad y a su población las capacitaciones y ayuda que llevamos.	Dar a conocer a los estudiantes otra perspectiva es decir otra realidad, desarrollando el espíritu de solidaridad y colaboración.	Desarrollar el espíritu de solidaridad en todas las personas de la Universidad Privada del Norte y contribuir de esta manera al aprendizaje en la práctica. En estos espacios se desarrollan como personas y profesionales, conocen la realidad.

Figura 33. Descripción de Resultados de la pregunta 3. Esquema Evaluativo 3

Pregunta: 4. ¿Cuáles son las fortalezas del programa?

ADMINISTRATIVO 2	ESTUDIANTE 1	DOCENTE 1
Una sola... amor en todo su esplendor.	Dedicación, tolerancia, esfuerzo, respeto y amor.	Unión, equilibrio, solidaridad, humanismo, etc.

Figura 34. Descripción de Resultados de la pregunta 4. Esquema Evaluativo 3

Pregunta: 5. ¿Cuáles son las debilidades del programa?

ADMINISTRATIVO 2	ESTUDIANTE 1	DOCENTE 1
Ninguna.	Falta de tiempo para realizar más actividades.	Debemos tratar de involucrar a más personas.

Figura 35. Descripción de Resultados de la pregunta 5. Esquema Evaluativo 3

Pregunta: 6. ¿Qué cambiarías en el programa?

ADMINISTRATIVO 2	ESTUDIANTE 1	DOCENTE 1
Absolutamente nada, es un trabajo arduo pero muy hermoso.	Nada, todo me parece que está bien	Por ahora todo me parece que está bien.

Figura 36. Descripción de Resultados de la pregunta 6. Esquema Evaluativo 3

Pregunta: 7. ¿Qué miembros de la comunidad universitaria participan?

ADMINISTRATIVO 2	ESTUDIANTE 1	DOCENTE 1
Todos, desde los estudiantes, hasta personal administrativos, incluyendo a los docentes	Participan todos, personal administrativo, los docentes, el personal de limpieza y los estudiantes.	Personal administrativo, docentes, coordinadores de áreas y los alumnos.

Figura 37. Descripción de Resultados de la pregunta 4. Esquema Evaluativo 3

Tabla Nro. 28 Descripción de Resultados: Esquema Evaluativo 3

Pregunta: 8. ¿Quiénes son los beneficiarios de este programa?

ADMINISTRATIVO 2	ESTUDIANTE 1	DOCENTE 1
En realidad, creo que todos, los estudiantes porque crecen con esa hambre de siempre ser responsables sociales, nosotros los docentes porque brindamos nuestro granito de arena y sobre todo los pobladores de la comunidad.	Los estudiantes y vecinos de las comunidades.	Creo que todos en general, como las personas del asentamiento humano, y todos los involucrados de la universidad

Figura 38. Descripción de Resultados de la pregunta 8. Esquema Evaluativo 3

Pregunta: 9. ¿Qué actividades se realizan para los beneficiarios?

ADMINISTRATIVO 2	ESTUDIANTE 1	DOCENTE 1
<p>Muchos, desde talleres educativos, hasta pintado de fachadas, etc.</p> <p><b>Repregunta. ¿Por qué brinda su tiempo a este proyecto?</b></p> <p>Me encanta ayudar, creo en el cambio y sé que la gran mayoría de personas serán grandes.</p> <p><b>Repregunta. ¿Cree que se está dando ese cambio anhelado?</b></p> <p>Claro que sí, si no créeme que no seguiría participando, esa gente que recibe esta ayuda es mi mayor motivación.</p>	<p>Pintado de fachadas, remodelación de ambientes, sembrado de Árboles, limpieza de recintos y talleres educativos.</p> <p><b>Repregunta. ¿Cuáles son los talleres Educativos?</b></p> <p>Cada carrera siempre en el año tiene fechas específicas de que brindan talleres. Por ejemplo, Negocios brinda sobre Emprendimiento, Psicología sobre Liderazgo, Enfermería sobre prevención de Embarazo joven, etc.</p> <p><b>Repregunta. ¿Cómo te has beneficiado tú al participar en este programa?</b></p> <p>Tengo muchos beneficios, yo estudio los días sábados y mi docente es flexible y me permite acudir a apoyar en el programa que es muy importante, a ella después le muestro los avances que realizo en cada semana.</p> <p>Yo soy de la carrera de psicología, los sábados realizamos la mayoría de charlas a niños y adultos. Me ha sensibilizado en cuanto a responsabilidad social y gracias al proyecto he aprendido a ayudar a los más necesitados, siempre fue mi vocación y realizarlo me brinda muchas satisfacciones personales. También puedo desenvolverme mejor ante el público, me expreso mejor ante los demás, ya no me bloqueo y puedo comunicar mis ideas. Yo considero las actividades de este programa como practicas pre profesionales ya que estoy brindando consejería a los beneficiarios cuando me lo solicitan.</p>	<p>Desde talleres de emprendimiento, liderazgo, terapia familiar, juegos recreativos para niños, atención de enfermería, masajes para adultos mayores, etc. Nuestras facultades contribuyen según sus especialidades.</p> <p><b>Repregunta. ¿Por qué brinda su tiempo a este proyecto?</b></p> <p>Porque realmente me encanta ayudar, tengo un espíritu muy solidario.</p> <p><b>Repregunta. ¿Cree que se está dando ese cambio anhelado?</b></p> <p>Por supuesto lo veo y siento cada vez que veo tantas sonrisas de personas que nunca pensé conocer, también está reflejado en mis estudiantes en su satisfacción al ayudar.</p>

Figura 39. Descripción de Resultados de la pregunta 9. Esquema Evaluativo 3

Pregunta: 10. ¿Te sientes satisfecho con el programa y las actividades que se realizan?

ADMINISTRATIVO 2	ESTUDIANTE 1	DOCENTE 1
<p>Si, se relaciona mucho con nuestro lema que es transformar vidas</p> <p><b>Del 1 al 10 ¿cuánto le pondrías a tu satisfacción?</b></p> <p>10.</p>	<p>Claro que sí, participar en este programa me permite crecer personal y profesionalmente</p> <p><b>Del 1 al 10 ¿cuánto le pondrías a tu satisfacción?</b></p> <p>10.</p>	<p>Totalmente.</p> <p><b>Del 1 al 10 ¿cuánto le pondrías a tu satisfacción?</b></p> <p>10</p>

Figura 40. Descripción de Resultados de la pregunta 10. Esquema Evaluativo 3

Pregunta: 11. ¿Cuáles serían las razones por las que no participarías en el programa?

ADMINISTRATIVO 2	ESTUDIANTE 1	DOCENTE 1
Si dejo de trabajar en la Institución, solo eso ja, ja, ja.	Si es que empiezo a trabajar o hacer prácticas tendría que dejarlo, pero mientras tanto lo disfruto al máximo y brindo lo mejor de mí.	Quizás si cambio de trabajo, espero que pronto saquen los manuales para que otras universidades repliquen este trabajo.

Figura 41. Descripción de Resultados de la pregunta 11. Esquema Evaluativo 3

Siguiendo las categorías de análisis propuestas, los resultados han sido agrupados en función de la Figura 12, de esta manera se obtuvo lo siguiente:

Sobre el conocimiento del programa: Los beneficiarios entrevistados tienen información acerca de que el programa es impartido por la UPN. Saben que en el programa participan estudiantes, docentes y administrativos de UPN de manera voluntaria, que el programa se inició hace dos años y continúa. Conocen que el objetivo del programa es brindar ayuda social a su comunidad. Reciben apoyo con actividades como atención en salud (exámenes de sangre o medición de hemoglobina), atención psicológica como consejería y orientación, charlas psicológicas sobre prevención de la violencia familiar, talleres de emprendimiento, eventos recreativos especialmente en navidad, el arreglo y pintado de algunos locales, así como el cuidado de medio ambiente a través de la implementación de zonas verdes.

Los actores de la comunidad universitaria afirman que Uniones es un programa en el que participan de manera voluntaria. La intención del programa es intervenir en poblaciones de pobreza extrema y ser responsables socialmente, algunos objetivos del programa son desarrollar la responsabilidad social, el compromiso social y los valores, el contribuir con elevar la calidad de vida de las personas beneficiadas. Y sensibilizar sobre la realidad nacional de esta manera también se desarrollan de esta manera diversas competencias en los actores. Cada campus tiene actividades que se basan en un análisis situacional de las comunidades a intervenir. Las comunidades se eligen en función a la cercanía geográfica al campus, el nivel socioeconómico de la comunidad y la predisposición

para ser ayudados para ello se realizan coordinaciones previas con las organizaciones vecinales. Así mismo los estudiantes y docentes intervienen de manera continua y los colaboradores administrativos sólo durante el Global Day.

Sobre las fortalezas del programa: Tanto los beneficiarios como los actores de la comunidad universitaria consideran las fortalezas en términos de valores, mencionan algunos como responsabilidad, respeto, solidaridad, honestidad, humildad, amor entre otros.

Sobre las debilidades del programa: Algunos de los actores manifiestan que no existen debilidades, otros afirman que se relacionan con la baja participación de los pobladores por no ser sensibles a este tipo de programas, también la poca difusión del mismo influye en la baja afluencia tanto de beneficiarios como de voluntarios.

Sobre la satisfacción con el programa: Los beneficiados consideran que institución cumple con el programa y todas las actividades desde que lo inició hace 2 años. A nivel personal y comunitario no tienen queja alguna sobre el programa y se hayan agradecidos por la intervención. El nivel de satisfacción es muy alto y se está generando impacto con el proyecto. Piensan que merecen recibir los beneficios de este programa, pues son una comunidad en la que existe pobreza y desconocimiento, se hallan abandonados por las autoridades, el apoyo que brinda la universidad no exige nada a cambio por lo que pueden participar. Además, quienes más se benefician son aquellos en situación de mayor riesgo como los adultos mayores a través de los servicios de salud y los jóvenes a través del servicio psicológico.

Los beneficiados perciben que algunos cambios se mantienen sobre todo los relacionados a mejoras de espacios y ambientes, sin embargo, se requiere de más tiempo para que se puedan observar las diferencias en las personas y la comunidad en general. La institución está brindando buenos modelos a seguir a la población más joven. Demuestran estar de acuerdo con la difusión y extensión del programa

a otras poblaciones, por lo que otras universidades y empresas deberían seguir el ejemplo de la institución y el gobierno debería impulsar estas propuestas.

Los actores de la comunidad universitaria también se encuentran satisfechos con su participación voluntaria y con los logros obtenidos.

