

PROGRAMA NACIONAL
DE AYUDA HUMANITARIA
POR EMERGENCIA

SISTEMATIZACIÓN DEL COMPONENTE DE COMIDAS CALIENTES

“ PROYECTO:

REDUCIENDO LA VULNERABILIDAD DE VENEZOLANOS EN PERÚ A TRAVÉS DE
MEDIOS DE VIDA MEJORADOS, PROTECCIÓN, ALIMENTOS Y EFECTIVO



Sistematización del componente de Comidas Calientes

World Vision Perú

Jirón Luis Sánchez Cerro 2040 - Jesús María
Telef: 513 6500

www.worldvision.pe

Todos los derechos reservados

CARE PERÚ

Av. Javier Prado Este 444 - San Isidro

Sandra Contreras Ángulo

Directora Ejecutiva de World Visión Perú

Sandra Arbaiza Canedo

Gerente de Proyectos de Migración

Víctor Torres Aspillaga

Coordinador del Proyecto BHA 2

Equipo MEAL a cargo del seguimiento y revisión de la sistematización

Jaqueline Murrieta Velarde

Carlos Kcomt Canchay

Daniel Soto Hurtado

Diseño, diagramación y corrección de contenidos.

AVI Multimedia EIRL

ÍNDICE

Resumen	04
Logros principales	04
01. Introducción	05
02. Problemática de los venezolanos en Perú	06
03. Metodología y recojo de información	07
04. El componente de comidas calientes del proyecto	08
05. Los actores del componente de Comidas Calientes	10
5.1 Los ejecutores	10
5.2 Los facilitadores y promotores de World Vision Perú y CARE Perú	10
5.3 Los comedores y las socias	11
5.4 Los participantes	12
5.5 Los proveedores de alimentos	13
06. El proceso de selección de participantes de comidas calientes	14
6.1 Primer momento: identificación	14
6.2 Segundo momento: selección	14
6.3 Tercer momento: registro	15
6.4 Cuarto momento: publicación de resultados	15
07. La gestión de los comedores populares	16
7.1 Evaluación de comedores	16
7.2 Los acuerdos y equipamiento de comedores	16
7.3 Las capacitaciones para socias	17
7.4 Incentivos para las socias	19
7.5 Satisfacción general de socias sobre su participación en Comidas Calientes	19
08. La preparación y entrega de comida	20
8.1 La organización del comedor y preservicio	20
8.2 El servicio y los protocolos de atención	20
8.3 Los casos sociales	21
09. Rendición de cuentas y salvaguarda	22
10. Resultados del componente Comidas Calientes	24
11. Desafíos en el componente Comidas Calientes	26
12. Lecciones aprendidas	27
13. Buenas prácticas	28
14. Conclusiones y recomendaciones	29

RESUMEN

Entre junio del 2020 y julio del 2021, World Vision Perú y Care Perú implementaron el servicio Comidas Calientes para familias venezolanas en condiciones vulnerables, como parte del proyecto “Reduciendo la vulnerabilidad de venezolanos en el Perú a través de medios de vida mejorados, protección, alimentos y efectivo”, ejecutado con fondos de BHA/USAID. El proyecto benefició a 5288 personas, quienes recibieron 246 812 raciones de comida a través de 23 comedores populares en Tumbes, La Libertad y Lima. Además de asegurarles una adecuada alimentación, la provisión de comida les permitió a las familias beneficiarias ahorrar para cubrir sus gastos de alojamiento, medicinas y otras necesidades básicas durante la pandemia. La satisfacción de los participantes, con respecto a la calidad de los alimentos, la atención y el servicio en general, llegó al 95 % en promedio. Por otro lado, en el curso del proyecto, los comedores populares fueron mejorados en sus instalaciones y procesos de gestión para una atención más eficiente y segura.

LOGROS PRINCIPALES



Sistematización del componente Comidas Calientes

Proyecto: Reduciendo la vulnerabilidad de venezolanos en el Perú a través de medios de vida mejorados, protección, alimentos y efectivo

01 INTRODUCCIÓN

En el marco de la implementación del proyecto, el presente documento tiene la finalidad de sistematizar el alcance del objetivo ii: incrementar el acceso a los alimentos que satisfagan las necesidades nutricionales de los venezolanos vulnerables mediante el suministro de comidas calientes en los comedores populares. En ese sentido, se establecieron los siguientes objetivos para este informe:

- Documentar la experiencia de la implementación del componente Comidas Calientes a partir de sus diferentes procesos y actividades.
- Sistematizar los mecanismos de distribución de comidas solidarias.
- Identificar los errores, aciertos, dificultades superadas, aprendizajes y las buenas prácticas desarrolladas durante el proyecto.

El procedimiento de provisión de comidas calientes se ajusta a los proyectos que incluyen actividades de intervención remota en contextos de emergencia sanitaria, debido a las dificultades para movilizarse y a los procesos de bioseguridad requeridos y que se efectúan en estos escenarios.

