



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“ Percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024. ”

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**

PRESENTADO POR:

Goode, Kevin Frank - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR:

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

LIMA – PERÚ

2025

Asesor y miembros del jurado

Asesor(a)

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

Miembros del jurado

Saco Vertiz Osterloh, Sandra Elizabeth

Ortiz Clarke, Dafne Ivette

Huertas Valladares, Eduardo Jose

Declaración jurada de originalidad

Yo, Kevin Frank Goode Identificado (a) con DNI N° 74718852 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr(a) Ivan Ernesto Quijano Aranibar, identificado (a) con DNI N°: 45144294, y cuyo código ORCID es 0000-0003-2264-1186.

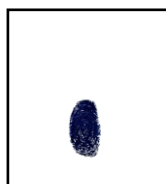
DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Soy el autor del documento académico titulado “Percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024. “
- b) El proyecto de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El asesor ha revisado minuciosamente el proyecto de investigación, incluyendo las citas a otros autores y las referencias bibliográficas. Este proceso se ha llevado a cabo cumpliendo con las pautas académicas y respetando las normas internacionales.
- d) El proyecto de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 15% de similitud.
- e) Declaro conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 03, 03, 2025



Firma del autor



Huella



Firma del asesor



Huella

Índice

Asesor y miembros del jurado.....	2
Declaración jurada de originalidad.....	3
Indice de tablas.....	8
Indice de figuras	9
Resumen.....	10
Abstract.....	11
Introducción	12
I. Información General	14
1.1 Título del Proyecto.....	14
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	14
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada.....	14
1.4 Localización o alcance de la solución.....	15
II. Descripción de la investigación aplicada o innovación	16
2.1 Planteamiento del problema	16
2.2 Justificación	17
2.3 Marco referencial.....	19
2.3.1. Antecedentes de investigación	19
2.3.2 Marco ,teórico.....	25
2.4 Resumen ,ejecutivo.....	33
2.5 Características técnicas o atributos del proyecto	33

2.7 Objetivo general y específicos: propósito del proyecto	35
2.7.1. Objetivo general	35
2.7.2. Objetivos específicos	35
2.8 Componente del proyecto	35
2.9 Resultados generales: componente del proyecto	36
2.10 Plan de actividades del proyecto	36
2.11 Metodología del proyecto	37
2.11.1 Hipótesis de investigación.....	37
2.11.2 Operacionalización de variables	37
2.11.3 Enfoque de investigación	38
2.11.4 Tipo de investigación.....	38
2.11.5 Diseño de investigación	38
2.11.6 Niveles de investigación.....	39
2.11.7 Población	39
2.11.8 Muestreo y muestra.....	39
2.11.9 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.11.10 Validez y confiabilidad.....	41
3.1. Estimación de los costos necesarios para la implementación	42
IV Resultado de investigación.....	44
4.1. Análisis de resultados descriptivos	44
4.1.1 Categoría 1: Mejora Continua.....	45
4.1.2 Categoría 2: Enfoque de Resultados.....	52

V Sustento del Mercado	58
5.1 Alcance esperado del mercado.....	58
5.2 Descripción del mercado objetivo real o potencial	59
5.3.1 Diagnóstico situacional.....	60
5.3.2 Propuesta de valor	62
5.3.3 Fuentes de ingresos.....	62
5.3.4 Canales de distribución	63
5.3.5 Estrategia de penetración en el mercado	63
5.3.6 Actividades productivas propias y externas.....	64
5.3.7 Alianzas	65
VI Conclusiones y recomendaciones.....	65
6.1. Conclusiones	65
6.1.1. Conclusiones generales.....	65
6.1.2. Conclusiones específicas.....	66
6.2. Recomendaciones.....	67
6.2.1. Recomendaciones generales.....	67
VII. Referencias bibliográficas.....	69
Bibliografía.....	69
VIII Anexos	73
7.1 Informe Turnitin	73
7.2 Registro de impacto y resultados.....	74
7.3 Matriz de consistencia.....	76

7.3 Matriz de operacionalización de categorías	81
7.4 Instrumentos de recolección de datos	85
7.5 Validación de expertos	112
7.6 Consentimiento informado para participar en la investigación.....	119

Índice de tablas

Tabla 1	33
Tabla 2 Comparativo de las propuestas similares a la propuesta de desayunos para la ONG Lost Children of Perú	34
Tabla 3 Niveles y valores de validez	41
Tabla 4 <i>Estimación de costos necesarios para el desarrollo de la investigación</i>	42
Tabla 5 <i>Presupuesto para plan de implementación de desayunos para la ONG Lost Children of Peru</i>	42
Tabla 6 <i>Mejora continua en procesos de una organización</i>	45
Tabla 7 <i>Implementación de Prácticas de Mejora</i>	46
Tabla 8 <i>Proyectos de mejora implementados</i>	48
Tabla 9 <i>Satisfacción de los Beneficiarios</i>	50
Tabla 10 <i>Enfoque de Resultados de la Organización No Gubernamental</i>	52
Tabla 11 <i>Planificación Orientada a Resultados</i>	53
Tabla 12 <i>Evaluación de Desempeño</i>	55
Tabla 13 <i>Eficacia de los Programas</i>	57
Tabla 14 <i>Contexto de mercado</i>	59
Tabla 15 <i>Clientes potenciales</i>	60
Tabla 16 <i>Análisis FODA de la ONG Lost Children of Peru</i>	60
Tabla 17 <i>Fuentes de ingresos</i>	63