Se realizó una pregunta relacionada con las necesidades de los beneficiarios, respondiendo que éstas se dan en el ámbito de la educación, existe analfabetismo, analfabetismo funcional (dificultades de comprensión lectora), necesidad de una educación en valores y habilidades sociales. En el área de la salud, el problema nutricional es el más importante. El área de la seguridad ciudadana también es considerada es una necesidad, los beneficiarios son conscientes de que para satisfacerla se requiere de apoyo gubernamental. Reconocen que la UPN mediante su programa trata de responder a las necesidades educativas y de sanidad con las actividades que viene realizando.

Rodríguez (2011), propuso un modelo teórico para evaluar la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de México, pues es diferente medir la satisfacción de clientes y la satisfacción de ciudadanos. La satisfacción del beneficiario de un programa social se analiza en el siguiente contexto: a) no existe competencia acerca de quien implementa el programa; b) los beneficiarios no tienen opciones, entonces su poder de elección disminuye o es nulo; c) los beneficiarios no tienen poder de castigo al menos a un corto plazo; d) al ser personas con menor educación permite un menor nivel de información; e) y que a diferencia de los modelos del cliente donde se pretende retener al consumidor, no se espera retener al beneficiario, debido a que su permanencia significa que tiene vulnerabilidad económica y social. Por el contrario, su salida del programa indicaría que existe una mejora en sus condiciones de vida.

Este modelo se puede extrapolar o adaptar a la presente investigación para realizar un análisis de los resultados hallados. La identificación de quien será evaluado es muy importante por lo que se considera a los usuarios directos e indirectos.

Los usuarios directos son aquellos científicos o tecnólogos que fungieron como responsables técnicos del programa, facultados como sujetos de apoyo. Los usuarios indirectos son aquellos beneficiarios del programa, quienes reciben por parte del científico o tecnólogo el bien o servicio generado en ciencia y tecnología, para hacer uso y aplicación del mismo, con la finalidad de resolver una problemática en específico o realizar oportunidades de mejora. (Rodríguez, 2011)

En el caso de este estudio los usuarios directos serían los actores de la comunidad educativa de la universidad que participaron en el Programa Uniones, en su calidad de profesionales en las actividades propuestas y los indirectos serían los pobladores de las Laderas del Chillón.

Así mismo Rodríguez (2011), menciona que cuando se está analizando y tratando de medir la satisfacción, se debe reconocer que es subjetiva, que difiere entre los individuos y que no se puede observar directamente. Por lo que su valoración puede variar según el contexto, se afecta por las circunstancias cambiantes, la medición de la satisfacción entonces, también varía porque todos los indicadores dependen del contexto y todo es relativo.

La medición de la satisfacción parte del paradigma de la desconfirmación, en el cual el beneficiario configura su nivel de satisfacción, en función de la calidad percibida tras la experiencia con el programa. Las variables latentes que se consideran son: a) Expectativas: la esperanza que el beneficiario se crea ante la posibilidad de acceder a los apoyos derivados del programa. b) Imagen del programa: conjunto de rasgos tangibles e intangibles que caracterizan al programa. c) Calidad de la Gestión: características y cualidades propias a la acción que se expresan al ofrecer el servicio derivado del programa. d) Calidad del Beneficio: se define como las características y valores propios de la naturaleza del apoyo que proporciona el programa. e) Valoración de las externalidades: variable que expresa la valoración en cambios realizados en su familia, hogar, vivienda o comunidad derivados de recibir el apoyo. g) Satisfacción: variable que expresa la valoración y percepción que tiene la población en condiciones de pobreza con el servicio y/o acción recibido. (Rodríguez, 2014).

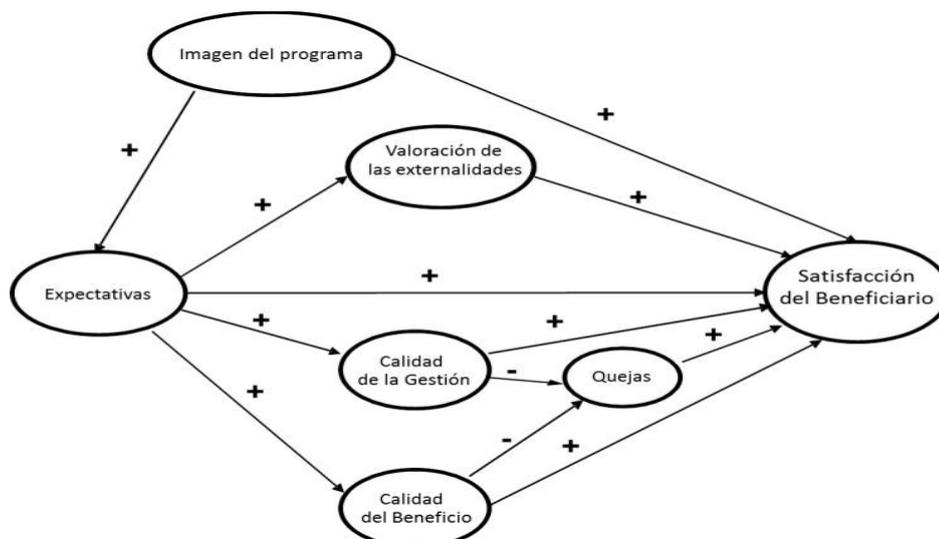


Figura 42. Modelo teórico para medir la satisfacción de un programa social. Copyright 2014 por Rodríguez.

VARIABLES LATENTES	INDICADORES
<b>Imagen del Programa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas).</li> <li>• Información acerca de la institución que otorga el apoyo.</li> <li>• Identificación del beneficiario del programa (conocimiento del programa).</li> <li>• Funcionamiento del programa.</li> <li>• Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo.</li> <li>• Conocimiento de los derechos y obligaciones.</li> </ul>
<b>Expectativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas.</li> <li>• Grado o ponderación ex ante del beneficio.</li> <li>• Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.</li> </ul>
<b>Valoración de las externalidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cohesión Familiar.</li> <li>• Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa.</li> <li>• Ponderación del beneficiario respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.</li> </ul>
<b>Calidad de la Gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa.</li> <li>• Tiempo de respuesta.</li> <li>• Asignación de beneficios con oportunidad.</li> <li>• Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa.</li> </ul>
<b>Calidad del beneficio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de las características del beneficio.</li> <li>• Grado o ponderación ex post del beneficio.</li> <li>• Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio ex post.</li> </ul>
<b>Quejas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el cliente se quejó de manera formal e informal.</li> <li>• Conocimiento del mecanismo de quejas y denuncias.</li> <li>• Opinión sobre el resultado de la queja.</li> <li>• Tiempo de respuesta a la atención de su queja.</li> </ul>
<b>Satisfacción del Beneficiario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de reconocimiento del programa como derecho.</li> <li>• Opinión respecto al tema de la pobreza.</li> <li>• Opinión del beneficiario sobre el programa implementado</li> <li>• Confirmación o desconfirmación de la expectativa generada por el beneficiario.</li> </ul>

Figura 43. Variables latentes del modelo teórico para medir satisfacción de un programa social. Copyright 2014 por Rodríguez.

Podemos considerar que parte de la información obtenida de manera cualitativa coincide con varios de los indicadores de las variables latentes propuestos en el modelo teórico descrito.

Tabla 3

Relación entre preguntas de la investigación y modelo teórico para evaluar satisfacción

		Preguntas		
		Esquema1	Esquema 2	Esquema 3
<b>Imagen del programa</b>		1, 2, 10	1, 2, 6, 7, 8	1, 2, 3, 7, 8, 9
<b>Expectativas</b>		3, 6	3,	4,
<b>Valoración de las externalidades</b>		14,15		11
<b>Calidad de la gestión</b>		7	10	10
<b>Calidad del beneficio</b>		3	10	10
<b>Quejas</b>		4, 5,13,14	4, 5	5, 6
<b>Satisfacción del Beneficiario</b>		3, 8, 9, 11, 12,16	3, 9, 10	4,10

Así mismo Rodríguez (2014), propone un modelo para medir el grado de apropiación que tienen los beneficiarios sobre los apoyos otorgados por el programa, este sería importante en la medida en que apropiarse del beneficio implica que el usuario incorpore como parte de su vida cotidiana las características físicas externas del bien y perciba que las condiciones de su convivencia familiar y con su comunidad han mejorado. En ese sentido la percepción de impacto tiene que ver con las vivencias y como éstas modifican en el individuo sus condiciones de vida, adaptándose y asimilando las mejoras en las condiciones materiales de vida derivadas del uso cotidiano del beneficio. Para medir el grado de apropiación y percepción de impacto se proponen las siguientes variables latentes: a) Valoración de la Utilidad: Se define como la percepción en que las características

del beneficio se adecuan a cubrir una necesidad del beneficiario. b) Grado de conocimiento: Conjunto de rasgos tangibles e intangibles adquiridos para hacer uso adecuado del beneficio. c) Grado de apropiación: Valoración del nivel de uso ex post del beneficio. d) Percepción de Impacto: se define como la percepción de cambios generados por el uso de los apoyos otorgados por el programa en las condiciones de vida de sus beneficiarios.

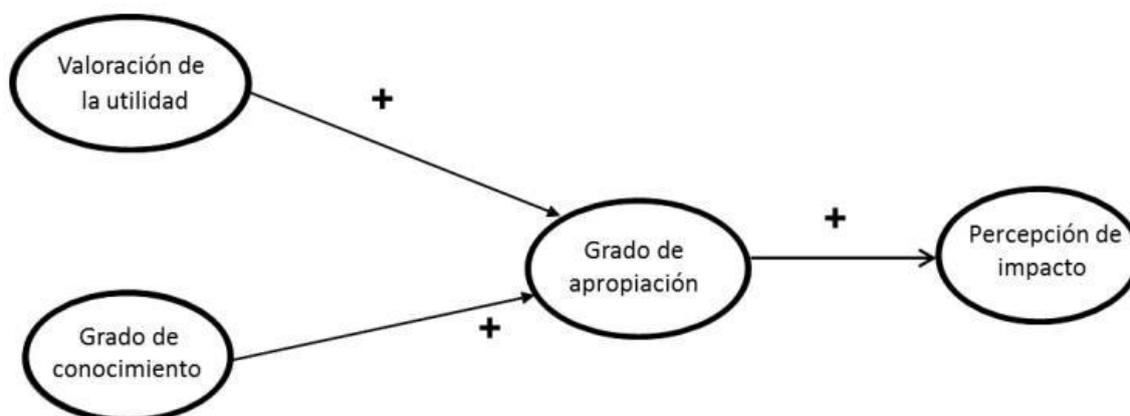


Figura 44. Modelo teórico de apropiación y percepción de impacto de un programa social. Copyright 2014 por Rodríguez.