Entre junio del 2020 y agosto del 2021, World Vision Perú (WVP) y CARE Perú, con el apoyo de BHA/USAID, implementaron este proyecto que beneficiaría a 53 414 participantes de familias venezolanas en estado de vulnerabilidad. Los objetivos específicos del proyecto fueron: i) permitir que las familias y las personas atiendan sus necesidades inmediatas de acuerdo con las prioridades que tengan mediante el acceso a la Asistencia en Efectivo para Usos Múltiples; ii) incrementar el acceso a los alimentos que satisfagan las necesidades nutricionales de los venezolanos vulnerables mediante el suministro de comidas calientes en los comedores populares; iii) mejorar el acceso de migrantes y refugiados venezolanos a medios de vida sostenibles, y iv) fortalecer la protección de los niños, adolescentes y sus familias a través de actividades, servicios y beneficios en los Centros de Protección Familiar.

Participaron del proyecto familias completas con miembros desde los 6 meses de edad a más. La composición y el tamaño de las raciones de comida fueron las mismas para todos los beneficiarios, independientemente de su edad. En el departamento de Tumbes, se implementaron 2 comedores (Corrales y Zorritos); en La Libertad, 4 comedores (Trujillo, La Esperanza y Víctor Larco), y en Lima, 17 comedores (Comas, El Agustino, Independencia, Los Olivos, Lurín, San Juan de Lurigancho, Villa el Salvador y Puente Piedra).

02

PROBLEMÁTICA DE LOS VENEZOLANOS EN PERÚ

Hasta diciembre del 2020, más de 1.05 millones de venezolanos habían ingresado al país, de los cuales, aproximadamente 735 420 (73 %) representan población en necesidad, según la R4V. De acuerdo con el Reporte n.º 7 de la Matriz de Seguimiento de Desplazamiento (DTM) de febrero del mismo año, las principales necesidades de estos son alimentación (68 %), transporte (41 %), seguridad (31 %) y asistencia legal (29 %). Además, el 94 % precisó que solo podría costear sus alimentos y el de su grupo familiar por dos días. A esta situación, se suman las medidas restrictivas del Gobierno peruano debido al COVID-19, que han impactado en la economía. Asimismo, 1 de cada 3 venezolanos perdió su trabajo; no generaron ingresos adicionales (25 %); tenían algún grado de vulnerabilidad (62 %), y el 80 % ganaban alrededor de 400 soles mensuales (USD 118), menos del ingreso mínimo vital de 930 soles al mes.

Identificación de lecciones aprendidas

¹ Plataforma de Coordinación para Refugiados y Migrantes de Venezuela. <https://www.r4v.info/es/peru>.

² https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Monitoreo%20de%20flujo%20de%20la%20poblaci%C3%B3n%20venezolana%20en%20el%20Per%C3%BA%20-%20DRM%20Reporte%207_0.pdf.

03

METODOLOGÍA Y RECOJO DE INFORMACIÓN

El diseño metodológico del proyecto tuvo un enfoque cualitativo y se ejecutó al 100 % vía remota. Se analizó y sistematizó la información mediante técnicas cualitativas, para lo cual se realizaron 24 entrevistas anónimas (16 mujeres y 8 hombres) virtuales o telefónicas, conversaciones informales y reuniones grupales para entender la implementación del componente Comidas Calientes, los procesos positivos y negativos del procedimiento y cuáles fueron las lecciones aprendidas y buenas prácticas.

Tabla 1: Lista de entrevistados por cargo

Informantes	N.º entrevistados	Mujeres	Hombres
Staff nacional WVP	3	1	2
Staff nacional CARE Perú	2	1	1
Coordinadores regionales	3	1	2
Facilitadores WVP	3	3	0
Promotor CARE Perú	1	0	1
Socias de comedores	3	3	0
Participantes	7	6	1
Proveedores	2	1	1
Total	24	16	8

04

EL COMPONENTE DE COMIDAS CALIENTES DEL PROYECTO

Tuvo la finalidad de mejorar el acceso de familias migrantes venezolanas vulnerables a alimentos. Los comedores ofrecieron almuerzos saludables de 1 200 a 1 500 calorías; estos incluían cereales, proteínas, carbohidratos, frutas y vegetales. La cantidad de la ración se elaboró utilizando Nut Val⁴ y un estudio de mercado para determinar la canasta de alimentos y la modalidad de entrega más costo-eficientes.

Tabla 2: Cálculo de ración de comidas calientes

Contenidos de la ración	Ración diaria	Energía	Proteína	Grasa	Calcio	Cobre	Yodo	Hierro	Magnesio	Selenio	Zinc
	g/persona/día	Kcal	G	g	mg	mg	µg	Mg	mg	µg	mg
Arroz blanco	250	935	18.8	2.6	178	0.7	-	1.9	68	49.8	2.6
Frejoles negro	75	256	16.2	1.1	92	0.6	-	3.8	128	2.4	2.7
Aceite vegetal	14	124	0.0	14.0	0	-	-	0.0	-	-	-
Pollo, carne y pellejo crudo	50	108	9.3	7.5	6	0.0	-	0.5	10	7.2	0.7
Sal yodada	5	0	0.0	0.0	-	-	200	-	-	-	0.0
Plátano	40	49	0.5	0.1	1	0.0	-	0.2	15	0.6	0.1
Totales por ración:	434	1,471	45	25	276	1.4	200	6.3	221	60.0	6.0
Requerimientos de participante por ración	-	2,100	52.5	40.0	989	1.1	138	32.0	201	27.6	12.4
% de requerimientos suministrados por ración	-	70%	85%	63%	28%	127%	145%	20%	110%	217%	48%

