

**“Programa Vaso de Leche en el Asentamiento Humano Torres de San Borja,  
Municipalidad de Moche, Trujillo, Perú.”**

*Cueva Urra, Marlies Alicia(1); Guerra Samamé, Iván Eduardo(2); Yan Palomino, Christian Alonso(3); Lizarzaburu Rodriguez, Maria Gracia(4); Arroyo Sánchez, Verónica Lucía(5); Luna Silva, Daniela Camila(6); Benites García, Alejandra(7); Castro Rodríguez, Rubby Milagros(8), Dulanto Rivas Plata, Jordi Luis(9)*

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**

*Docente (1). Administración y Negocios Internacionales. Universidad Privada del Norte.*

*Perú*

*(2-9) Estudiantes. Administración y Negocios Internacionales. Universidad Privada del Norte. Perú*

**RESUMEN**

En el Perú, actualmente existen muchas organizaciones sin fines de lucro que buscan apoyar a los sectores menos favorecidos con el fin de cambiar y reducir esa realidad tan adversa que tienen estas comunidades, estas organizaciones necesitan ser aprobadas por los municipios para trabajar junto con estos órganos del estado, para poder así financiar sus actividades y ser administrados de la manera más eficaz. Sin embargo muchas veces se presentan casos de insatisfacción por parte de las comunidades que reciben este apoyo, lo que genera bastante incertidumbre en el sector, cómo es el funcionamiento de estas Organizaciones No Gubernamentales (ONG).

Anteriormente el objetivo del informe era poder plasmar las acciones realizadas en la gestión de un proyecto de Responsabilidad Social dentro del A.A.H.H Las Torres de San Borja, en Moche-La Libertad. No obstante, la investigación tomó otro camino al percibir que uno de los problemas con la comunidad era la constante queja e insatisfacción con uno de los programas que brinda apoyo a este Asentamiento Humano; como es el “ Programa Vaso de Leche” a partir de esto, se decidió investigar el porqué de toda esta problemática existente.

Para ello se formuló las siguientes preguntas: ¿Cómo funciona el Programa Vaso de Leche en el A.A.H.H Las Torres de San Borja – Moche? ¿Por qué el nivel de inconformidad es alto en esta

comunidad? y ¿Qué hacer para mejorar los niveles de satisfacción?

Estas preguntas se responden a lo largo de la investigación, donde, a través de varias semanas se realizaron entrevistas, visitas y estudios, donde los resultados recibidos muestran que existe una mala gestión por parte de la municipalidad y del programa mencionado y que, una posible solución sería adoptar el modelo de programas extranjeros para poder así, brindar un mejor apoyo y aumentar los niveles de satisfacción de los pobladores de Torres de San Borja.

Teniendo esto en cuenta, se recomienda que cuando se brinde apoyo social a algún tipo de comunidad que lo necesite, optemos por ver el problema desde fuera y realizar investigaciones sobre el amplio número de problemáticas que se presentan en estos sectores; ver la raíz del problema y tratar de realizar algún cambio significativo y que no sea tan solo un proyecto con un tiempo de caducidad.

## **ABSTRACT**

In Peru, there are currently many non-profit organizations that seek to support the less favored sectors in order to change and reduce the adverse reality that these communities live, these organizations need to be approved by the municipalities to work together with these

bodies of the state, in order to finance its activities and be managed in the most effective way. However, many times there are cases of dissatisfaction on the part of the communities that receive this support, which generates a lot of uncertainty in the sector, how is the operation of these NGOs?

Previously, the objective of the report was to be able to capture the actions carried out in order to manage a Social Responsibility project within the human settlement Torres de San Borja, in Moche-La Libertad. However, the investigation took another path by realizing that one of the problems with the community was the constant complaint and dissatisfaction with one of the programs that support this Human Settlement; From this, it was decided to investigate the reason for all this problem between a Program and the community to help.

In order to know everything that happens within the community to notify their disagreement with the Vaso de Leche Program, an investigation was carried out on what would be the best option, without continuing or not with the program or what implementations could be made to improve the work provided to the community.

That is why the following questions are asked: How does the Vaso de Leche program at Torres de San Borja work and why the level of disagreement is high in the community and what to do to improve those satisfaction levels?

These questions are answered throughout the investigation, where, through several weeks of interviews, visits and studies were carried out, where the results received show that there is a bad management by the municipality and the mentioned program and that, a possible solution would be to adopt the model of foreign programs to be able to provide better support and increase the levels of satisfaction of the residents of Torres de San Borja.