VARIABLES LATENTES	INDICADORES
Valoración de la Utilidad	Medida en que era necesario el beneficio. En qué medida el apoyo mejora su condición de vida. En qué medida considera que las características y condiciones del apoyo se ajustan a sus necesidades.
Grado de Conocimiento	La información que recibe el beneficiario cuando le instalan el apoyo. Como considera el mantenimiento que se le debe dar al apoyo recibido. Como considera el uso del apoyo recibido (fácil o difícil).
Grado de Apropiación	Que tan fácil o difícil ha sido incorporar el beneficio a su vida diaria. Frecuencia con la que realiza acciones para mantener en buen estado el beneficio.
Percepción de Impacto	En qué medida el apoyo que recibe le ha traído cambios en su vida. Como considera esos cambios en su vida (buenos o malos). Medida en que el recibir el apoyo le hace sentirse mejor en su vivienda.

Figura 43. Variables latentes del modelo de apropiación y percepción de impacto de un programa social. Copyright 2014 por Rodríguez.

Ambos modelos pueden ser tomados en cuenta al momento de construir preguntas en futuras investigaciones cualitativas para medir la satisfacción de programas sociales.

## v. Discusión

Podemos precisar cinco actores en esta investigación: beneficiados, Trabajador UPN, Estudiante UPN, Docente UPN y Encargado del programa.

Beneficiados, estos tienen una percepción positiva acerca del impacto social del Programa Uniones, ya que este es reconocido como un proyecto social que apoya de manera prolongada y eficaz el crecimiento sostenible del asentamiento humano y sus pobladores en diferentes niveles (educativo, emocional y social). Reconocen que la Universidad Privada del Norte hace un gran esfuerzo por tratar de darle solución a sus necesidades, siendo inmensa su gratitud hacia la institución. Perciben como impacto social negativo el hecho de que la institución no se preocupe o se preocupe poco por la difusión, esto a su vez influye en que gran cantidad de pobladores no participen de las actividades y no se beneficien.

Trabajador UPN, este se siente a gusto brindando horas fuera de su horario laboral, para el desarrollo del programa de responsabilidad universitaria, demostrando esfuerzo y participación en las actividades del programa Uniones. Manifiesta motivación intrínseca y la necesidad de respaldar el proyecto que ofrece la institución educativa universitaria. Percibe como impacto social negativo la poca sensibilización y difusión que brinda la universidad en el estamento docente lo que se evidencia en la mínima participación de estos colaboradores.

Estudiante UPN, de acuerdo a los resultados la percepción del impacto es positivo, considera que el programa está logrando los objetivos que propone, ya que desarrolla diversas competencias tales como trabajo en equipo, liderazgo, etc. en quienes participan. El estudiante se siente motivado para proporcionar su tiempo en actividades de responsabilidad social que le permiten complementar el aprendizaje vivenciado en las aulas, considera importante la guía de los docentes durante todo el proceso. Al igual que el trabajador percibe como impacto social negativo la poca sensibilización y difusión que brinda la universidad, lo que se observa en la escasa participación estudiantil.

Docente UPN, también percibe un impacto social positivo especialmente porque la actividad permite desarrollar competencias en aquellos quienes participan, especialmente en los estudiantes, colaborando con su formación personal y profesional y cumpliendo así la misión y visión de la universidad.

Encargado UPN, refiere que el impacto es positivo ya que en lo posible tratan de cumplir con cubrir la mayor cantidad de necesidades observadas en la comunidad y esto se observa en el aumento progresivo de pobladores beneficiados, considera como impacto negativo el que la universidad como empresa no difunde como debiera el programa y por ello otras empresas privadas del rubro educativo aún no asumen la realización de programas relacionados a la responsabilidad social universitaria.

A partir de las conversaciones sostenidas con las personas que participaron en este estudio se pudieron identificar efectos en distintos ámbitos de sus vidas producto de su participación en el programa, los que variaron según las condiciones de vulnerabilidad y las diferentes necesidades.

Los resultados de este estudio ofrecen información acerca del efecto del programa Uniones, profundizando en su comprensión desde la experiencia subjetiva de las personas participantes, por lo que se recomienda que en un futuro el programa sea lo suficientemente sensible como para ajustarse las necesidades y priorizar de esta manera los objetivos de la intervención.

Es necesario profundizar en la evaluación del impacto del programa, de manera cuantitativa, para poder transferir estrategias a otras instituciones.

## VI. Conclusiones

Primero. Del análisis de datos y de acuerdo con los objetivos de la investigación, se puede concluir que la muestra sujeta a estudio tiene un conocimiento claro del programa Uniones, el que se relaciona con la percepción de impacto positivo que genera.

Segundo. Por parte de los pobladores del asentamiento humano Laderas del Chillón, cada vez es más creciente la identificación con el programa, la participación sigue en aumento y tienen presente que es importante para su crecimiento en el área personal, profesional y como sociedad.

Tercero. Existe predisposición de parte de la Universidad Privada del Norte para seguir fomentado este programa e intensificar las actividades de intervención, trabajando arduamente con los estudiantes y docentes para que el programa siga creciendo de manera sostenible.

Cuarto. La institución educativa tiene como prioridad trabajar en la erradicación de la pobreza en el país, es por ello que, dentro del plan operativo de cada carrera se contempla cumplir con las actividades del proyecto, para ello deben motivar la participación conjunta de estudiantes, trabajadores y docentes.

## VII. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos, se presentan las siguientes recomendaciones:

1. Ser una Empresa Socialmente Responsable, es una tarea ardua y este merito debe de ser visibilizado. Se recomienda que la Universidad Privada del Norte, priorice en informar a la ciudadanía sobre su Programa “Uniones” para cumplir con el objetivo “generar conciencia sobre la importancia de la responsabilidad social, para así seguir ayudando a erradicar la pobreza en el país.
2. Se recomienda generar más eventos o actividades mensuales para la zona de Lima Norte como parte del Programa Uniones e incorporar a los centros educativos locales para que también se beneficien.
3. A pesar de que existe muy poca información sobre RSU y Comunicación, propiamente vinculadas, se sugiere en ampliar la investigación enfocada a generar estrategias de comunicación para informar sobre los programas de Responsabilidad Social Universitaria.
4. Se recomienda integrar en la malla académica profesional de todas las carreras de la universidad, un curso teórico - práctico con enfoque hacia las Relaciones Públicas pro Responsabilidad Social Universitaria.

**VIII. Referencias bibliográficas**

## Referencias bibliográficas

- Aldeanueva, I. et al (2015). *Experiencias iberoamericanas en responsabilidad social*. Colombia. Funlam. Recuperado de: [http://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/ebook/2015/books\\_gratis-Experiencias-iberoamericanas-en-responsabilidad.pdf](http://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/ebook/2015/books_gratis-Experiencias-iberoamericanas-en-responsabilidad.pdf)
- Aldeanueva, I y Benavides, C. Velasco (2012). La dimensión social de la educación superior: universidades socialmente responsables. Recuperado de: [http://www.revistasice.com/CachePDF/BICE\\_3024\\_51-58](http://www.revistasice.com/CachePDF/BICE_3024_51-58)
- Aponte, E. (2015). *La responsabilidad social de las universidades: Implicaciones para la América latina y el Caribe*. Venezuela. UNESCO – IESALC. Recuperado en: [https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjf9bOCi5fXAhVEQiYKHRTQAusQFgg4MAI&url=http%3A%2F%2Fwww.iesalc.unesco.org.ve%2Findex.php%3Foption%3Dcom\\_fabrik%26task%3Dplugin.pluginAjax%26plugin%3Dfileupload%26method%3Dajax\\_download%26element\\_id%3D22%26formid%3D2%26rowid%3D178%26repeatcount%3D0&usq=AOvVaw1qdZfA1GnENamH1YeCPPQ2](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjf9bOCi5fXAhVEQiYKHRTQAusQFgg4MAI&url=http%3A%2F%2Fwww.iesalc.unesco.org.ve%2Findex.php%3Foption%3Dcom_fabrik%26task%3Dplugin.pluginAjax%26plugin%3Dfileupload%26method%3Dajax_download%26element_id%3D22%26formid%3D2%26rowid%3D178%26repeatcount%3D0&usq=AOvVaw1qdZfA1GnENamH1YeCPPQ2)
- Arango, O. et al. (2016). *Ética Profesional y Responsabilidad Social Universitaria. Universidad, Sociedad y Sujeto*. Colombia. Funlam. Recuperado de: <http://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/ebook/2016/Etica-profesional-y-responsabilidad-social-universitaria.pdf>
- Baca, H. (2015). *La responsabilidad social universitaria: propuesta conceptual y medición en el ámbito de una universidad privada de Lima – Perú*. Universidad de Sevilla. España. Recuperado de: <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/38435/TESIS%20definitiva.pdf?sequence=1>

Beltrán, J; Íñigo, E. y Mata, A. (2013). *La responsabilidad social universitaria, el reto de su construcción permanente*. En (2014). Revista Iberoamericana de Educación Superior. 5:3-18. DOI: 10.1016/S2007-2872(14)70297-5  
Recuperado de: <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-iberoamericana-educacion-superior-88-articulo-la-responsabilidad-social-universitaria-el-S2007287214702975>

Libera, B. (2007). *Impacto, impacto social y evaluación del impacto*. Acimed. 15 (3).  
Recuperado de:  
[http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15\\_3\\_07/aci08307.htm#cargo15\(3\)](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_3_07/aci08307.htm#cargo15(3))

Chirino, Y; Pérez, C. y Reyes, A. (2016). *Aproximación al concepto de responsabilidad social universitaria*. Ensayos: Revista de Estudiantes de Administración de Empresas. 9(1):57-69. Recuperado de:  
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/ensayos/article/view/61277/57713>

De La Cuesta, M; De La Cruz, C y Rodríguez, J (2010). *Responsabilidad social universitaria*. España. Netbiblo S. L. Recuperado de:  
<http://consellosocial.udc.es/uploadedFiles/CSUDC.b7psr/fileManager/Responsabilidad%20social%20universitaria.pdf>

Daher, M. (2015). *Evaluación de programas sociales de intervención en pobreza: oportunidades y desafíos de integrar las dimensiones objetiva y subjetiva*. Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado en:  
[http://www.rimisp.org/wp-content/files\\_mf/1439402568Tesis\\_Doctorado\\_MarianneDaherGray.pdf](http://www.rimisp.org/wp-content/files_mf/1439402568Tesis_Doctorado_MarianneDaherGray.pdf)

Domingo, J y Rama, C. (2012). *La Responsabilidad Social Universitaria en la Educación a Distancia*. Perú. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y Virtual educa. Recuperado de:  
[http://virtualeduca.org/documentos/observatorio/oevalc\\_2012\\_\(rsu\).pdf](http://virtualeduca.org/documentos/observatorio/oevalc_2012_(rsu).pdf)

Elias T. y Vila S. (2014). *Análisis de la responsabilidad social universitaria de la Pontificia Universidad Católica del Perú en el proyecto construcción de viviendas seguras y saludables, para las familias afectadas por el sismo en el centro poblado La Garita – Chincha*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.