La provisión de comidas calientes cumplió el indicador 2 del proyecto: porcentaje de hogares con puntaje de consumo de alimentos (FCS) pobre, límite y aceptable. La puntuación está basada en la diversidad dietética, la frecuencia de consumo y la importancia nutricional relativa de los diferentes grupos de alimentos. Se utilizaron los puntos de corte recomendados por el Programa Mundial de Alimentos. Por ello, los comedores debían garantizar un estimado de 45 personas adicionales al día a su aforo habitual, de lunes a viernes a la hora del almuerzo, por dos meses. Del total de participantes, WVP trabajó con 4 116 participantes en 17 comedores; mientras que CARE Perú, trabajó solo en Lima, con 1 172 participantes en 6 comedores.

Tabla 3 - N.º de participantes del componente Comidas Calientes por sexo y grupo etario

Sexo / Edades	0 a 5	6 a 11	12 a 17	18 a 59	60 +	Total
Hombres	409	425	254	1239	79	2406
Mujeres	449	416	230	1652	135	2882
Total	858	841	484	2891	214	5288
Total en %	16%	16%	9%	55%	4%	100%

Tabla 4 - N.º de participantes del componente Comida Calientes por sexo: adultos y niños

Sexo / Edades	Hombres		Mujeres		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Adultos	1318	55 %	1787	62 %	3105	59 %
Niños	1088	45 %	1095	38 %	2183	41 %
Total	2406	100 %	2882	100 %	5288	100%

³Solicitud de Asistencia Alimentaria de Emergencia: Declaración Anual de Programas (APS) USAID/DCHA/FFP No. 72DFFP20APS00002 para proyecto Reduciendo la Vulnerabilidad de Venezolanos en Perú a través de Medios de Vida Mejorados, Protección, Alimentos y Efectivo; World Vision & CARE; 2020.

⁴NutVal es una aplicación para planificar y monitorear el contenido nutricional de las raciones generales en proyectos de asistencia alimentaria.

05

LOS ACTORES DEL COMPONENTE DE COMIDAS CALIENTES

5.1. Los ejecutores

Uno de los ejecutores es World Vision, organización cristiana de ayuda humanitaria, desarrollo y promoción de la justicia. Trabaja con más de 500 comunidades humanitarias. El otro es CARE, organización internacional con 75 años de experiencia impulsando la igualdad de oportunidades. Para este proyecto, CARE Perú trabajó con transferencias monetarias (CBI) y comidas calientes, mientras que WVP, además de estos dos componentes, trabajó con medios de vida y protección. Ambas organizaciones se dividieron las zonas para un alcance más efectivo.

5.2. Los facilitadores y promotores de World Vision Perú y CARE Perú

En su mayoría, fueron profesionales en nutrición, y actuaron como enlace entre las organizaciones, los comedores y los participantes. En total, se contó con 9; 3 bajo la contratación de CARE Perú (2 mujeres y un hombre), llamados promotores, y 6 de WVP (todas mujeres), llamadas facilitadoras. Cada uno tenía a su cargo entre 1 y 4 comedores y los visitaban en promedio 3 veces por semana. Entre sus responsabilidades estaban la identificación, acompañamiento y seguimiento de participantes y socias; la supervisión de comedores y la entrega de insumos; la asistencia técnica en temas de nutrición, compras, logística, preparación y organización de los menús; además de inspeccionar el cumplimiento de las normas sanitarias según la ficha de evaluación.

5.3. Los comedores y las socias

Los comedores sirven el almuerzo cinco días a la semana, tanto a venezolanos como peruanos, con un promedio de 90 comidas al día. Algunos están dirigidos por organizaciones religiosas y otros son autogestionarios asociados al Programa de Complementación Alimentaria (PCA) y, a veces cobran en promedio 4.50 soles (USD 1.36). Este proyecto trabajó con 23 comedores, 19 estaban adscritos al PCA y 4 parroquiales, además participaron 118 socios, 93% fueron mujeres y 7% hombres.