Índice de figuras

Figura 1 *Red de códigos – Mejora continua en procesos de una organización* 46

Figura 2 *Red de códigos – prácticas de mejora* 47

Figura 3 *Red de códigos – proyectos de mejora implementados* 49

Figura 4 *Red de códigos – satisfacción de los beneficiarios* 51

Figura 5 *Red de códigos – enfoque de resultados* 53

Figura 6 *Red de códigos – Planificación Orientada a Resultados* 55

Figura 7 *Red de códigos – Evaluación de Desempeño*..... 56

Figura 8 *Red de códigos – Eficacia de los Programas*..... 58

Resumen

Introducción. La presente investigación surge en respuesta a la necesidad de evaluar las percepciones sobre la mejora continua y el enfoque de resultados en las organizaciones no gubernamentales en Perú. En particular, se centra en la ONG Lost Children of Peru en el distrito de Comas, la cual trabaja con poblaciones vulnerables.

Objetivo. Comprender las percepciones sobre la mejora continua y el enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost Children of Peru, para poder así plantear una propuesta de mejora con relación a sus programas, en este caso el programa de alimentos.

Metodología. Se empleó un enfoque cualitativo, de tipo aplicada, no experimental de corte transversal de nivel descriptivo, mediante entrevistas semiestructuradas a directivos y beneficiarios de la ONG. Se realizó un análisis de contenido de las respuestas obtenidas.

Resultados. Los hallazgos indican que la ONG implementa mejoras continuas en la capacitación del personal, adquisición de equipos y reorganización de espacios. Sin embargo, persisten desafíos relacionados con la capacidad de los programas y la optimización de recursos.

Propuesta de implementación. Se sugiere fortalecer los mecanismos de evaluación del desempeño y planificación orientada a resultados, asegurando la participación de los beneficiarios y una mejor gestión de alianzas estratégicas.

Conclusiones. La propuesta de aplicación de estrategias de mejora continua y un enfoque de resultados contribuyen a optimizar el impacto social de las ONG. Se recomienda ampliar la investigación para evaluar la sostenibilidad a largo plazo de estas prácticas.

Palabras clave: Mejora continua; enfoque de resultados; ONG; evaluación de desempeño; planificación estratégica.

Abstract

Introduction. The present research arises in response to the need to evaluate perceptions about continuous improvement and the results focus in non-governmental organizations in Peru. In particular, it focuses on the NGO Lost Children of Peru in the Comas district, which works with vulnerable populations. **Aim.** Understand the perceptions about continuous improvement and the focus on results in managers and beneficiaries of the NGO Lost Children of Peru, in order to be able to propose an improvement proposal in relation to its programs, in this case the food program. **Methodology.** An applied, non-experimental, cross-sectional qualitative approach at a descriptive level was used through semi-structured interviews with directors and beneficiaries of the NGO. A content analysis was carried out on the responses obtained. **Results.** The findings indicate that the NGO implements continuous improvements in staff training, equipment acquisition, and space reorganization. However, challenges related to program capacity and resource optimization remain. **Implementation proposal.** It is suggested to strengthen performance evaluation and results-oriented planning mechanisms, ensuring the participation of beneficiaries and better management of strategic alliances. **Conclusions.** The application of continuous improvement strategies and a results-based approach contribute to optimizing the social impact of NGOs. Expanded research is recommended to evaluate the long-term sustainability of these practices.

Keywords: Continuous improvement; results-based management; NGO; performance evaluation; strategic planning.

Introducción

Las organizaciones no gubernamentales por sus siglas (ONG) son un pilar importante en la ayuda a poblaciones en situaciones de vulnerabilidad, otorgándoles diversos programas de apoyo. Es por ello, que, para incrementar su impacto, es importante emplear estrategias de mejora continua y concentrarse en la obtención de resultados. Este trabajo se basa en la ONG Lost Children of Peru (ONGLCP), con sede en el distrito de Comas, Lima, Perú. Busca conocer y analizar las percepciones de sus directivos y beneficiarios sobre dichas estrategias. En la realidad peruana, muchas ONGs atraviesan retos con la planificación correcta de sus recursos y la obtención de estos, la calificación de sus iniciativas. La adición de metodologías de mejora continua y enfoque de resultados en el caso de no ser utilizadas pueden generar deficiencias. Es por esto, que, es de vital importancia examinar las opiniones de directivos y beneficiarios en relación a los procesos que se utilizan en la ONGLCP. Esta investigación prevé brindar información valiosa sobre la aplicación de estrategias relacionadas a las categorías de mejora continua y enfoque de resultados en ONGs peruanas para optimizar su capacidad, mejora y sostenibilidad a un largo plazo.