iGR- Grupo de investigación Ingeniería y Gestión responsable Universidad de Burgos (Ed.) (marzo, 2015). Serie Investigaciones. *La Responsabilidad Social en las Universidades Españolas 2014/15*. España Ed. Instituto de Análisis Económico y Social (IAES). Recuperado de: [http://www3.uah.es/iaes/publicaciones/essays\\_012.pdf](http://www3.uah.es/iaes/publicaciones/essays_012.pdf)

Gaete, R. (2012). *Responsabilidad social universitaria: una nueva mirada a la relación de la universidad con la sociedad desde la perspectiva de las partes interesadas. Un estudio de caso*. (tesis de doctorado). Universidad de Valladolid. España. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/923/1/TESIS148-120417.pdf>

Hernández R; Fernández C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

iGR- Grupo de investigación Ingeniería y Gestión responsable Universidad de Burgos (Ed.) (mayo, 2016). *Informe Responsabilidad social en las universidades: Del conocimiento a la acción. Pautas para su implantación*. España. Ed. Forética. Recuperado de: [http://www.foretica.org/informe\\_ejecutivo\\_rsu.pdf](http://www.foretica.org/informe_ejecutivo_rsu.pdf)

Kliksberg, B. et al. (2014). *Responsabilidad social de las universidades*. Argentina. Fundación Red Latinoamericana de Cooperación Universitaria – RLCU. Recuperado de: <http://www.rlcu.org.ar/recursos/RSU-V-2014.pdf>

Londoño, I. (2013). *Responsabilidad Social Universitaria, una Estrategia de Gestión para la Educación Superior*. Revista de Investigaciones de la Escuela de

Administración y Mercadotecnia del Quindío 5 (5): 137 – 151. Recuperado de:

[https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjXx9ruoZfXAhUBdSYKHSd2CWoQFghPM AU&url=https%3A%2F%2F Dialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4955435.pdf&usq=AOvVaw028Aques\\_6vX\\_wBe2y7i\\_C](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjXx9ruoZfXAhUBdSYKHSd2CWoQFghPM AU&url=https%3A%2F%2F Dialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4955435.pdf&usq=AOvVaw028Aques_6vX_wBe2y7i_C)

Marí, R; Bo, R. y Climent C. (junio, 2010). *Propuesta de análisis fenomenológico de los datos obtenidos en la entrevista*. UT Reviste de Ciencies de l'Eduació. 113-133. Recuperado de:

[revistes.publicacionsurv.cat/index.php/ute/article/download/643/622](http://revistes.publicacionsurv.cat/index.php/ute/article/download/643/622)

Martí, J. y Martí, M. (2013). *Una década de Responsabilidad Social Universitaria en Iberoamérica*. Revista Española del Tercer Sector. 25:145-161. Recuperado de:

[https://www.researchgate.net/profile/Manuel\\_Marti\\_Vilar/publication/260419502\\_Una\\_decada\\_de\\_Responsabilidad\\_Social\\_Universitaria\\_en\\_Iberoamerica/links/00b7d5320b69246ef9000000/Una-decada-de-Responsabilidad-Social-Universitaria-en-Iberoamerica.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Manuel_Marti_Vilar/publication/260419502_Una_decada_de_Responsabilidad_Social_Universitaria_en_Iberoamerica/links/00b7d5320b69246ef9000000/Una-decada-de-Responsabilidad-Social-Universitaria-en-Iberoamerica.pdf)

Martínez, M. (2008). *Aprendizaje servicio y construcción de ciudadanía activa en la universidad: la dimensión social y cívica de los aprendizajes académicos*. En

Martínez, M. (2010). *Aprendizaje servicio y responsabilidad social de las universidades*. España. Editorial Octaedro. Recuperado de: <https://elibros.octaedro.com/appl/botiga/client/img/10173.pdf>

Muñoz, C. (mayo, 2012). *Documento de Trabajo Nro. 23 Responsabilidad Social Universitaria: Aportes al enriquecimiento del concepto desde la dimensión de las prácticas*. España. Instituto Universitario de Desarrollo y Cooperación IUDC-UCM. Recuperado de: [https://www.ucm.es/data/cont/docs/599-2013-11-16-Doc\\_23.pdf](https://www.ucm.es/data/cont/docs/599-2013-11-16-Doc_23.pdf)

Olvera J.; Gasca, E. (2012). *La ciudadanía y universidad pública: ideas de responsabilidad social universitaria*. Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social Disertaciones. 5(2):46-62. Recuperado de: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/disertaciones/article/view/3873/2801>

Ortiz, L. (29 de mayo de 2011). *Evolución del concepto de responsabilidad social*. El observador económico. Fundación Internacional para el Desafío Económico Global - FIDEG  
Recuperado de: <http://www.elobservadoreconomico.com/articulo/1096>

Pérez, M. et al. (2012). *Responsabilidad social de las universidades*. Argentina. Fundación Red Latinoamericana de Cooperación Universitaria – RLCU.  
Recuperado de: <http://www.rlcu.org.ar/recursos/RSU-IV-2012.pdf>

Quintana, A. y Montgomery, W. (Eds.) (2006). *Metodología de Investigación Científica Cualitativa*. Psicología: Tópicos de actualidad. Lima: UNMSM. 47-82. Recuperado de: [http://cienciassociales.webcindario.com/PDF/Cualitativa/Inv\\_quintana.pdf](http://cienciassociales.webcindario.com/PDF/Cualitativa/Inv_quintana.pdf)

Ramallo, M. (noviembre, 2015). *La evaluación de la Responsabilidad Social Universitaria*. Debate Universitario. Universidad de Belgrano. 7:25-37.  
Recuperado de: <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=17&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjigv3nuZfXAhXDSCYKHUqVARc4ChAWCEYwBg&url=http%3A%2F%2Fppct.caicyt.gov.ar%2Findex.php%2Fdebateuniversitario%2Farticle%2Fdownload%2F6413%2Fpdf&usg=AOvVaw28eBdrQOtOxUwJzsNw0no2>

Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (23 ed.). Madrid, España: Autor. Recuperado de:

<http://www.rae.es/publicaciones/obras-academicas/diccionarios-de-la-real-academia-espanola>

Rodríguez, M. (2011). *Informe: Evaluación de la satisfacción y percepción de impacto de los usuarios directos e indirectos del programa Fondos Mixtos (FOMIX)*. Universidad Autónoma de Tlaxcala. México.

Recuperado de: [2006-2012.conacyt.gob.mx/registros/sinecyt/Documents/INFORME\\_FINAL\\_8.pdf](http://2006-2012.conacyt.gob.mx/registros/sinecyt/Documents/INFORME_FINAL_8.pdf)

Rodríguez, M. (2014). Informe: Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP) 2014. Universidad Autónoma de Tlaxcala. México.

Recuperado de: [http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/EvaluacionProgramasSociales/2014/ESB\\_PDZP/IF\\_ESB\\_PDZP\\_2014.pdf](http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/EvaluacionProgramasSociales/2014/ESB_PDZP/IF_ESB_PDZP_2014.pdf)

UNESCO - IESALC. (Ed.) (setiembre, 2008). *El movimiento de responsabilidad social de la universidad: una comprensión novedosa de la misión universitaria*. Revista educación y sociedad. Nueva época 13 (2).

Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001820/182067s.pdf>

Universidad Privada del Norte. (2015). Diagnóstico de indicadores de líneas base proyecto Uniones, zona "S" Laderas de Chillón.

Uribe, Mario. (2016). *Responsabilidad social en la Universidad del Tolima: una mirada desde la comunidad vecina*. Cuadernos de Administración. 31. 89 - 98.

Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Mario\\_Urbe\\_Macias/publication/297191607\\_Responsabilidad\\_social\\_en\\_la\\_Universidad\\_del\\_Tolima\\_una\\_mirada\\_desde\\_la\\_comunidad\\_vecina/links/56dd80ff08aed4e2a99c49e6/Responsabilidad-social-en-la-Universidad-del-Tolima-una-mirada-desde-la-comunidad-vecina.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Mario_Urbe_Macias/publication/297191607_Responsabilidad_social_en_la_Universidad_del_Tolima_una_mirada_desde_la_comunidad_vecina/links/56dd80ff08aed4e2a99c49e6/Responsabilidad-social-en-la-Universidad-del-Tolima-una-mirada-desde-la-comunidad-vecina.pdf)

Valarezo, K; Sarango, P; Salcedo, K. y Valdiviezo, C. (2013). *Gestión universitaria ética y responsable. Indicadores de RSU*. Actas V Congreso Internacional Latina de Comunicación Social Universidad de La Laguna. Universidad Técnica Particular de Loja. Ecuador. Recuperado de: [http://www.revistalatinacs.org/13SLCS/2013\\_actas/170\\_Valarezo.pdf](http://www.revistalatinacs.org/13SLCS/2013_actas/170_Valarezo.pdf)

Vallaes, F. (2016). *Introducción a la Responsabilidad Social Universitaria RSU*. Colombia. Ediciones Universidad Simón Bolívar. Recuperado de: <http://unionursula.org/wp-content/uploads/2016/11/INTRODUCCI%C3%93N-A-LA-RSU-FINAL.pdf>