Tabla 5 - Lista de comedores por región y tipo

Org.	Región	Nombre del comedor	Recibe apoyo de municipio a través de PCA	Junta directiva	Organización a la que pertenece el comedor	
1	WVP	Tumbes	Nuestro Señor de Jesucristo	Sí	Sí	Comedor popular
2	WVP	Tumbes	Rosa Gattorno	No	No	Org. religiosa
3	WVP	La Libertad	La Solidaridad	Sí	Sí	Comedor popular
4	WVP	La Libertad	La Providencia	Sí	No	Comedor popular
5	WVP	La Libertad	La Caza	No	No	Org. religiosa
6	WVP	La Libertad	Misión Camino Verdad y Vida Nueva	No	No	Org. religiosa
7	WVP	Lima	Sol Naciente	Sí	Sí	Comedor popular
8	WVP	Lima	Esperanza de Jesús II	Sí	Sí	Comedor popular
9	WVP	Lima	San Salvador	Sí	Sí	Comedor popular
10	WVP	Lima	Estrella II	Sí	Sí	Comedor popular
11	WVP	Lima	Virgen María	Sí	Sí	Comedor popular
12	WVP	Lima	Virgen de la Puerta	Sí	Sí	Comedor popular
13	WVP	Lima	María Auxiliadora	Sí	Sí	Comedor popular
14	WVP	Lima	Nuestra Señora de la Paz	Sí	Sí	Org. religiosa
15	WVP	Lima	Tesoros de Venezuela y Perú	No	No	Org. religiosa
16	WVP	Lima	Santa Rosa	Sí	No	Org. religiosa
17	WVP	Lima	Nuestra Señora de la Merced	Sí	Sí	Comedor popular
18	CARE Perú	Lima	Hijas de Lurín	Sí	-	Comedor popular
19	CARE Perú	Lima	María del Pilar	Sí	-	Comedor popular
20	CARE Perú	Lima	Zoila Victoria de la Haya	Sí	-	Comedor popular
21	CARE Perú	Lima	Micaela Bastidas	Sí	-	Comedor popular
22	CARE Perú	Lima	Nuestra Señora Virgen del Carmen	Sí	-	Comedor popular
23	CARE Perú	Lima	San Francisco de Asís	Sí	-	Comedor popular

Los comedores adscritos al PCA funcionan como una red capaz de estandarizar procesos y mejorar las herramientas de negociación con gobiernos locales. Por otro lado, los comedores parroquiales están asociados a alguna misión religiosa y reciben donaciones de otras organizaciones.

Las socias son las encargadas de preparar los alimentos, atender al público, hacer la limpieza y evaluar la entrega de insumos de los proveedores. Son clave como líderes sociales y en la gestión de información. Muchas tienen varios años trabajando y permanecen entre 6 y 8 horas al día.

Tabla 6 – N.º de facilitadores y comedores por región

Regiones	N.º facilitadores	N.º comedores	Comedores PCA	Comedores parroquiales	N.º participantes día	N.º raciones/día	N.º participantes acumulado
Tumbes	1	2	1	1	180	180	635
La Libertad	1	4	2	2	180	180	1111
Lima	7	17*	16	1	495	495	3542
Total	9	23	19	4	855	855	5288

* 11 supervisados por WVP y 6 por CARE Perú.

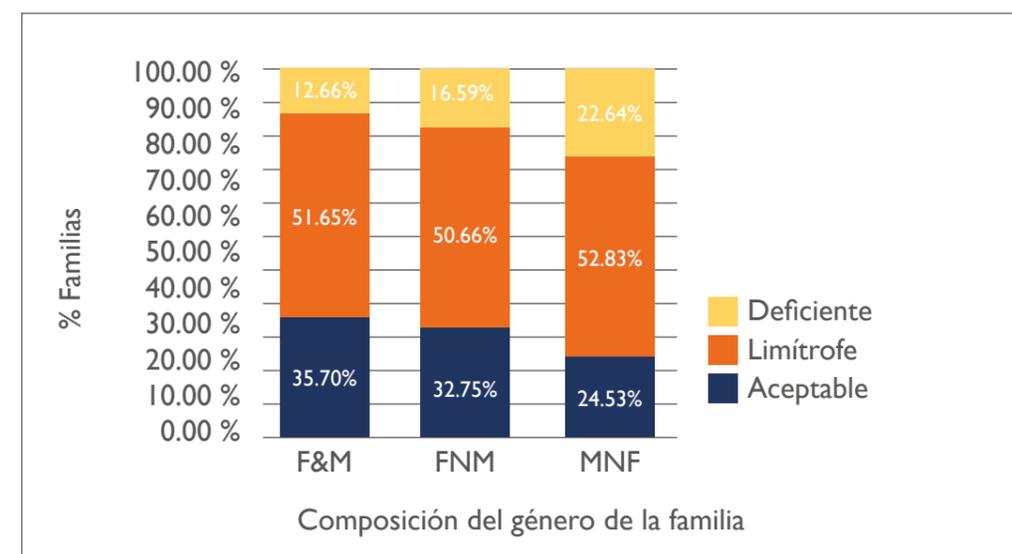
5.4. Los participantes

Los participantes en un 85% en promedio fueron familias venezolanas y el 15% restante estuvo compuesto por casos sociales de familias peruanas, ambas en condiciones de vulnerabilidad.