El objetivo principal, de este proyecto, es analizar las anteriores categorías mencionadas a sus trabajadores y apoyados de la ONGLCP en Comas, 2024. Respecto a la mejora continua y enfoque de resultados.

El estudio se divide en 8 capítulos:

En el capítulo 1, el planteamiento del problema y formulación de objetivos.

En el capítulo 2, el marco teórico sobre mejora continua, enfoque de resultados y evaluación de desempeño en ONG.

En el capítulo 3, la metodología de investigación, enfoque cualitativo y descripción del instrumento de recolección de datos.

En el capítulo 4, el análisis de resultados y discusión en base a la información de campo recopilada.

En el capítulo 5, el sustento de mercado, donde se buscará dar una propuesta de acuerdo con el análisis de los resultados.

En el capítulo 6, las conclusiones y recomendaciones de los problemas específicos y generales de la investigación

En el capítulo 7, las referencias bibliográficas de toda la data teórica usada en el trabajo.

En el capítulo 8, anexos, donde finalmente se presenta las matrices de consistencia y categorización, transcripciones de las entrevistas y el juicio de expertos.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones y anexos.

I. Información General

1.1 Título del Proyecto

Percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024.

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

Para este estudio, se optó por explorar la línea de investigación relacionada con la mejora de procesos y operaciones, ya que se busca analizar y llevar a cabo una evaluación exhaustiva de los procedimientos y actividades en curso dentro de la ONG, específicamente. En cuanto a la implementación de programas destinados a gente vulnerable y sus testimonios. Es relevante porque tiene el potencial de mejorar el bienestar social, incrementar la eficacia de las organizaciones no gubernamentales, abrir caminos para el crecimiento profesional y enriquecer el conocimiento en áreas como el trabajo social y la asistencia humanitaria.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada

La investigación se llevará a cabo en un ámbito social, debido a que los programas destinados a individuos vulnerables tienen una relevancia considerable en la sociedad al mejorar las circunstancias de vida de los niños que enfrentan dificultades. Mejorar la eficacia de estos programas puede amplificar su impacto y beneficiar a un mayor número de personas necesitadas. En el Perú, el continuo aumento de los precios y la depreciación del valor del dólar están afectando los fondos financieros disponibles para adquirir contribuciones destinadas a iniciativas de salud, educación y festividades navideñas. Es fundamental resaltar estos recursos disponibles provienen mayormente provenientes de donativos obtenidos a través de campañas de recaudación de fondos llevadas a cabo en los Estados Unidos (Primicias, 2023).

1.4 Localización o alcance de la solución

El objetivo de esta investigación radica en su contribución al bienestar de niños, adolescentes, jóvenes a adultos vulnerables en Perú más específicamente en el distrito de Comas. Al mejorar los programas y servicios de la ONG Lost Children of Peru, la investigación ayudará a esta población a superar situaciones de adversidad, promoviendo su progreso y elevando su bienestar. Asimismo, fortalecer a una ONG dedicada a este grupo demográfico contribuye al desarrollo social del país, apoyando los esfuerzos para disminuir la pobreza y la desigualdad.

II. Descripción de la investigación aplicada o innovación

2.1 Planteamiento del problema

En los Estados Unidos, el manejo del voluntariado ha alcanzado un alto nivel de desarrollo, y disponen de lo que se denominan 'Consejos de Voluntariado Corporativo' (CVC). Estos constituyen colectivos de empresarios de la zona que organizan actividades de voluntariado para sus empleados, jubilados y sus familias. Estas entidades de coordinación empresarial local, generalmente diminutas, trabajan en conjunto para lograr metas de compromiso social mutuamente aceptadas. Además de esto, también se ocupan de ofrecer información acerca del voluntariado corporativo a otras empresas interesadas y de asesorar a las compañías respecto a las posibles carencias de la población cercana (RevistaHaz, 2005).

En la realidad peruana, el aumento del índice de pobreza en un 1.6% y la falta de difusión adecuada sobre información acerca de los derechos y ventajas de la asistencia humanitaria dio resultado un incremento en la cantidad de menores en estado de vulnerabilidad. en diferentes zonas del país. Esta circunstancia ha generado un significativo aumento en las demandas de ayuda, las cuales exceden los bienes disponibles para abordarlas por completo (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2023).

Por lo mencionado, los habitantes de Perú muestran interés en participar en actividades de voluntariado, y hay diversas iniciativas disponibles para ello; sin embargo, perdura una separación en la comunicación entre las organizaciones y los individuos. Hay individuos con capacidades que pueden tener un efecto significativo en la sociedad, pero aún se encuentra en etapa de crecimiento en este contexto. Las compañías podrían llevar a cabo una función crucial al ofrecer brindarles a sus trabajadores la posibilidad de involucrarse en actividades de voluntariado (El Comercio, 2019).

2.1.1. Problemas de investigación

2.1.1.1. Problema general

PG: ¿Cuáles son las percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024?