## IX. Anexos

ANEXO 01 Entrevistas

ANEXO 02 Fotografías

## Anexos

### ANEXO 01 Transcripción de Entrevista

#### Beneficiado 1

1. ¿En qué consiste el Programa Uniones?  
Buenas tardes, gracias por la oportunidad. Es un programa que lo brinda la Universidad Privada del Norte, quien con su personal administrativo y también estudiantes nos visitan mensualmente y realizamos varias actividades. Si mal no recuerdo, más o menos esto se inició hace aproximadamente 2 años, y, a decir verdad, a nombre propio estoy muy agradecido con La Universidad y sus representantes, ya que cada actividad realizada es un aprendizaje muy eficaz para cada individuo de mi Asentamiento Humano.  
Repregunta. ¿Porque crees que cada actividad es un aprendizaje eficaz?  
Porque desde que vienen, es decir tan solo con su presencia nos enseñan a siempre ayudar al prójimo. A la vez cada taller que brindan es muy enriquecedora para nuestro crecimiento como persona y hasta porque no decirlo de manera profesional.
2. ¿Cómo te enteraste del programa?  
Como todo Asentamiento Humano tenemos un comité y gracias al presidente y me entere ya que es amigo mío, ando ya participando 2 años de este programa.
3. ¿Cuáles crees que son las fortalezas del programa?  
Este programa tiene para mis 3 fortalezas: integración, responsabilidad y honestidad. Integración porque siempre para las actividades vienen muchas personas de la UPN y a la vez busca que nosotros en masa participemos. Responsabilidad porque siempre cumplen con los horarios y las fechas. Honestidad, porque dan lo mejor en cada actividad y no nos venden humo. Cada actividad para mí es un aprendizaje eficaz.
4. ¿Cuáles crees que son las debilidades del programa?  
Creo que la debilidad es por parte nuestra es decir los pobladores, porque muchas veces no participamos en su gran mayoría.  
Repregunta. ¿Por qué cree que se genera la no participación de algunos pobladores?  
Algunos por motivos laborales, otros por estudio y otros por ociosos.
5. ¿Qué cambiarías en el programa?  
Que sean más fechas ja, ja, ja, es que por ejemplo los masajes que le brindan a las personas adultas son muy beneficiosos para ellos o los talleres psicológicos son uff... buenísimos, mejoraría mucho en que nos briden más fechas.
6. ¿Ustedes tienen necesidades, cuál es la más importante o predominante?  
Eso es totalmente cierto, nuestro Asentamiento Humano tiene muchas necesidades, pero la que más predomina para mí es el educativo, hay mucha gente que no sabe leer, o si lo hace no tiene un nivel de comprensión hacia un texto, Usted sabe que la educación es la madre de todo, por lo tanto existen jóvenes que ni siquiera saben saludar a sus adultos, o mejor dicho saben hacerlo pero no les da la gana de hacerlo y eso es educación base de casa, no existe el respeto, la delincuencia cada vez crece más y más. Para mí a, título personal esa es la necesidad predominante en mi Asentamiento.  
Repregunta. ¿No cree que exista alguna otra necesidad?  
Sí claro, existe mucha delincuencia, solo nos queda defendernos nosotros mismos porque serenazgo solo viene de vez en cuando.
7. ¿Qué piensas de la organización del programa?  
A pesar de tantas actividades que realizan se dan abasto para todos, para mí tienen una organización eficaz.  
Repregunta. ¿Es decir usted cree que todas las actividades son muy buena y exitosas para su comunidad?  
Por supuesto, cada actividad de la cual eh participado siempre le he sacado algo de aprendizaje, solo me queda estar agradecido.
8. ¿Crees que tu población debe beneficiarse de este proyecto?  
Yo creo que sí, y le voy a explicar él porque, nosotros somos personas pobres y mayormente la pobreza está relacionada con desconocimiento y son todas estas actividades que están vinculadas con el Proyecto que nos brinda la Universidad, la cual hace que nosotros aprendamos más y más, como siempre me decía mi Madre, uno nunca deja de aprender, por eso vuelvo y repito estoy más que agradecido con la universidad por todo este apoyo que nos viene brindando, y lo más importante sin pedirnos nada a cambio,

no es una campaña política como mayormente lo hacen, simplemente lo hacen porque nos quieren apoyar y lo único que nos piden a cambio es que no dejemos de asistir a las actividades que brindan.

Repregunta. Usted menciona política, ¿Por qué?

Pues claro joven por ejemplo el alcalde de Puente Piedra solo viene cuando es campaña de ahí nunca se le ve y nosotros ya estamos cansados, de verdad que de eso ya ni quiero perder mi tiempo.

9. ¿La institución encargada de este programa, cumple con todo lo prometido, para toda la población?  
Hasta el momento sí, por mi parte no tengo ninguna queja y de la gente que conozco, que es la mayoría de la población, no he sentido ni recibido alguna queja, Además siendo honestos, de que nos podríamos quejar si todo lo que recibimos es por voluntad de ellos y nosotros estamos más que agradecidos y contentos con todo lo que se nos brinda.  
Repregunta. ¿Es tal su agradecimiento que de verdad no tiene queja alguna del programa?  
Claro joven, creo que me voy a quejar si tan solo con que se tomen el tiempo de venir a ayudarnos dice mucho de ellos y sobre todo de la institución.
10. ¿Cuáles son las actividades que realiza el programa?  
Se realizan muchas Actividades, recuerdo claramente que vinieron muchas enfermeras y enfermeros y empezaron a revisar tanto a los niños como a los adultos, es más llegaron a sacar sangre a algunos para así saber si existía desnutrición, a la vez se ofrecieron a realizarnos masajes y nosotros estábamos muy felices y agradecidos. En otras ocasiones también nos brindan talleres psicológicos donde tocan temas como "No a la Violencia Familiar" que es uno de los problemas que pasa muy a menudo aquí, también sé que hay estudiantes y profesores de la carrera de Negocios Internacionales que nos brindan talleres de Emprendimiento. Pero lo que más me llena de emoción son las navidades ya van dos veces que para esas fechas vienen con muchos regalos para todos los niños y ellos son los más felices.
11. ¿Te sientes satisfecho(a) con el programa y las actividades que recibes?  
Muy satisfecho, cada actividad es muy bonita y como lo dije en una de las preguntas anteriores, siempre hay algo nuevo que aprender.  
Repregunta. - ¿del 1 al 10 cuanto le pondrías a tu satisfacción?  
Le pondría 11, ja, ja, ja.
12. ¿Crees que tu población está satisfecha con el programa?  
Usted y yo sabemos que siempre van a existir personas que nunca van a estar de acuerdo con nada, pero personalmente creo y veo a mi población que disfruta a plenitud cada actividad, por lo tanto, estoy más que seguro que si estamos todos plenamente satisfechos con todas las actividades que realiza y nos brinda la Universidad Privada del Norte.
13. ¿Cuáles serían las razones por las que no participarías en el programa?  
Solo si no tuviera tiempo, porque de ahí como sea participo.
14. ¿Tienes algún inconveniente ahora para participar en el programa?  
Por ahora ninguno.
15. ¿Observas algún cambio en tu comunidad desde que inició el programa hasta el día de hoy?  
Sí, se nota que las personas tratan de cuidar mejor los espacios en los que el programa ha hecho mejoras. Personalmente con los talleres que he llevado yo he cambiado, ahora estoy más seguro y trato de dar mis opiniones. Creo que todavía se necesita más tiempo para que todos realmente aprendan a ser mejores, así que me gustaría y estoy muy agradecido de que nos sigan apoyando.  
Repregunta. ¿En cuánto tiempo crees que en las personas se observará algún cambio o aprendizaje?  
Por lo menos unos tres años más, así los mayores podemos enseñar a los más jóvenes lo que la Universidad nos ha enseñado.
16. ¿Recomendarías que participen en este programa a otras comunidades, barrios o poblaciones?  
Estas son preguntas, mejor dicho, una entrevista para su tesis cierto, es una pena porque este tipo de programas deberían tener más difusión, más que recomendarla llamaría a las demás universidades que se sumen a este tipo de proyectos, porque solo así el pensamiento de cada individuo y el crecimiento de un asentamiento humano crezca por más pobreza que exista es una gran ayuda recibir este tipo de actividades en su totalidad, yo si recomendaría todo esto a otros barrios a ojo cerrado.  
Repregunta. – ¿Porque cree que otras universidades no vienen a ayudarlos como lo hace la UPN?  
Quizás porque si realizan estas actividades, pero en otros lugares, igual nosotros estamos contentos con lo que recibimos de la UPN.

## Beneficiado 2

1. ¿En qué consiste el Programa Uniones?  
Hola, sé que es un programa que ofrece ayuda a nosotros que más necesitamos. Los chicos ósea los que estudian en la Universidad Privada del Norte y también los profesores se esmeran cada año para ayudarnos, Ya son dos años que vienen aquí a las Laderas del Chillón. Y en verdad aprovecho para agradecer todo ese gentil apoyo que nos dan, mayormente yo no paro acá porque trabajo, pero sé que a mi mamá le dan talleres de emprendimiento, y se por mis amigas que también vienen psicólogos y conversan con ellas y les tratan de solucionar sus problemas internos que tienen, como le dije en realidad no participo mucho por el tiempo, pero cuando puedo si lo hago y todos nosotros estamos muy contentos por todo lo que nos ayudan.  
Repregunta. ¿Usted me comenta que no tiene mucho tiempo, pero si está al tanto de las actividades, conoce alguna de ellas?  
Claro le voy a mencionar de las que eh participado, siempre converso con una psicóloga que viene y también participo de los talleres psicológicos como Liderazgo.
2. ¿Cómo te enteraste del Programa?  
Me entere gracias al comité que tenemos, ellos nos dijeron sobre el Programa y gustoso de participar.
3. ¿Cuáles crees que son las fortalezas del programa?  
La fortaleza que encuentro es el don de brindar, es decir lo serviciales que son con nosotros en todo sentido, ya que como usted ve nosotros somos muy necesitados.
4. ¿Cuáles crees que son las debilidades del programa?  
Le voy a ser bien sincero, la debilidad creo que es de parte nuestra, no valoramos los programas, muchas veces van pocas personas. Como dicen uno no sabe lo que tiene hasta que lo pierde.
5. ¿Qué cambiarías en el programa?  
Traer más personas que brindan masajes, porque de verdad es algo que nos ayuda mucho y sobre todo a los adultos mayores.
6. ¿Ustedes tienen necesidades, cuál es la más importante o predominante?  
Salud, para mi salud, hay mucha gente, niños, sobre todo, que no comen bien y por eso se enferman mucho, de tan solo verlos en su gran mayoría están desnutridos y eso si es preocupante, imagínate ahora que ni van al colegio por la huelga de maestros ahí, aunque sea tenían algo que comer. Esa creo yo que es la necesidad predominante en mi población y es preocupante.  
Repregunta. ¿Cuál sería una segunda necesidad importante?  
La delincuencia, existe mucha, y no tenemos el apoyo de nadie.
7. ¿Qué piensas de la organización del programa?  
Muy buena, siempre cumplen los horarios y las fechas especificadas.
8. ¿Crees que tu población debe beneficiarse de este proyecto?  
Por supuesto y no saben la gran ayuda que nos dan. Acá nosotros estamos totalmente abandonados por el gobierno y más aún al alcalde solo lo conocemos en sus campañas de ahí en más ni aparece, es por eso que me tomo el atrevimiento de a nombre de toda mi comunidad agradecer públicamente a la universidad privada del norte por todo el apoyo que nos brinda y lo más importante sin pedirnos nada a cambio. Otros lo hacen por política, pero en cambio la Privada lo hace por ayudarnos y nosotros lo aprovechamos al máximo.  
Repregunta. ¿Porque tantas personas como usted mencionan que otros lo hacen por campaña política?  
Porque es simple, en campaña son los buenos una vez que llegan al poder no vienen nunca más, ya estamos cansados de la hipocresía de los partidos políticos y de los alcaldes que han pasado por el sillón municipal de Puente Piedra.
9. ¿La institución encargada de este programa, cumple con todo lo prometido, para toda la población?  
Mira te voy a ser bien sincero, por lo que trabajo no paro casi todo el día acá, pero cuando estoy si participo de todas las actividades y hasta el momento no conozco de alguien que se queje o me diga que no han brindado algo que han prometido, todo hasta el momento se ha realizado y de buena manera, me da pena que a veces personas como yo que trabajo no pueda asistir a todas las actividades, pero en las que puedo siempre voy.  
Repregunta. ¿y de las que has ido cual te ha gustado o llenado más?  
Me encantan las charlas Psicológicas, sobre Liderazgo o Emprendimiento.