Los criterios de evaluación de los participantes fueron establecidos por World Vision y CARE. Estos casos fueron identificados por las socias de los comedores y validados por los facilitadores / promotores y los equipos de MERA (Monitoreo, Evaluación, Rendición de Cuentas y Aprendizaje). Se obtuvo la siguiente información:

- 59 % de hogares tenían entre sus integrantes dos adultos de ambos sexos; 34 %, una mujer adulta sin hombre adulto, y 7%, un hombre sin mujer adulta.
- Respecto al número de hijos, un 33 % de hogares tenían un hijo; otro 33 %, 2 hijos; un 17 %, 3 hijos o más, y otro 17 %, no tenían.
- En relación a la vulnerabilidad de las familias, el 41 % tenían una mujer embarazada, un niño pequeño o un adulto mayor; el 29 %, un miembro con enfermedad crónica; el 9 %, un integrante con alguna discapacidad; el 9 % vivían con alguien temporalmente enfermo, y el 12 % no presentaban ningún tipo de vulnerabilidad.
- En cuanto al alojamiento de las familias, el 69 % alquilaban una habitación o departamento; el 15 % vivía temporalmente en casa de un familiar o amigo, y alrededor del 11 % vivían en un albergue temporal.
- En torno al 79 % de los hogares no contaban con una red social en el Perú.
- El ingreso mensual de las familias era de 368 soles en promedio; en Lima, de 396 soles, y en Tumbes el ingreso alcanzaba los 257 soles.
- Antes de ser beneficiarios del proyecto, el consumo alimentario del 34 % era aceptable; el del 51 %, limítrofe, y el del 15 %, pobre. Los hogares con adultos de ambos sexos tenían un consumo aceptable (36 %); los hogares con solo un varón adulto y sin mujer adulta tenían un consumo aceptable (25 %), y los hogares con mujer adulta y sin varón adulto tenían un consumo pobre (33 %).

Tabla 7: Categorías del FCS según composición de género del hogar⁵



5.5. Los proveedores de alimentos

Los proveedores de alimentos fueron empresas formales (supermercados, bodegas y distribuidores) a cargo de vender los víveres y distribuirlos en los comedores. Para su adecuada identificación, World Vision realizó un Diagnóstico Rápido de Mercado en Tumbes, Trujillo y Lima en 2019 a fin de entender las dinámicas del mercado y proyectar los costos de compra de insumos.

Los proveedores contratados fueron evaluados por World Vision y Care. Se incluyó la evaluación presencial de su tienda, el análisis de su capacidad para suministrar productos básicos en grandes cantidades y la verificación de su certificación/garantía de las normas de seguridad.

Rutina de trabajo

En el día de entrega, muy temprano, los proveedores debían controlar que los productos preseleccionados el día anterior fueran los correctos y realizar su distribución. Para la recepción, se corroboraba la limpieza, calidad y empaquetado de los alimentos. De igual manera, la identificación, los equipos de bioseguridad y las medidas de prevención por COVID – 19 del personal.

Durante la implementación del componente de comidas calientes se registraron algunos inconvenientes en la rutina de servicio de los proveedores, principalmente por el envío de insumos fuera de la fecha prevista, presentaciones no estipuladas o de menor calidad a lo establecido. No obstante, estos pudieron ser resueltos por las socias en acompañamiento de las facilitadoras.

⁵Línea de base del proyecto; marzo 2021.

06

EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PARTICIPANTES DE COMIDAS CALIENTES



El flujo para la selección de beneficiarios se dividió en cuatro momentos.

6.1. Primer momento: identificación

Las socias de los comedores elaboraron las prelistas de familias venezolanas vulnerables, considerando nombres, edades y números de celular. Además, se pegaron afiches sobre el proyecto y WVVP realizó una búsqueda directa en zonas de mayor afluencia de venezolanos.

6.2. Segundo momento: selección

Con estas primeras listas, los facilitadores/promotores hicieron llamadas a los participantes para aplicar la encuesta de clasificación (score meals) al jefe o jefa de hogar. Luego, las familias fueron agrupadas en tres categorías: las que sí calificaron, las que no calificaron y las que resultaron en espera. Se informó de la decisión a las familias del segundo grupo mediante llamadas telefónicas, y las del último grupo fueron notificadas para ser consideradas en las rotaciones.

6.3. Tercer momento: registro

Se citó a todos los miembros mayores de 18 años de las familias que sí clasificaron para el registro de datos. Se realizó la captura de huella digital, y para el caso de los menores, se solicitó la captura de imagen de sus documentos de identidad, en formatos de “declaración jurada y acta de compromiso” y “autorización de datos personales”.

6.4. Cuarto momento: publicación de resultados

La publicación de los resultados se hizo a través de llamadas telefónicas, y se colocó una lista impresa dentro del área de distribución. Luego, se explicó a los beneficiarios los procedimientos de atención.

07

LA GESTIÓN DE LOS COMEDORES POPULARES



La primera identificación de comedores populares se realizó en coordinación con gobiernos locales. También fueron considerados aquellos con los que se trabajó en la fase I del proyecto, entre el 2019 y el 2020.

7.1. Evaluación de comedores

Una vez identificados, los comedores fueron evaluados mediante una ficha de diagnóstico, y se recogió información sobre su disponibilidad para participar del proyecto y firmar un contrato. De este modo, se diseñaron turnos de entrega para 10 personas, una por familia, y se limitó el número de personal en la cocina.

7.2. Los acuerdos y equipamiento de comedores

En los contratos, las organizaciones se comprometieron a asegurar la entrega de insumos de calidad para 45 raciones extra; también equiparon las cocinas para evitar accidentes, e incluso techaron dos comedores. Asimismo, entregaron insumos de bioseguridad y llevaron a cabo 2 sesiones informativas sobre medidas preventivas y gestión de alimentos en el contexto de pandemia.