2.1.1.2. Problemas específicos

PE1: ¿Cuáles son las percepciones sobre las prácticas de mejora en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024?

PE2: ¿Cuáles son las percepciones sobre los proyectos de mejora implementados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024?

PE3: ¿Cuáles son las percepciones sobre la satisfacción de los beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024?

PE4: ¿Cuáles son las percepciones sobre la planificación orientada a resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024?

PE5: ¿Cuáles son las percepciones sobre la evaluación de desempeño en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024?

PE6: ¿Cuáles son las percepciones sobre la eficacia de los programas en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024?

2.2 Justificación

2.2.1. Justificación teórica

Esta investigación tiene como objetivo llenar los vacíos teóricos existentes respecto al enfoque de resultados y mejora continua en la situación de las ONGs en el Perú. Si bien estos enfoques han sido ampliamente aplicados en el ámbito empresarial, su uso en las ONG peruanas que operan en contextos sociales específicos aún no ha sido analizado en profundidad. Esta falta de estudios limita la comprensión de cómo estas herramientas pueden contribuir a mejorar los procesos y fortalecer el impacto social en comunidades vulnerables. Este estudio busca contribuir al conocimiento teórico y científico sobre la relación entre las estrategias de mejora continua y la

evaluación de resultados en la gestión de proyectos dentro de las ONGs. En particular, se centra en aquellos que atienden a poblaciones vulnerables. Al analizar las percepciones de los directivos y beneficiarios, se espera generar información valiosa que sirva como punto de partida para futuras investigaciones en esta área. También pretende consolidar un marco teórico que facilite la aplicación de estrategias más efectivas en las organizaciones con orientación social.

2.2.2. Justificación metodológica

Desde un punto de vista metodológico, esta investigación se justifica por la creación y validación de un instrumento de recolección de datos: una guía de entrevista semiestructurada diseñada específicamente para explorar las percepciones de la mejora continua y el enfoque axial de los resultados en el contexto peruano. El desarrollo de este instrumento tuvo en cuenta las particularidades de la ONGLCP y los objetivos del estudio, además de haber sido sometido a una evaluación por expertos para garantizar su validez y pertinencia.

El estudio adopta un enfoque cualitativo, que permite la recolección de información detallada y contextualizada basada en las experiencias y opiniones de los participantes. Asimismo, el proceso de recolección y análisis de datos incluye el examen de fuentes académicas y estudios previos, combinando perspectivas teóricas y empíricas. Con ello, se pretende, desarrollar una metodología que pueda servir de referencia para futuras investigaciones sobre gestión de proyectos en ONGs.

2.2.3. Justificación práctica

Desde un punto de vista práctico, esta investigación examina deficiencias específicas de la ONGLCP, como la falta de una evaluación sistemática de sus programas, la percepción limitada de los beneficiarios sobre los resultados obtenidos y la necesidad de mejorar los procesos internos, en particular en iniciativas como el

programa de alimentación. Estas dificultades afectan a calidad del servicio prestado y el funcionamiento continuo de la organización.

La propuesta tiene como objetivo fortalecer las prácticas de evaluación y promover estrategias de mejora continua. Esto facilitará un uso más eficiente de los recursos, optimizará la planificación de proyectos y contribuirá a generar un impacto más significativo en las comunidades atendidas. En particular, ámbitos como los comedores populares y los programas de apoyo a la educación pueden beneficiarse directamente del desarrollo de procesos más estructurados y mensurables.

En respuesta a estas preguntas, el estudio no sólo busca resolver los problemas actuales de las ONGs, si no también servir como modelo de referencia para otras organizaciones que enfrentan desafíos similares en la gestión de proyectos sociales. De esta manera, la investigación contribuye a fortalecer el sector de las ONGs en el Perú y a desarrollar estrategias más efectivas para alcanzar sus objetivos.

2.3 Marco referencial

2.3.1. Antecedentes de investigación

2.3.1.1 Antecedentes nacionales

Salazar et al. (2019) de la Universidad César Vallejo en Perú, realizaron una investigación concentrada en la importancia de la gestión de procesos en las entidades gubernamentales, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa, satisfacer las demandas de los clientes y mejorar los desafíos organizacionales generales. Esta investigación implica un enfoque cuantitativo, basado en la recolección y análisis de datos para medir el impacto de la gestión de procesos en las instituciones gubernamentales. Las características resaltan deficiencias en la efectividad de estas entidades, que se reflejan en una limitada gestión organizacional, dificultades para asumir la ejecución y preocupaciones relacionadas con la corrupción. El estudio

identificó niveles muy altos de percepción pública: baja, media y alta, utilizando una muestra de 384 funciones. Los resultados muestran variaciones en nuestros porcentajes según las diferentes dimensiones de la gestión prestada. Con base en estos resultados, es necesario fortalecer las capacidades gerenciales y fomentar la formación continua, con el objetivo de mejorar la implementación de las estrategias, optimizar los resultados y fortalecer la confianza de los ciudadanos en las instituciones.