With this in mind, it is recommended that when social support is provided to some type of community that needs it, take a time and choose to look at the problem from the outside and conduct research on the large number of issues that arise in these sectors; See the root of the problem and try to make some significant change and not just a project with an expiration time.

## **INTRODUCCIÓN**

La oportunidad de mejora, se mide a través del control y un buen manejo de recursos, los cuales se ven reflejados en el buen funcionamiento de diversos procesos.

Los procesos burocráticos influyen negativamente en el programa de vaso de leche para el asentamiento humano torres de San Borja- Moche 2019.

El mal manejo de recursos influyen negativamente en el buen funcionamiento del programa de vaso de leche para el asentamiento humano torres de San Borja- Moche 2019

El desinterés social influyen negativamente en el programa de vaso de leche para el asentamiento humano torres de San Borja- Moche 2019.

## **METODOLOGÍA**

Entrevistas a los miembros y encargados del Programa Vaso de Leche.

Según Avilez (2005) las entrevistas se utilizan para recabar información en forma verbal, a través de preguntas que propone el analista. Quienes responden pueden ser gerentes o empleados, los cuales son usuarios actuales del sistema existente, usuarios potenciales del sistema propuesto o aquellos que proporcionarían datos o serán afectados por la aplicación propuesta.

Se aplicarán entrevistas estructuradas y no estructuradas a las siguientes áreas:

**Organización:** Se entrevistará al encargado de esta área, con objetivo de conocer el proceso logístico de programa Vaso de leche y obtener información básica relacionada a como se lleva a cabo del programa, si este funciona correctamente y en qué medida beneficia a la población.

**Viabilidad:** se entrevistará a los pobladores de la zona para evaluar su perspectiva y grado de aceptación del programa vaso de leche con la finalidad de obtener información sobre si este sigue teniendo el mismo impacto que hace unos años.

Para asegurar el éxito de la investigación, es necesario identificar:

**Confiabilidad.**

El investigador debe asegurarse que el tipo de persona a quien se le van a hacer las preguntas tenga la información necesaria para poder responder. El asegurar la respuesta de los que se les aplique el cuestionario redundará en resultados confiables.

Para la confiabilidad de los resultados hay que determinar por qué no todos respondieron el cuestionario. Es necesario investigar con los no respondientes para

conocer las razones. Un cuestionario largo es demasiado cansado y las preguntas finales se responden sin entusiasmo, lo cual le resta confiabilidad.

**Validez.**

Una pregunta es válida si estimula información exacta y relevante. La selección y la redacción influyen en la validez de la pregunta. Algunas preguntas que son válidas para un grupo de personas, pueden no serlo para otro grupo.

Entre menos tenga que reflexionar el sujeto, más válida será la respuesta. La validez implica congruencia en la manera de plantear las preguntas.

Uno de los factores que permitirá determinar la validez de los datos recolectados será validarlos con las instancias conveniente, en este caso la municipalidad de Moche.

### **Para Procesar datos**

**Cuadros informativos**

Se realizaran los diagnósticos de la organización del área logística a través de cuadros que detallarán: los aspectos, características, efecto y calificación.

Así como también se pueden analizar los ratios en cuadros analíticos por año

histórico y de esta manera ver de forma ha ido influenciando en la empresa.

- Gráficos

Que permitirán interpretar información derivada de un proceso creando una imagen de las fronteras o límites de variación permisibles.

Es una herramienta útil para establecer fronteras de variación dentro de un proceso. Muestra cuando estas fronteras se sobrepasan y entonces buscar las claves que lleven a las causas para resolverlas.

### **Procedimiento**

El proceso para realizar nuestra técnica de investigación fue la siguiente primero se desarrolló la entrevista a profundidad a los diferentes encargados con las áreas del Programa Vaso de Leche en el AA.HH Torres de San Borja, con el cual se comparó con las opiniones brindadas por personas que viven en dicho asentamiento humano. Una vez comprobada la información de ambas sociedades, se tomó en cuenta la capacidad de la población en afrontar con las deficiencias del programa. Basados en ambas opiniones, se indagó en distintas teorías aplicadas en diferentes sectores tanto como nacional como internacional. Por último, se brindó un documento de

mejora ingresado por mesa de partes en la Municipalidad de Moche.