7.3. Las capacitaciones para socias

Para la adecuada gestión de los comedores, las socias fueron capacitadas en 5 sesiones semipresenciales en temas de higiene y protocolos.

Tabla 8 - Socias capacitadas por región, comedor, nacionalidad y sexo

Comedor	Socias	Peruanas	Venezolanas	Mujeres	Hombres
Tumbes					
Rosa Gattorno	5	3	2	5	0
Nuestro Señor Jesucristo	10	10	0	10	0
La Libertad					
La Caza	7	7	0	7	0
La Providencia	6	4	2	6	0
La Solidaridad	8	8	0	8	0
Misión Camino y Verdad	4	0	4	4	0

Lima - World Vision Perú					
María Auxiliadora	10	10	0	10	0
Tesoros de Venezuela y Perú	4	1	3	3	1
Virgen de la Puerta	5	5	0	3	2
Virgen María	2	2	0	2	0
Esperanza de Jesús	6	5	1	4	2
San Salvador	7	7	0	7	0
Nuestra Señora de la Merced	5	5	0	5	0
Estrella II	3	3	0	3	0
Nuestra Señora de la Paz	4	0	4	4	0
Santa Rosa	4	3	1	4	0
Sol Naciente	5	5	0	4	1
Lima – CARE Perú					
San Francisco de Asís	3	3	0	3	0
Ntra. Sra. Virgen del Carmen	3	3	0	3	0
María del Pilar	7	7	0	7	0
Zoila Victoria de la Haya	4	3	1	4	0
Micaela Bastidas	3	3	0	3	0
Hijas de Lurín	3	3	0	3	0
TOTAL	118	100	18	112	6

Capacitaciones en buenas prácticas de manipulación de alimentos

El objetivo de esta capacitación fue evitar la transmisión de enfermedades mediante los alimentos; se entrenó a las socias en criterios de transmisión y sintomatología de la enfermedad.

Capacitaciones en gastronomía

Estuvieron a cargo de WVP, CARE Perú y la Institución Privada de Actividades Técnicas (IPAT). Las socias recibieron principios básicos de nutrición y contenidos calóricos de los alimentos; también se entrenaron en técnicas de cocina y pastelería peruana y venezolana.

Capacitación en gestión de comedores

Comprendió aprendizajes en costeo y finanzas para los negocios, marketing, conceptualización y creación de negocios mediante recursos didácticos, fortaleciendo las habilidades de ofimática.

7.4. Incentivos para las socias

Como incentivos, se consideraron tarjetas de regalo de 72 soles para cada una, en 9 ocasiones. Además, se tramitaron 99 carnets de sanidad, y se brindó un pequeño presupuesto para movilidad. Las cocineras estuvieron involucradas en la entrega de la comida, abastecimiento, control de inventarios, preparación de insumos y procesos básicos de cocina.

7.5. Satisfacción general de socias sobre su participación en Comidas Calientes

Durante la implementación del proyecto, las socias dedicaban en promedio 6 horas al comedor, mientras que, en el curso de su ejecución, dedicaron 7 horas diarias. El 55 % de las socias manifestaron que “casi siempre o siempre” realizaban más labores de las acordadas; en cuanto a la compensación por su labor, el 28 % sintieron que nunca o casi nunca eran compensadas. Sin embargo, el 65 % mencionaron estar satisfechas con la calidad de los beneficios recibidos, mientras que el 35 % se sintieron nada o poco satisfechas.

En cuanto a las capacitaciones, el 79 % de las socias consideraron que nunca o casi nunca tuvieron dificultades para entender los conocimientos compartidos. Respecto a la relación establecida con los participantes, el 78 % la calificaron como buena o muy buena. Sobre la rendición de cuentas, el 31 % de las socias que trabajaron con WVP no conocían los canales de comunicación; el 85 % de las que trabajaron con CARE Perú, tampoco. En relación a la oportunidad de brindar sugerencias para mejorar, el 50 % señalaron que no la tuvieron y el 45 % que sí. Además, calificaron como muy bueno o bueno la relación (99 %) y acompañamiento (88 %) de los facilitadores/promotores. Finalmente, en cuanto a la apreciación de las organizaciones, el 95 % calificaron el trabajo como bueno o muy bueno.

*“Deben motivarnos más con la canasta mensual a las socias de cocina”
(Socia peruana en comedor Hijas de Lurín).*

*“Ya más de una semana que no hay guantes, mascarillas y aún no llegan, además, jabón para lavado de manos, alcohol (...) Siempre que viene la facilitadora nos toma foto y en los zoom colocan nuestras fotos y otro comedor observan que el mandil está cochino, que la mascarilla está abajo. Le dije a la facilitadora que no nos pueden exigir eso porque no hay. Aún no traen lo necesario porque con la situación pandemia que se vive y está latente eso es importante estar protegidos”
(Socia peruana en comedor ESTRELLA II).*

*“Que cambien de proveedor, trae alimentos de mala calidad y no tiene beneficios ni consideración a las cocineras”
(Socia peruana en comedor “ESPERANZA DE JESUS II”).*

08

LA PREPARACIÓN Y ENTREGA DE COMIDA



Las socias organizaron los menús semanales (entrada, segundo y fruta) considerando la calidad y valores nutricionales; usualmente, los comedores no brindan fruta. También se tomaron en cuenta los gustos y preferencias de los beneficiarios y algunos platos que incluían vísceras ricas en hierro.