Pereira y Omaira (2023), investigadores de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), publicaron un estudio sobre una gestión estratégica y una optimización de proyectos en la ONG Solidaridad. Esta cuestión es identificar los principales problemas de esta ONG, entre ellos una falta de comunicación, una divergencia de atención y un desorden en la gestión de proyectos. Una metodología que comprende una compilación de información proveniente de fuentes internas, contando con entrevistas de ex funcionarios del proyecto y una conversación clave con un equipo de dirección actual. Este análisis permite identificar problemas organizacionales y sus causas. Si no es necesario tratar estos problemas, podrá evitar la suspensión de proyectos. El estudio concluye que Solidaridad Perú recorre la experiencia y las estrategias necesarias para mejorar los proyectos de alta calidad. Sin embargo, la excesiva claridad a la hora de definir los objetivos ha provocado desatención e incumplimiento de las directivas por parte de los principales donantes estadounidenses. Como recomendación, sugerimos la creación de un espacio especializado en Gestión y Dirección de Proyectos, que supervise todo este ciclo, se refiera a la comunicación entre los líderes de las ONG y promueva alianzas estratégicas alineadas a su misión.

Menchola (2021) de la Universidad César Vallejo en Chiclayo, Perú, llevó a cabo un estudio centrado en examinar la conexión entre las estrategias de marketing social y la percepción de una Organización No Gubernamental (ONG) en Chiclayo. Su objetivo fue investigar cómo las estrategias de marketing social influyen en la percepción de la imagen corporativa de la ONG entre sus beneficiarios. La metodología empleada fue

una investigación aplicada con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional. Se utilizó un cuestionario con escala Likert dividido en bloques para medir las estrategias de marketing social y la imagen corporativa. Este instrumento fue aplicado a una muestra censal de 50 beneficiarios de la ONG y validado mediante juicio de expertos. Se encontró una relación moderadamente favorable entre las tácticas de mercadeo social y la percepción de una organización no gubernamental en la localidad., lo que indica que cualquier cambio u optimización en tácticas de publicidad humanitaria afectará la impresión de la identidad empresarial, ya que están interrelacionadas. Se llegó a la conclusión que las tácticas utilizadas en estas facetas del mercadeo social generarán una comprensión positiva tanto en percepción emocional como en el prestigio de la ONG, lo que a su vez elevará la impresión de la identidad empresarial.

Puig (2020) de la Universidad de Lima, Perú, desarrollo una investigación enfocada en explorar las percepciones de agradecimiento entre los voluntarios de una Organización No Gubernamental (ONG) en Perú. El propósito principal era comprender el papel de la gratitud dentro del contexto del voluntariado, un área menos estudiada en la investigación previa. El estudio empleó metodología cualitativa para profundizar en las experiencias de los voluntarios, llevando a cabo entrevistas y grupos focales para comprender sus perspectivas. El análisis de los resultados reveló que los voluntarios de las ONG están dispuestos a brindar y recibir apoyo, fortalecer vínculos con otros, desarrollar conciencia social y promover la gratitud a través de su trabajo. Se concluye que el voluntariado, al ser una actividad prosocial, contribuye al desarrollo de emociones positivas como la gratitud, lo que a su vez promueve la formación de ciudadanos con mayor sensibilidad social y sentido de la responsabilidad.

Ayala y Yaringaño (2023), estudiantes de UPC en Perú, lanzaron una investigación titulada Modelo de gestión de la ONG Yanapakuy en el abordaje de la desigualdad socioeconómica a través de las ollas comunes en Lima Metropolitana. Su investigación se enfoca en comprender el modelo de gestión de Yanapakuy, que incluye

la enseñanza de valores, la provisión de equipos e infraestructura adecuados, la promoción del pensamiento crítico, el empoderamiento comunitario y la garantía de la sostenibilidad. La metodología fue de tipo aplicada con enfoque cualitativo. Se realizaron entrevistas con especialistas, análisis documental y matrices estratégicas como FODA y MPEC para evaluar el contexto y las estrategias de la ONG. Se encontró que varios proyectos de la ONG están incompletos o enfrentan retrasos debido al desinterés y la incapacidad de la comunidad para priorizar el trabajo colaborativo o contribuir económicamente. La falta de donaciones de alimentos ha disminuido la disposición de la comunidad para colaborar, lo que ha llevado a que la organización asuma toda la carga financiera en ciertas áreas. Se concluye que es fundamental implementar un área comercial para captar fondos (fundraising) y establecer alianzas multisectoriales que garanticen la sostenibilidad y el acceso a recursos clave. Estas estrategias permitirían reactivar proyectos, fortalecer el compromiso comunitario y mejorar el posicionamiento de la ONG en el sector social.