## DISCUSIÓN

Antón, S. (2016) en su tesis “Nivel de gestión del programa social Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de Jaén” realizó una investigación de tipo descriptiva – proyectiva, en la que se describe el nivel de gestión administrativa del programa Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de Jaén y propone un modelo de gestión para optimizar la gestión de la misma. La población estuvo conformada por 420 integrantes de la Junta Directiva de los 89 comités del VL de la zona urbana. En esta investigación, se utilizó la técnica: entrevista y como instrumento la guía de entrevista en la dimensión de organización, ejecución, y supervisión, dirigida a los trabajadores del PVL de la municipalidad. El estudio dio como resultados que el nivel de gestión del Programa del Vaso de Leche en la municipalidad de Jaén, es calificado en un nivel alto (86 por ciento).

Abanto, R, & Cabrera, E. (2018) en la tesis titulada ‘Análisis de la gestión del programa vaso de leche del distrito de Santiago de Surco, provincia de Lima desde la perspectiva de gerencia social, en el período comprendido entre 2015-2016’, realizaron una investigación mixta, con el fin de analizar la gestión del Programa Vaso de Leche en el distrito de

Santiago de Surco, determinar su eficacia y los alcances del mismo; así como proponer mejoras para renovar el Programa. Los principales hallazgos fueron: a) un porcentaje representativo de beneficiarios se encuentra dentro de la línea de pobreza, b) existe escasa capacitación a las madres preparadoras respecto a la calidad de servicio y pasividad del beneficiario frente al Programa, c) la Municipalidad se muestra como el eje articulador del Programa, d) el registro y depuración de beneficiarios es irregular y está politizado.

Elizalde, C. (2018) menciona que, la debilidad de la administración del Programa del Vaso de Leche derivada de las causas estructurales y organizativas, se ha visto reflejada en deficiencias funcionales que no han permitido organizar y capacitar a las organizaciones sociales, programar adecuadamente el proceso de distribución en base a información actualizada y depurada de los beneficiarios, ejecutar con eficiencia los procesos de compras, almacenamiento y distribución, coordinar y supervisar eficazmente las labores de los comités del vaso de leche, además de cumplir oportunamente con la evaluación financiera y de beneficiarios, menos aún, medir los efectos de la aplicación de este programa.

## CONCLUSIONES

Luego de haber realizado diversas visitas a la zona, los hallazgos más considerables fueron la causa por el cual no hay incremento del empadronamiento para el programa Vaso de Leche.

Los padres de familia deciden no inscribir a sus menores en este programa porque, consideran, no es suficiente el vaso de leche que se les brinda debido a que la porción cuenta con 207 calorías servidas en avena con leche.

El empadronamiento o control se realiza dos veces al año siendo un total de 22 niños inscritos de 50, el último se realizó a fines de este mes de Octubre y su abastecimiento del programa es cada fin de mes.

Finalmente, se concluye que el proyecto realizado ha contribuido de manera muy importante para identificar y resaltar los puntos que hay que cubrir y considerar para llevar a cabo una implementación exitosa de un Programa de Vaso de Leche por parte del gobierno. Dentro de los puntos que se consideran de mayor envergadura son el detectar cuáles son las necesidades reales de las personas que pertenecen a estos distintos asentamientos humanos donde las personas presentan distintos tipos de prioridades debido a lo poco que representa este apoyo para ellos, además que los procesos operativos del gobierno tengan coherencia con la realidad social que enfrentan estas comunidades y no

sean un obstáculo burocrático; que se involucre a estos pobladores en el proceso de implementación de los sistemas de manera que se sepa que es lo que ellos esperan y qué es lo que no esperan de él. Por otro lado, definir de manera clara y lo más tangible posible los beneficios económicos que puedan percibir de esta implementación; así como beneficios físicos (salud), mentales y de cualquier otra índole que se piensan alcanzar con los sistemas nuevos, de manera que las personas dentro del asentamiento sepan cómo se van a ver beneficiados tanto individualmente como de manera grupal.

También es importante recalcar que uno de los problemas más frecuentes para que un sistema de vaso de leche no cumpla con el objetivo para el cual fue adquirido es que la implementación del mismo no sea exitosa y la mayor causa para que una implementación fracase es ignorar las necesidades de los pobladores por los que se trabaja en el programa, ya que entonces el sistema es desarrollado e implementado sin saber cuáles son sus las necesidades básicas dentro del asentamiento humano perdiendo de vista el objetivo general de la misma y obteniendo como resultado un mal aprovechamiento de los recursos dados por el estado para la población.