8.1. La organización del comedor y preservicio

En coordinación con los facilitadores/promotores, se organizaron los menús semanales para gestionar la compra, distribución y preparación. Las compras llegaban dos veces por semana, comúnmente miércoles y viernes. Se preparaban los almuerzos entre las 6 y 8 a. m., razón por la cual las socias alternaban estas labores; luego, el proceso de cocción finalizaba alrededor de las 11:30 a. m.

8.2. El servicio y los protocolos de atención

A partir de esa hora, se empezaban a servir los almuerzos. Los participantes esperaban en filas respetando al menos un metro de distancia entre ellos, y, según orden de llegada, daban su nombre y firmaban al recibir las raciones. Después, se iniciaba la fase de limpieza y orden, que finalizaba a las 2 p. m., hora de salida. Algunos comedores elaboraron sus normas de convivencia.

Protocolo de asistencia a comedores y recepción de comidas calientes



En esta etapa, no se reportaron inconvenientes, salvo al inicio, cuando algunos comensales que pagaban por su ración, calificaban el apoyo como injusto. Fueron las socias y los facilitadores/promotores quienes los concientizaron progresivamente sobre la situación de las familias venezolanas.

8.3. Los casos sociales

El 20 % de las raciones de alimentos fueron entregadas a participantes peruanos en situación de vulnerabilidad y a algunas socias y sus familias. Al término de Comidas Calientes, se preguntó a los participantes si querían integrar los componentes Medios de Vida y Protección; 21 accedieron, 10 correspondían a WVVP y 11 a CARE Perú.

09

RENDICIÓN DE CUENTAS Y SALVAGUARDA



La rendición de cuentas se realizó a través de diferentes mecanismos: call center, número de WhatsApp y correo institucional. Las opiniones, sugerencias y quejas se dieron principalmente de manera oral y en las llamadas telefónicas aleatorias que se hacían a los participantes para saber si habían recibido sus raciones y si el servicio era de calidad. En cuanto a la salvaguarda, las organizaciones fueron capacitadas en políticas de protección de la niñez, código de conducta y políticas de prevención del fraude. Por otro lado, el personal y los proveedores también tuvieron que leer, entender, firmar y respetar la política de protección de la niñez. Al término del proyecto, no se reportó ningún caso contrario a estas directrices.

Afiche sobre buzón de sugerencias para participantes del proyecto



10

RESULTADOS DEL COMPONENTE COMIDAS CALIENTES



El proyecto logró beneficiar a 5288 personas vulnerables, superando en 8 % la meta planificada de 4900 personas. Esto implicó la entrega de 246 812 raciones de comida, cantidad que superó en 26 % la meta inicial de 196 000 raciones. Las PDM hicieron el seguimiento de la utilización de la asistencia alimentaria, el consumo de alimentos y otros factores asociados con las transferencias de efectivo y provisión de comidas. Los encuestados fueron elegidos de forma sistemática y aleatoria.

Tabla 9 - Valores iniciales y finales del FCS

FCS	Valor inicial	Valor final	Meta	Diferencia
Aceptable	34%	85%	70.00%	50.77
Limítrofe	51%	13%	30.00%	-38
Pobre	15%	2%	0.00%	-13

En cuanto a gastos antes y después de iniciar el proyecto, el 91% de los encuestados manifestaron que la compra de alimentos era uno de sus principales gastos y que este se redujo en 43%, cerca de la mitad. El 84% indicaron que sus ahorros por alimentos fueron redistribuidos para pagar alquileres. Asimismo, los gastos en salud de los participantes pasaron del 39% al 45% de sus ingresos; el pago de trámites documentarios, del 10% al 15%.

“Nunca le faltó alimento (a mi familia) cuando estuve en el proyecto”.

“Tuvimos un almuerzo seguro”.

“El gran sacrificio por parte de la organización hacia las familias venezolanas, por tomarlos en cuenta”.

Respecto a la valoración del servicio en comedores, la variedad de los alimentos fue calificada como “muy buena” por el 91% de los participantes; la calidad como “muy buena”, por el 94%. Asimismo, el tamaño de las raciones fue bien recibido, pues les permitía guardar parte de la comida para la cena. En cuanto al servicio

de entrega de raciones, en opinión del 89%, no hubo ningún problema; para el 11%, sí hubo algún tipo de inconveniente. Por otro lado, el 57% de los beneficiarios afirmaron haber compartido la comida con personas que no integraban sus hogares. Sobre la rendición de cuentas, solo el 54% manifestaron conocer su derecho a presentar una queja, y solo el 31% señalaron que sí lo habrían hecho.

En algunos comedores, WVP ha encontrado voluntarios facilitando a los participantes el acceso al equipo para producir alimentos para sus propios pequeños negocios, así que, garantizó que el apoyo de los venezolanos sea 100% voluntario e incondicional a cualquier intercambio de alimentos.

En pocas palabras, los resultados demuestran que el componente Comidas Calientes fue exitoso y que hubo una alta satisfacción de los participantes. En cuanto a los cuestionarios respondidos por las socias, la información fue recogida directamente por WVP.