2.3.1.2. Antecedentes internacionales

Rina y Salguero (2021) de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador, ejecutaron el estudio titulado mejora continua en las organizaciones a partir de la satisfacción de los stakeholders internos. El objetivo del estudio fue diseñar una propuesta para la mejora continua de la universidad, basada en la satisfacción de los stakeholders internos (estudiantes), con el propósito de contribuir a la retención estudiantil. Se utilizó una metodología inductiva mixta, enfocándose en una población de 9,953 estudiantes del periodo académico 2019-2020, con una muestra de 622 estudiantes para la recolección de datos y validación mediante un instrumento específico. Los resultados indican que, si bien los estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi muestran altos niveles de satisfacción en términos generales, existen áreas específicas de insatisfacción que requieren especial atención. Estas áreas son

esenciales para los esfuerzos de mejora continúa destinados a aumentar la retención estudiantil. En conclusión, la satisfacción de los estudiantes juega un papel fundamental en la optimización de los procesos institucionales y la permanencia académica. Entre las estrategias sugeridas se encuentran propuestas para reestructurar los horarios académicos, optimizar los servicios de tutorías, fortalecer las capacidades del personal administrativo y crear un sistema de recepción de quejas y sugerencias.

Daher et al. (2019), investigadores de Chile, realizaron un estudio titulado Avances en la Evaluación Integral: Aportes a los Programas Sociales de Intervención contra la Pobreza en ONGs. Su principal objetivo fue identificar los obstáculos para la evaluación de programas sociales en contextos de pobreza y desarrollar un modelo integral para optimizar las intervenciones de las ONGs. La investigación adoptó un enfoque metodológico mixto, combinando datos cualitativos y cuantitativos. El modelo propuesto incluyó ocho fases flexibles, que abarcaron desde la planificación inicial hasta el análisis completo y la retroalimentación de los resultados. Entre los hallazgos más relevantes, se identificaron dificultades técnicas, metodológicas y de recursos, que afectaron la implementación efectiva de evaluaciones en programas sociales. A pesar de estas limitaciones, el modelo demostró ser viable y adaptable, incluso en organizaciones con recursos limitados. El estudio mostró que usar esta aplicación ayudó a las ONG a ver lo que hacían bien y lo que hacían mal al instante. Esto hizo que mejoraran mucho en lo que hacían. También fue importante incluir a todos los que tenían que ver con el tema, desde las personas que recibían los servicios hasta los que los organizaban. Así se pudo aprender más y mejorar las iniciativas sociales en lugares donde la gente no tiene mucho dinero.

Choloquina (2021), investigador ecuatoriano, realizó un estudio titulado Análisis de la importancia de los modelos de gestión como estrategia de mejora continua en los gobiernos autónomos municipales descentralizados de la provincia de Cotopaxi. Su objetivo fue resaltar la importancia de la mejora continua en los gobiernos municipales.

La investigación combinó técnicas cualitativas y cuantitativas para evaluar la aplicación de metodologías de gestión en los gobiernos autónomos de la provincia. Los resultados mostraron que los responsables de la planificación coinciden en la necesidad de mejorar la especificación de funciones, tareas y compromisos para mejorar la eficiencia administrativa. En resumen, el estudio muestra que los gobiernos locales deben centrarse en mejorar sus formas de trabajar para ser más eficientes. Para ello, es necesario definir mejor los roles y las responsabilidades de cada uno.

Zainal et al. (2022), en su estudio realizado en Malasia titulado Las ONGs y su papel en el desarrollo comunitario sostenible, analizaron la contribución de estas organizaciones al desarrollo sostenible y los desafíos que enfrentan en la implementación de sus programas. La investigación se basó en 14 estudios seleccionados según criterios específicos. Tras el análisis, se identificaron patrones y aspectos comunes que requieren mejoras en el trabajo de las ONG en el desarrollo sostenible. Los resultados destacaron cuatro desafíos principales: dificultades para establecer redes de colaboración efectivas, problemas de gobernanza, limitaciones en el acceso a la financiación y conflictos en comunidades vulnerables. Para mejorar, el estudio sugiere mejorar los sistemas de seguimiento y evaluación, fortalecer la capacitación del personal y promover un mayor apoyo gubernamental. En conclusión, las ONGs desempeñan un papel clave en el desarrollo comunitario sostenible, fortaleciendo las comunidades y optimizando el uso de los recursos. Pero hay que hacer planes a largo plazo para que la comunidad esté más unida, que las organizaciones sean más fuertes y que todo esté bien planeado.

Hetze et al. (2024) realizaron un estudio en Argentina con el objetivo de optimizar el proceso de voluntariado en una ONG dedicada a la educación y formación de personas en situación de vulnerabilidad social y económica. La investigación buscó mejorar el voluntariado con el uso de metodologías de mejora continua, como el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PDCA), resaltando la importancia de la gestión del

conocimiento en este contexto. Para ello, se realizaron entrevistas y encuestas con diferentes grupos de interés. Se usaron Design Thinking y herramientas de gestión de calidad en las reuniones y actividades de formación para fomentar la creatividad e innovación. Los resultados muestran un intercambio de ideas y experiencias entre la ONG y el equipo de investigación. Se destaca la necesidad de hacer un diagnóstico organizacional y desarrollar un plan estratégico para fortalecer la profesionalización del voluntariado. En conclusión, se identificó que la mejora en los procesos de reclutamiento, la innovación en la gestión y la implementación de programas de capacitación continua mejoran el desempeño del voluntariado y la efectividad de la organización.