10. ¿Cuáles son las Actividades que realizan?  
Muchas, sé que vienen enfermeras y preguntan a la población si tienen alguna queja o dolencia, sé que brindan talleres de Emprendimiento, Liderazgo. También he conversado con 3 psicólogas y les eh comentado mis problemas personales y me han ayudado bastante. Y lo más bonito es en navidad cuando traen regalos y muchos juegos para los niños tú sabes que los son los más ilusionados y los que más disfrutan.
11. ¿Te sientes satisfecho(a) con el programa y las actividades en las que participan?  
Muy satisfecha y más que eso agradecida.  
Repregunta. ¿del 1 al 10 cuanto le pondrías a tu satisfacción?  
Le pondría 10.
12. ¿Crees que tu población está satisfecha con el programa?  
Estoy más que segura que si estamos todos muy satisfechos con todas las actividades que realiza la Universidad Privada del Norte.
13. ¿Cuáles serían las razones por las que no participarías en el programa?  
Solo el aspecto laboral como se lo mencione de ahí en más siempre participo.
14. ¿Tienes algún inconveniente ahora para participar en el programa?  
Por ahora ninguno.
15. ¿Observas algún cambio en tu comunidad desde que inició el programa hasta el día de hoy?  
Creo que tomará un buen tiempo para que todos los pobladores apliquen lo que nos enseñan. Lo bueno es que los niños están viendo estas buenas acciones y para ellos los profesores y estudiantes que vienen a ayudarnos son como un modelo a seguir. Nos dicen que de grandes quieren ser así.  
Agradezco mucho su ayuda.
16. ¿Recomendarías que participen en este programa a otras comunidades, barrios o poblaciones?  
Recomendaría más que todo al gobierno para que impulse estos programas que son muy beneficiosos para todos nosotros. Piden que cambie el país y son pocas las Instituciones como la Privada del Norte que realizan estas actividades y sé que más empresas no pueden porque no tienen el impulso necesario.

### Beneficiado 3

1. ¿En qué consiste el Programa Uniones?  
Hasta donde yo tengo entendido es un Programa de ayuda Social que nos brinda la Universidad Privada del Norte.  
Repregunta. ¿Sabes algo más de ello?  
Si, sé que lo brindan a los más necesitados como nosotros.
2. ¿Cómo te enteraste del programa?  
Mi madre vino con el chisme ja, ja, ja.  
Repregunta. ¿si tuviera algún costo monetario, asistirías?  
Sería muy complicado ya que con lo que tenemos es solo para sobrevivir. Por eso agradezco inmensamente todo el apoyo que nos brindan.
3. ¿Cuáles crees que son las fortalezas del programa?  
Dedicación, Responsabilidad y Tolerancia. Son bien metidos cuando vienen están en todas, responsables porque siempre cumplen sus fechas y tolerantes porque a pesar que no vamos muchos ellos muestran su mejor rostro
4. ¿Cuáles crees que son las debilidades del programa?  
Quizás más difusión creo yo, porque muchos estudiamos y a veces nos enteramos después de la fecha una actividad que se brindó.
5. ¿Qué cambiarías en el programa?  
Cambiaría el chip de mis vecinos, hay muchos de ellos que no aprovechan al máximo estas actividades, un día la Universidad va a dejar de ayudarnos y ahí recién valoraran lo que tuvimos y no lo cuidamos.
6. ¿Ustedes tienen necesidades, cuál es la más importante o predominante?  
La falta de Seguridad, ya que hoy en día el recurso más fácil para llevarse el pan a la mesa es robar o asaltar, más cuando siendo una zona de bajos recursos, el índice de delincuencia es mayor, es por eso que yo creo que con esta ayuda social que nos brinda la universidad fundamentalmente ayuda a los jóvenes y evita que estos se desvíen y tomen una mala opción para sus vidas.  
Repregunta. ¿Cuál crees que sería la segunda necesidad fundamental?  
Educación, es importante seguir trabajando en ello, por eso agradezco a la universidad por el apoyo que nos brindan con cada taller como de emprendimiento u otro que nos brindan.
7. ¿Qué piensas de la organización del programa?  
Una vez llegando del mercado me di cuenta que estaban realizando una campaña y no contaban con el público adecuado y vi que los jóvenes tomaron la iniciativa, al ver que la población no se acercaba, decidieron ir puerta por puerta, esto, me pareció un lindo gesto ya que, los que realizaban esa ayuda social eran jóvenes y hoy en día ver a un joven querer hacer una ayuda social es muy difícil, ya que se puede decir que no es su vacilón o algo que sea de su agrado. Me percate a lo lejos que le tomaron una muestra de sangre a un señor, no supe para que es por eso que me acerque al módulo a preguntar es ahí donde me respondieron que son pruebas para saber si parte de la población sufría de desnutrición y me brindaron la información de que era un proyecto social de la universidad privada del norte. Desde ahí supe de varias actividades y siempre trato de asistir más que todo a las Charlas Psicológicas porque me gusta todo lo relacionad a esa carrera. Al contarle todo esto está más que claro que la Universidad mantiene su organización del programa exista gente o no, Para mi presentan una organización impecable hasta el momento.  
Repregunta. ¿Estas charlas Psicológicas a las que asististe, te motivan de cierta manera a estudiar esta carrera?  
Si, creo que tengo el don de saber escuchar, ya que no es lo mismo que oír, porque al escuchar entiendo a fondo el problema de alguien, por eso agradezco esas charlas, de verdad que me encantan.
8. ¿Crees que tu población debe beneficiarse de este proyecto?  
Claro que sí, nos ayuda a todos en general más a los adultos mayores quienes son los que más necesitan ayuda como la que da las enfermeras. A la vez es una buena ayuda para los jóvenes de mi zona ya que trabajan talleres Psicológicos y también sobre Emprendimiento.  
Repregunta. ¿Tú que eres joven, has participado de algún taller Psicológico?  
Si participe del Taller de Liderazgo y el de Orientación Vocacional.
9. ¿La institución encargada de este programa, cumple con todo lo prometido, para toda la población?  
Si, hasta el momento si, en todo lo que han prometido.

10. ¿Cuáles son las actividades que realiza el programa?  
Una vez llegando del mercado me di cuenta que estaban realizando una campaña y no contaban con el público adecuado y vi que los jóvenes tomaron la iniciativa, al ver que la población no se acercaba, decidieron ir puerta por puerta, esto, me pareció un lindo gesto ya que, los que realizaban esa ayuda social eran jóvenes y hoy en día ver a un joven querer hacer una ayuda social es muy difícil, ya que se puede decir que no es su vacilón o algo que sea de su agrado. Me percate a lo lejos que le tomaron una muestra de sangre a un señor, no supe para que es por eso que me acerque al módulo a preguntar es ahí donde me respondieron que son pruebas para saber si parte de la población sufría de desnutrición y me brindaron la información de que era un proyecto social de la universidad privada del norte. Desde ahí supe de varias actividades y siempre trato de asistir más que todo a las Charlas Psicológicas porque me gusta todo lo relacionado a esa carrera.  
Repregunta. ¿Estas charlas Psicológicas a las que asististe, te motivan de cierta manera a estudiar esta carrera?  
Sí, creo que tengo el don de saber escuchar, ya que no es lo mismo que oír, porque al escuchar entiendo a fondo el problema de alguien, por eso agradezco esas charlas, de verdad que me encantan.
11. ¿Te sientes satisfecho(a) con el programa y las actividades en las que participan?  
Muy satisfecho.  
Repregunta. ¿del 1 al 10 cuanto le pondrías a tu satisfacción?  
Le pondría 10
12. ¿Crees que tu población está satisfecha con el programa?  
En su totalidad, todos estamos muy satisfechos y agradecidos con todas las actividades que nos brindan y sobre todo de manera gratuita.  
Repregunta. - ¿si tuviera algún costo monetario, asistirías?  
Sería muy complicado ya que con lo que tenemos es solo para sobrevivir. Por eso agradezco inmensamente todo el apoyo que nos brindan.
13. ¿Cuáles serían las razones por las que no participarías en el programa?  
Netamente por tiempo, yo estudio y ese es el principal motivo q a veces no puedo asistir a las actividades.
14. ¿Tienes algún inconveniente ahora para participar en el programa?  
Solo factor tiempo, pero cuando puedo de una voy sin problema alguno a las actividades.
15. ¿Observas algún cambio en tu comunidad desde que inició el programa hasta el día de hoy?  
Veo que todos los lugares que se han arreglado tratan de mantenerse así: limpios, ordenados, pintados, estamos aprendiendo buenas costumbres. Espero que todos los pobladores puedan aprender todo lo que nos enseñan y así la comunidad ya no tenga tantos problemas.
16. ¿Recomendarías que participen en este programa a otras comunidades, barrios o poblaciones?  
Claro que sí nos ayuda a crecer como personas y siempre a seguir aprendiendo.  
Repregunta. ¿Realmente crees que te ayuda a crecer como persona?  
Totalmente, sin duda alguna.

## Beneficiado 4

1. ¿En qué consiste el Programa Uniones?  
Buenas tardes, es un programa que nos lo da la Universidad Privada del Norte, el cual vienen muchos alumnos y profesores a darnos diferentes tipos de ayuda, como talleres de emprendimiento, liderazgo, también hacen masajes, las enfermeras nos revisan y hasta hacen juegos para los niños.
2. ¿Cómo te enteraste del programa?  
Mi Padre me comento que le hicieron masajes y ahí averigüe mucho más.
3. ¿Cuáles crees que son las fortalezas del programa?  
Amor al prójimo, dedicación, humildad. Usted no sabe lo felices que somos con todas las actividades brindadas, agradezco de corazón a la universidad.
4. ¿Cuáles crees que son las debilidades del programa?  
No existe ninguna debilidad creo yo.
5. ¿Qué cambiarías en el programa?  
Nada, todo es perfecto, se lo juro.
6. ¿Ustedes tienen necesidades, cuál es la más importante o predominante?  
Carecemos de valores y es por eso que se ve aquí mucha delincuencia, a la vez muchos de los jóvenes no muestran respeto por los adultos.
7. ¿Qué piensas de la organización del programa?  
Espectacular, alumnos y docentes y hasta trabajadores de la universidad que vienen se portan A1 y cumplen con el programa en su totalidad.
8. ¿Crees que tu población debe beneficiarse de este proyecto?  
Claro que sí, usted no se imagina la gran ayuda que es. Estos programas son como una luz de esperanza para nosotros.
9. ¿La institución encargada de este programa, cumple con todo lo prometido, para toda la población?  
Yo creo que, si cumplen, el problema somos nosotros que a veces no valoramos lo que nos dan.
10. ¿Cuáles son las actividades que realiza el programa?  
Dinámicas de grupo, Talleres Psicológicos, Fotografía, Prevención en Salud, etc.
11. ¿Te sientes satisfecho(a) con el programa y las actividades en las que participan?  
Recontra satisfecho.  
Repregunta. ¿del 1 al 10 cuanto le pondrías a tu satisfacción?  
25, ja, ja, ja.
12. ¿Crees que tu población está satisfecha con el programa?  
Aunque mucha gente no lo valore, los que si estamos más que satisfechos.
13. ¿Cuáles serían las razones por las que no participarías en el programa?  
Por mis estudios, solo eso a veces no puedo asistir.
14. ¿Tienes algún inconveniente ahora para participar en el programa?  
Solo factor tiempo, pero cuando puedo voy a las actividades.
15. ¿Observas algún cambio en tu comunidad desde que inició el programa hasta el día de hoy?  
Muchos cambios y aún se mantienen como la plantación de árboles que hicieron el año pasado y también el pintado del comedor popular.
16. ¿Recomendarías que participen en este programa a otras comunidades, barrios o poblaciones?  
100% pero por favor les pido que nunca nos dejen.