DESAFÍOS EN EL COMPONENTE COMIDAS CALIENTES

Uno de los desafíos principales fue la búsqueda de participantes potenciales y, en el curso del proyecto, algunos casos de familias que abandonaron la provisión de alimentos. Frente a la saturación de la muestra, se podría considerar brindar comida en la ruta por la carretera, o incluso a familias que, a pesar de haber recibido alimentos, aún viven en situación de vulnerabilidad. También supuso un desafío la coordinación con los proveedores de alimentos para que llevaran los insumos en los horarios pactados, en las presentaciones establecidas y con las calidades exigidas. Asimismo, el despacho de productos perecibles implicó un manejo adecuado para su conservación. Y un desafío adicional fue adecuar el sabor de los alimentos para el gusto de los participantes, venezolanos en su mayoría.

LECCIONES APRENDIDAS

- Proveer incentivos no monetarios desde el inicio, con lineamientos y productos acordados. Implementar estrategias que no generen sobrecarga laboral y considerar que las capacitaciones, los equipos, mandiles y calzados no necesariamente son incentivos, sino dotación de trabajo.
- En cuanto a los alimentos, considerar platos y horarios de consumo para niños.
- Respecto a los facilitadores/promotores, crear carpetas de capacitación virtual y coordinar reuniones periódicas para ajustar los requerimientos y que estos sean más eficientes y de calidad.
- Impulsar los procedimientos escritos con el fin de hacer seguimiento a las recomendaciones y reclamos para poder rendir cuentas efectivamente y se cumplan los protocolos establecidos.
- Reconocer la importancia de las redes locales entre venezolanos para identificar participantes, pues se observó cierta solidaridad mientras se informaba sobre el proyecto a las personas vulnerables.
- Sobre la percepción de los participantes, en las 3 regiones se manifestaron elevados niveles de satisfacción del servicio de Comidas Calientes, y se recibió una retroalimentación favorable.
- Los tiempos de desplazamiento de los participantes resultaron pertinentes, en un rango de entre 15 y 30 minutos, por lo que se recomienda mantener el esquema de selección.
- Considerar el enfoque de género desde el diseño del proyecto, ya que la mayoría de intervinientes son mujeres, desde las facilitadoras, socias y hasta las familias beneficiarias. Si bien es un proyecto de asistencia humanitaria, la participación activa de mujeres podría afectar otros aspectos de su vida.
- Finalmente, en las encuestas PDM, se podría contemplar incluir una pregunta sobre los impactos positivos o negativos de la entrega de alimentos.



BUENAS PRÁCTICAS

- Consolidar comedores como espacios de integración social y cultural entre venezolanos y peruanos, pues han sido importantes para superar prejuicios y hostilidades.
- La comunicación fluida y el acompañamiento liderados por los facilitadores han servido para estar al tanto de las necesidades, inquietudes y cambios en los participantes.
- Las reuniones de monitoreo en las tardes con las socias voluntarias han servido como espacios para evaluar la calidad y el servicio de las Comidas Calientes, y también de reuniones de mitigación para la integración social y acciones de contención emocional.
- La provisión de incentivos no monetarios para las socias fue fundamental para agradecerles su trabajo voluntario. Debido a la pandemia, fueron de gran ayuda.
- La articulación con los comedores a través de actas y contratos desde el inicio del proyecto fue clave para definir responsabilidades entre ambas partes. También fue esencial el involucramiento de las socias en la negociación con los proveedores, lo cual les permitió fortalecer su empoderamiento.
- Optimizar las operaciones dentro del comedor respecto a la preparación de alimentos a partir del diseño de instrumentos de gestión.
- La intervención ha permitido ampliar el alcance y empoderar a los comedores para ofrecer un mejor servicio. El presupuesto se enfocó en fortalecer los comedores.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

El componente Comidas Calientes logró superar la meta planificada, alcanzando 5288 participantes y entregando 246 812 raciones de alimentos. De este modo, tuvo un efecto positivo en las familias venezolanas más vulnerables por el ahorro del gasto en alimentos.

Recomendaciones:

Se recomienda construir, de existir una siguiente fase del proyecto, una app sobre los comedores asociados para conocer en tiempo real las cantidades de raciones preparadas en cada uno ellos y así poder derivar participantes en caso existan raciones no distribuidas. Las socias han mostrado gran disposición de tiempo y trabajo para el proyecto ante estímulos económicos reducidos; en ese sentido, para mantener la fidelización de las mismas, se sugiere que el componente del proyecto relacionado a medios de vida se extienda a ellas. Así, desarrollarán una relación de largo plazo con las entidades ejecutoras de los proyectos y fortalecerán su rol de liderazgo, creando una red de seguridad que pueda activarse en casos de emergencias humanitarias.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

World Vision
PERÚ



Proyecto:

Reduciendo la vulnerabilidad de venezolanos en Perú a través de medios de vida mejorados, protección, alimentos y efectivo

Este documento es posible gracias al generoso apoyo del Pueblo de los Estados Unidos a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los contenidos son responsabilidad de World Vision y no necesariamente reflejan los puntos de vista de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.