2.3.2 Marco teórico

2.3.2.1 Mejora continua

Según Marin et al. (2014), la mejora continua es clave para que las empresas sean competitivas. Esto se logra usando mejor los recursos, especialmente el talento humano y el aprendizaje organizacional. Para ello no se necesitan grandes inversiones, sino un enfoque estructurado que permita cambios progresivos en la producción, los sistemas de trabajo y las prácticas laborales. Pueden aplicarlo diferentes tipos de organizaciones, y los empleados pueden participar activamente. Se usa el ciclo de Deming, que tiene cuatro fases: estudiar, proponer, verificar e implementar. Este método da un orden para que las empresas mejoren poco a poco y sean más competitivas en mercados que cambian.

Stromquist (2002) dice que las ONGs son muy importantes porque ayudan en lugares donde hay muchas necesidades urgentes y desigualdades. Estas organizaciones no son como los partidos políticos o las empresas privadas porque trabajan para que la sociedad esté mejor sin depender de los gobiernos. Su legitimidad radica en su carácter voluntario y su compromiso con las regulaciones del país en el

que operan. Según Stromquist, las ONG cumplen tres funciones principales: prestación de servicios directos (como dar refugio o ayuda humanitaria a poblaciones vulnerables), programas educativos (que promuevan la conciencia social y el pensamiento crítico) y otras. Y también promueven políticas públicas transparentes, equitativas y de acceso a derechos fundamentales, como la lucha contra la corrupción y la salud pública.

2.3.2.1.1 Prácticas de mejora

Las estrategias para mejorar se basan en varias acciones que buscan optimizar los procesos dentro de una organización. Esto incluye capacitar siempre al equipo de trabajo, modernizar la tecnología y cambiar cómo se hacen las cosas dentro de la empresa. Marin y otros. (2014) dicen que aunque estas movidas no requieren de inversiones enormes, es súper importante adoptar una forma estructurada y participativa que facilite el aprendizaje de la organización y su capacidad de adaptación a los cambios. En el caso de las organizaciones no gubernamentales (ONG), estas estrategias buscan maximizar el impacto social a través de la gestión eficiente de los recursos y su alineación con las necesidades de las comunidades beneficiarias. Stromquist (2002) dice que para que los servicios sean de calidad, hay que invertir en que el personal esté capacitado y en mejorar las instalaciones que ya tenemos.

La comunidad es como el corazón de cualquier sociedad, donde todos nos unimos por intereses, valores y ese sentimiento de pertenencia. Y aquí es donde entra en juego el desarrollo comunitario. Es como un impulso que hace que todos se sientan parte de algo más grande, que nos da herramientas para mejorar juntos y hacernos sentir bien (Zainal et al., 2022).

Este rollo hace que sea más fácil encontrar problemas comunes y que la gente se una para hacer cosas, porque les da herramientas para cambiar lo que pasa a su alrededor. Según las Naciones Unidas (1956), el desarrollo comunitario es como una colaboración muy cercana entre la gente y el gobierno para mejorar la situación

económica, social y cultural de la sociedad. Este esfuerzo conjunto no solo ayuda al país, sino que también hace que la gente se involucre más en la vida pública. En resumen, el desarrollo comunitario se enfoca en dos cosas importantes: mejorar la calidad de vida de cada persona y ofrecer servicios técnicos y sociales que hagan que la gente pueda hacerse cargo de sus propias necesidades, que la hagan más proactiva y que colaboren entre ellos. Pearce (2000) dice que hay tres cosas que son súper importantes para que esto funcione: que la gente se organice, que todos puedan liderar y que haya un diálogo donde todos puedan opinar. En todo este rollo, las comunidades rurales y urbanas son súper importantes en todas las etapas, desde ver los problemas hasta encontrar soluciones. El desarrollo comunitario tiene un montón de objetivos, desde fortalecer los lazos sociales hasta mejorar la educación, la salud y la calidad de vida en general.

2.3.2.1.2 Proyectos de mejora implementados

Los proyectos de mejora son ideas pensadas para resolver problemas o aprovechar oportunidades de crecimiento dentro de una organización. Según Marin y otros (2014), estas acciones se centran en cosas importantes como modernizar la infraestructura, usar nuevas tecnologías y optimizar cómo se usan los recursos.

En las ONG, estas estrategias pueden ir desde aumentar las áreas en las que se trabaja hasta comprar equipos y crear programas nuevos y emocionantes. Para que todo esto funcione, es súper importante llevar a cabo estas ideas de forma organizada y luego revisar si se cumplieron los objetivos.

Además, Zainal y otros (2022) señalan algunos retos que tienen las ONG cuando trabajan en la sociedad civil. Cosas como la falta de comunicación y de redes de colaboración sólidas hacen que sea difícil para estas organizaciones trabajar con las comunidades a las que quieren ayudar, lo que puede afectar su capacidad para identificar necesidades reales y desarrollar estrategias adecuadas. Además, las

políticas del gobierno que no son claras y las instituciones del gobierno y las ONG que no se organizan bien pueden hacer que los programas para el desarrollo sostenible no funcionen tan bien. También es importante cómo se manejan las organizaciones, porque si no lo hacen bien o no son transparentes, pueden malgastar los recursos y entonces los proyectos no tienen tanto impacto.