## Beneficiado 5

1. ¿En qué consiste el Programa Uniones?  
Hola, viene mucha gente de la Universidad Privada del Norte a realizar distintas actividades para el beneficio de todo nuestro barrio, y aprovecho para decirle que estoy muy agradecido por ello.
2. ¿Cómo te enteraste del programa?  
Por el comité que tenemos acá en el barrio.
3. ¿Cuáles crees que son las fortalezas del programa?  
Respeto y Solidaridad, Cada actividad como Psicológica o de Salud hasta de Emprendimiento son netamente hermosas y solidarias, ya que se preocupan por dar lo mejor en cada actividad brindada.
4. ¿Cuáles crees que son las debilidades del programa?  
No la hay.
5. ¿Qué cambiarías en el programa?  
Mas actividades, más fechas ja, ja, ja.
6. ¿Ustedes tienen necesidades, cuál es la más importante o predominante?  
Tenemos muchas, para mí la primordial es la desnutrición hay muchos niños que no se alimentan bien y eso es muy preocupante.
7. ¿Qué piensas de la organización del programa?  
Me encanta todo muy ordenado y eficaz.
8. ¿Crees que tu población debe beneficiarse de este proyecto?  
Totalmente, y créame que nosotros la recibimos de la mejor manera.
9. ¿La institución encargada de este programa, cumple con todo lo prometido, para toda la población?  
Si en su totalidad.
10. ¿Cuáles son las actividades que realiza el programa?  
Talleres de Liderazgo, Juegos para Niños, pintado de fachadas, plantan árboles y muchas cosas más.
11. ¿Te sientes satisfecho(a) con el programa y las actividades en las que participan?  
Super satisfecho.  
Repregunta. ¿del 1 al 10 cuanto le pondrías a tu satisfacción?  
10
12. ¿Crees que tu población está satisfecha con el programa?  
Claro que sí, siempre hay demasiada gente del barrio participando en las actividades.
13. ¿Cuáles serían las razones por las que no participarías en el programa?  
Netamente por el aspecto laboral.
14. ¿Tienes algún inconveniente ahora para participar en el programa?  
A veces el factor tiempo me juega una mala pasada.
15. ¿Observas algún cambio en tu comunidad desde que inició el programa hasta el día de hoy?  
Muchos cambios, la gente se lleva mejor, hay más respeto y solidaridad entre nosotros los vecinos, desde que realmente recibimos esas actividades de la universidad.
16. ¿Recomendarías que participen en este programa a otras comunidades, barrios o poblaciones?  
Si lo recomendaría, claro que sí.

## Beneficiado 6

1. ¿En qué consiste, el Programa Uniones?  
Muchas personas que trabajan y estudian en la Universidad Privada del Norte nos visitan y nos brindan talleres, capacitaciones y juegos para todas las personas de nuestro querido Asentamiento.
2. ¿Cómo te enteraste del programa?  
Por mis vecinos, como yo llego en las noches ellos me contaron una vez y desde ahí participo mientras puedo.
3. ¿Cuáles crees que son las fortalezas del programa?  
Dedicación, cada actividad que nos brindan tanto en los alumnos como trabajadores de la UPN le ponen una dedicación sorprendente. Sobre todo, cuando hacen masajes a los viejitos del barrio.
4. ¿Cuáles crees que son las debilidades del programa?  
Deberían hacer más fechas de las actividades ja, ja, ja.
5. ¿Qué cambiarías en el programa?  
De verdad que nada, todo es muy bueno.
6. ¿Ustedes tienen necesidades, cuál es la más importante o predominante?  
Para mí la escasez de valores, no hay respeto y mucha delincuencia.
7. ¿Qué piensas de la organización del programa?  
Excelente, no tengo queja alguna.
8. ¿Crees que tu población debe beneficiarse de este proyecto?  
Sí.
9. ¿La institución encargada de este programa, cumple con todo lo prometido, para toda la población?  
Sí cumplen, por ahora desde mi punto de vista, nunca nos han fallado con las fechas y horarios.
10. ¿Cuáles son las actividades que realiza el programa?  
Atención al adulto mayor, charlas vocacionales, talleres psicológicos, juegos para niños, etc.
11. ¿Te sientes satisfecho(a) con el programa y las actividades en las que participas?  
Muy satisfecho.  
Repregunta. ¿del 1 al 10 cuanto le pondrías a tu satisfacción?  
10
12. ¿Crees que tu población está satisfecha con el programa?  
Aunque muchas de las personas no participan, los que si estamos más que satisfechos.
13. ¿Cuáles serían las razones por las que no participarías en el programa?  
Básicamente por mi trabajo ya que casi todo el día estoy fuera de mi casa.
14. ¿Tienes algún inconveniente ahora para participar en el programa?  
Solo por el aspecto laboral.
15. ¿Observas algún cambio en tu comunidad desde que inició el programa hasta el día de hoy?  
Sí en los jóvenes, ya que en su mayoría participan en charlas de liderazgo.
16. ¿Recomendarías que participen en este programa a otras comunidades, barrios o poblaciones?  
Claro que sí, así como es una gran ayuda para nosotros, sé que lo sería para otros asentamientos humanos.

## Administrativo 1 (Encargado) UPN

1. ¿En qué consiste el Programa Uniones?  
Es un programa que integra a toda la familia UPN, con la finalidad de ayudar a una institución o comunidad. Se desarrolla durante todo el año y congrega a estudiantes, docentes y colaboradores administrativos que se reúnen para ayudar a servir a comunidades de extrema pobreza en Lima, Trujillo y Cajamarca. En UPN cada campus (Los Olivos, Breña, San Juan de Lurigancho, Trujillo y Cajamarca), tiene sus propias actividades basadas en las necesidades de la comunidad que visitarán, teniendo así la oportunidad de mostrar sus esfuerzos y compromiso con el impacto social.  
Repregunta. ¿Cómo eligen a la comunidad la cual van a ayudar?  
Buscamos una comunidad que tenga muchas carencias, por no decir pobreza extrema, segundo que este muy cerca a nuestro Campus y tercero que su gente muestre la predisposición de dejarnos trabajar. Empezamos llevando una propuesta a los presidentes vecinales y si es de su agrado procedemos a comenzar el trabajo.
2. ¿Cuál es Objetivo del programa Uniones?  
Generar inscripción al voluntariado de estudiantes, docentes y colaboradores administrativos de la comunidad UPN (Los Olivos, Breña, San Juan de Lurigancho, Trujillo, Cajamarca y Comas), Este evento nos permite desarrollar en los estudiantes valores de responsabilidad social y compromiso con la comunidad que nos rodea. A la vez Pensamos que contribuir a erradicar la pobreza es el mejor aporte que podemos hacer al país como institución educativa.
3. ¿Cuáles crees que son las fortalezas del programa?  
Como su nombre lo dice Unión, generamos ese vínculo entre el Docente, el personal administrativo el personal de Limpieza y los estudiantes, es decir toda la Institución para hacer una gran labor social. Emprendimiento, el estudiante por más de emplear los conocimientos de su carrera en las actividades, también tiene un Crecimiento espiritual y humanitario.
4. ¿Cuáles crees que son las debilidades del programa?  
Aunque somos más del 25% de la población universitaria que trabaja en este programa, sé que podemos lograr que ese porcentaje se incremente notoriamente.
5. ¿Qué cambiarías en el programa?  
Incentivar la participación de más personas y seguir buscando más involucrados para este programa.
6. ¿Qué miembros de la comunidad universitaria participan?  
Como se menciona es una actividad de integración entre áreas administrativos, docentes y estudiantes de PG y WA.
7. ¿Quiénes son los beneficiados de este programa?  
Se ayuda a una institución o comunidad que necesita apoyo, en cada una de las ciudades donde se encuentra UPN. En Lima Norte trabajamos en Las Laderas del Río Chillón.
8. ¿Qué actividades realizan para los beneficiarios?  
Durante este tiempo se han realizado varias actividades: pintado de colegios, plantación de árboles, limpieza de ladera de ríos, actividades para niños de albergues: cuenta cuentos, dinámicas, cercado para jardín de niños, Talleres de Emprendimiento, Talleres de Liderazgo, entre otras actividades.  
Repregunta. ¿Creen que están cumpliendo los objetivos trazados?  
Totalmente, gracias a toda la comunidad UPN, lo estamos logrando.  
Repregunta. ¿Cómo generan ese vínculo con los participantes de la Institución hacia la Comunidad a la cual van a ayudar?  
Damos talleres vivenciales tanto a estudiantes como docentes sobre la importancia de la responsabilidad social, y es ahí donde sin necesidad de obligar, muchas de ellos se ofrecen a ayudar y desde entonces hasta hoy lo venimos logrando de manera satisfactoria.
9. ¿Te sientes satisfecho(a) con el programa y las actividades que realizan?  
Estamos cumpliendo con los objetivos propuestos, esperamos que esto se replique pronto en otras universidades.  
Del 1 al 10 ¿cuánto le pondrías a tu satisfacción?  
10.
10. Considera que se están cumpliendo los objetivos propuestos en el programa  
Con mucho esfuerzo, estamos cumpliendo cada uno de ellos.

## Estudiante 1 UPN

1. ¿En qué consiste el Programa Uniones?  
Es un programa de voluntariado que consiste en brindar un servicio a las comunidades que más necesitan, en este caso, la ayuda va por parte de los estudiantes quienes según su carrera ayudaban a los pobladores. Nosotros los administrativos no estamos muy involucrados, salvo en el Global DAY, que es un día de octubre que si vamos todo el día a realizar limpieza a la comunidad. Los docentes si están más involucrados, ellos brindan siempre talleres en la misma comunidad.  
Repregunta. - ¿Podrías explicarme que es Global Day?  
Es el día donde trabaja toda la universidad es decir ahí si van en su totalidad el personal administrativo, algunos estudiantes también.  
Se realiza más que todo actividades integradoras como pintado de fachadas y juegos para los niños. Eso se realiza en octubre una vez al año.
2. ¿Cómo te enteraste del programa?  
Por un profesor de Psicología, nos comentó y me encantó la idea a mí en lo particular.
3. ¿Cuál es el objetivo del programa Uniones?  
Dar a conocer a los estudiantes otra perspectiva es decir otra realidad, desarrollando el espíritu de solidaridad y colaboración.
4. ¿Cuáles crees que son las fortalezas del programa?  
Dedicación, Tolerancia, Esfuerzo, Respeto y Amor.
5. ¿Cuáles crees que son las debilidades del programa?  
Falta de tiempo para realizar más actividades.
6. ¿Qué cambiarías en el programa?  
Nada, todo me parece que está bien.
7. ¿Qué miembros de la comunidad universitaria participan?  
Participan todos, personal administrativo, de limpieza y estudiantes.
8. ¿Quiénes son los beneficiados de este programa?  
Los estudiantes y vecinos de las comunidades.
9. ¿Qué actividades realizan para los beneficiarios?  
Pintado de fachadas, remodelación de ambientes, sembrado de Árboles, limpieza de recintos y talleres educativos.  
Repregunta. ¿Cuáles son los talleres Educativos?  
Cada carrera siempre en el año tiene fechas específicas de que brindan talleres. Por ejemplo, Negocios brinda sobre Emprendimiento, Psicología sobre Liderazgo, Enfermería sobre prevención de Embarazo joven, etc.  
Repregunta. ¿Cómo te has beneficiado tú al participar en este programa?  
Tengo muchos beneficios, yo estudio los días sábados y mi docente es flexible y me permite acudir a apoyar en el programa que es muy importante, a ella después le muestro los avances que realizo en cada semana.  
Yo soy de la carrera de psicología, los sábados realizamos la mayoría de charlas a niños y adultos. Me ha sensibilizado en cuanto a responsabilidad social y gracias al proyecto he aprendido a ayudar a los más necesitados, siempre fue mi vocación y realizarlo me brinda muchas satisfacciones personales.  
También puedo desenvolverme mejor ante el público, me expreso mejor ante los demás, ya no me bloqueo y puedo comunicar mis ideas. Yo considero las actividades de este programa como practicas pre profesionales ya que estoy brindando consejería a los beneficiarios cuando me lo solicitan.
10. ¿Te sientes satisfecho(a) con el programa y las actividades que realizan?  
Claro que sí, participar en este programa me permite crecer personal y profesionalmente.  
Del 1 al 10 ¿cuánto le pondrías a tu satisfacción?  
10
11. ¿Cuáles serían las razones por las que no participarías en el programa?  
Si es que empiezo a trabajar o hacer prácticas tendría que dejarlo, pero mientras tanto lo disfruto al máximo y brindo lo mejor de mí.

## Administrativo 2 UPN

1. ¿En qué consiste el Programa Uniones?  
Es un programa íntegramente ligado a la responsabilidad social, en donde la Universidad hace la invitación para participar y tanto nosotros como trabajadores, realizamos actividades durante todo el año con las personas del Río Chillón, yo pertenezco a la carrera de Negocios y como Docente vamos una vez al mes y brindamos talleres de Emprendimiento.  
Repregunta. ¿Le pagan horas extras por esta actividad?  
No claro que no, es un apoyo total de mi persona hacia la institución y la comunidad.
2. ¿Cómo se enteró del Programa?  
El Coordinador Área, me informo al respecto y me encantó la idea de participar.
3. ¿Cuál es el objetivo del programa?  
Unir a la Institución para trabajar en Responsabilidad Social, uniendo a estudiantes y trabajadores, para así ir a las Laderas del Río Chillón y brindar a la comunidad y a su población las capacitaciones y ayuda que llevamos.
4. ¿Cuáles crees que son las fortalezas del programa?  
Una sola... amor en todo su esplendor.
5. ¿Cuáles crees que son las debilidades del Programa?  
Ninguna
6. ¿Qué cambiarías en el programa?  
Absolutamente nada, es un trabajo arduo pero muy hermoso.
7. ¿Qué miembros de la comunidad universitaria participan?  
Todos, desde los estudiantes, hasta personal administrativos, incluyendo a los docentes.
8. ¿Quiénes son los beneficiados de este programa?  
En realidad, creo que todos, los estudiantes porque crecen con esa hambre de siempre ser responsables sociales, nosotros los docentes porque brindamos nuestro granito de arena y sobre todo los pobladores de la comunidad.
9. ¿Qué actividades se realizan para los beneficiarios?  
Muchos, desde talleres educativos, hasta pintado de fachadas, etc.  
Repregunta. ¿Por qué brinda su tiempo a este proyecto?  
Me encanta ayudar, creo en el cambio y sé que la gran mayoría de personas serán grandes.  
Repregunta. ¿Cree que se está dando ese cambio anhelado?  
Claro que sí, si no créeme que no seguiría participando, esa gente que recibe esta ayuda es mi mayor motivación.
10. ¿Te sientes satisfecho(a) con el programa y las actividades que realizan?  
Sí, se relaciona mucho con nuestro lema que es transformar vidas.  
Del 1 al 10 ¿cuánto le pondrías a tu satisfacción?  
10
11. ¿Cuáles serían las razones por las que no participarías en el programa?  
Si dejo de trabajar en la Institución, solo eso jajaja.

## Docente 1 UPN

1. ¿En qué consiste el Programa Uniones?  
En un programa de Responsabilidad Social de La Universidad Privada del Norte, que consiste en realizar ciertas actividades ligadas al ámbito educativo y personal, las cuales brindamos en el Asentamiento Humano Laderas del Chillón.  
Repregunta. ¿Le pagan horas extras por esta actividad?  
No, esta actividad es voluntaria y nos ayuda a cumplir con los objetivos académicos del curso que dictamos los que participamos.
2. ¿Cómo se enteró del programa?  
Por intermedio de mi Coordinador Académico.
3. ¿Cuál es el objetivo del programa?  
Desarrollar el espíritu de solidaridad en todas las personas de la Universidad Privada del Norte y contribuir de esta manera al aprendizaje en la práctica. En estos espacios se desarrollan como personas y profesionales, conocen la realidad.
4. ¿Cuáles crees que son las fortalezas del programa?  
Unión, equilibrio, solidaridad, humanismo, etc.
5. ¿Cuáles crees que son las debilidades del programa?  
Debemos tratar de involucrar a más personas.
6. ¿Qué cambiarías en el programa?  
Por ahora todo me parece que está bien.
7. ¿Qué miembros de la comunidad universitaria participan?  
Personal administrativo, docentes, coordinadores de áreas y los alumnos.
8. ¿Quiénes son los beneficiados de este programa?  
Creo que todos en general, como las personas del Asentamiento Humano, y todos los involucrados de la Universidad.
9. ¿Qué actividades se realizan para los beneficiarios?  
Desde talleres de emprendimiento, liderazgo, terapia familiar, juegos recreativos para niños, atención de enfermería, masajes para adultos mayores, etc. Nuestras facultades contribuyen según sus especialidades.  
Repregunta. ¿Por qué brinda su tiempo a este proyecto?  
Porque realmente me encanta ayudar, tengo un espíritu muy solidario.  
Repregunta. ¿Cree que se está dando ese cambio anhelado?  
Por supuesto lo veo y siento cada vez que veo tantas sonrisas de personas que nunca pensé conocer, también está reflejado en mis estudiantes en su satisfacción al ayudar.
10. ¿Te sientes satisfecho(a) con el programa y las actividades que realizan?  
Totalmente.  
Del 1 al 10 ¿cuánto le pondrías a tu satisfacción?  
10.
11. ¿Cuáles serían las razones por las que no participarías en el programa?  
Quizás si cambio de trabajo, espero que pronto saquen los manuales para que otras universidades repliquen este trabajo.

## ANEXO 02 Fotografías

### Laderas del Río Chillón



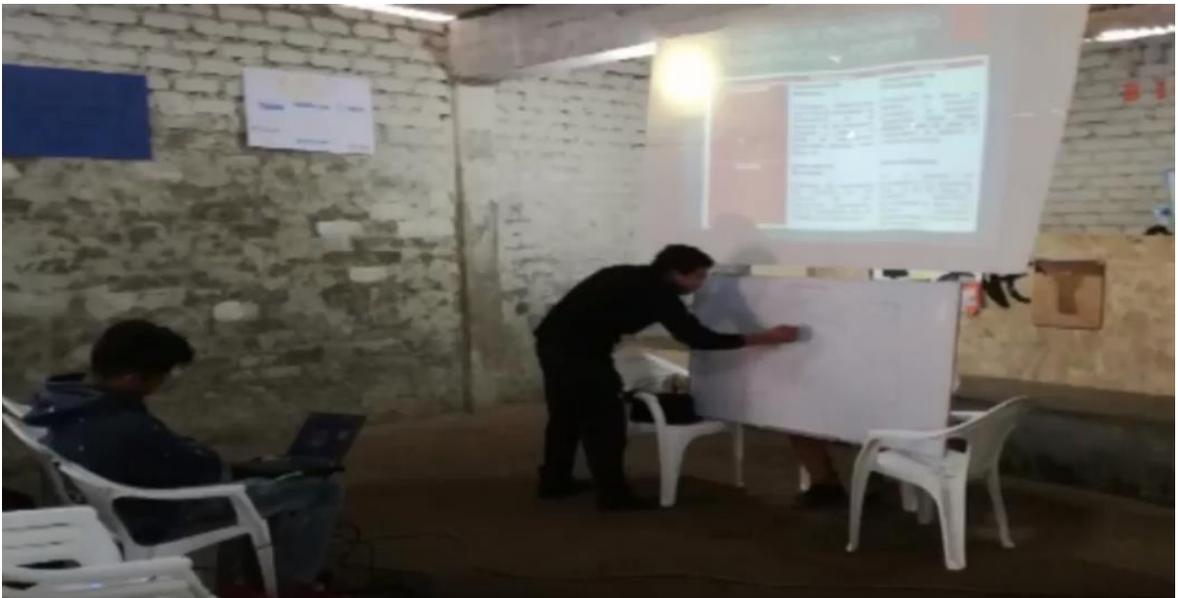
Fuente Programa Uniones







Fuente Programa Uniones



Fuente Programa Uniones



Fuente Programa Uniones



Fuente Programa Uniones