2.3.2.1.3 Satisfacción de los beneficiarios

La satisfacción de la gente a la que ayudan es súper importante para ver si una ONG ha tenido éxito. Según Zainal y otros (2022), lo que la gente piensa sobre lo bien que funcionan y lo útiles que son los servicios que ofrecen es clave para ver si de verdad están haciendo un buen trabajo.

Así que, si las ONG quieren tener un impacto positivo y grande en las comunidades a las que ayudan, tienen que poner toda la carne en el asador y trabajar duro para mejorar todo el tiempo. Se realiza evaluando periódicamente lo que la gente necesita, ajustando los programas a las condiciones locales y monitoreando los resultados todo el tiempo.

Sin embargo, estas organizaciones dependen mucho del dinero que les dan otros. Principalmente de donantes internacionales. Esto puede afectar su independencia y hacer que les cueste más lograr sus metas. Además, a veces la gente cree que ciertos grupos privilegiados tienen el control total del dinero, lo que puede hacer que no confíen en ellas y que no puedan hacer su trabajo social tan bien. Aunque las ONGs trabajan en sitios difíciles, como donde hay conflictos o intereses políticos, siguen haciendo un buen trabajo gracias a que sus trabajadores se comprometen mucho y quieren ayudar. Pero, claro, también tiene sus riesgos que la gente de fuera financie todo, porque pueden perder su independencia o empezar a hacer las cosas de forma distinta a como las querían hacer. Por eso, es muy importante tener formas de controlar y ser transparentes con el dinero que se usa. Por otro lado, si las ONG se hacen más fuertes

con el gobierno y otras entidades importantes, pueden tener más impacto. Para eso, es recomendable que hagan bases de datos con información importante sobre lo que hacen y sus proyectos, para poder analizar mejor el impacto que tienen en las comunidades. Además, Tahiru (2019) dice que es súper importante tener registros detallados que incluyan cosas sociales y ambientales, para poder identificar tendencias y planificar mejor las iniciativas del futuro.

2.3.2.2 Enfoque de resultados

Según Vedung (1997), los resultados son los logros que se pueden medir que salen de los programas que se ponen en marcha, y dice que son importantes para evaluar las políticas públicas y los proyectos que se hacen. El autor propone dos formas de evaluación, cada una con diferentes preguntas al principio. La primera, que se llama evaluación del logro de objetivos, busca ver si lo que ha conseguido un programa es lo mismo que lo que se quería. Este método trata de ver las diferencias entre lo que se dijo que se quería lograr y lo que se logró en realidad. En este caso, la evaluación quiere ver cuán bien se lograron los objetivos que se habían puesto, comparando lo que se había planeado con lo que se hizo en la realidad. El segundo enfoque, que es la evaluación de impacto, hace una pregunta diferente: ¿los cambios que se ven se pueden atribuir directamente a la intervención que se hizo? Aquí, lo que se busca es ver si el programa causó los cambios que se observaron. Pero, ojo, porque este tipo de evaluación tiene sus complicaciones. Hay que tener cuidado de diferenciar entre los efectos del programa y los que puedan haber venido de cosas externas, porque estos podrían afectar a los resultados (Vedung, 1997).

2.3.2.2.1 Planificación orientada a resultados

La Planificar con objetivos claros y buenas estrategias para conseguirlos es lo que se llama «planificación basada en resultados». Según la Coordinadora de ONG-España (2009), esto hace que se usen mejor los recursos y esfuerzos de la

organización, y que se consiga lo que se quiere en las comunidades, porque cada acción tiene un objetivo claro y medible. En este caso, es muy importante encontrar indicadores clave para ver cómo van los programas y evaluar su impacto. Y, por si fuera poco, la planificación estructurada ayuda a usar mejor los recursos que tenemos y a que los proyectos que se hagan tengan un efecto que dure en el tiempo. Por otro lado, Zainal y otros (2022) dicen que es súper importante la interacción entre las ONG, los gobiernos y otros actores que están metidos en el desarrollo comunitario y el bienestar social. Para que las ONG cumplan su misión con eficacia, los gobiernos deben darles un entorno bueno, no solo apoyo financiero y material, sino también el establecimiento de políticas y regulaciones que faciliten su trabajo. Es súper importante que el sector público y las ONG colaboren activamente, para que puedan participar en la planificación, implementación y evaluación de los programas comunitarios, y así mejorar su impacto y fortalecer su sostenibilidad.

2.3.2.2.2 Evaluación de desempeño

El análisis del rendimiento de una organización es como un examen que se hace de forma organizada para ver si lo que hace funciona bien. Según Vedung (1997), esto ayuda a encontrar las cosas buenas y las que no tan buenas de las estrategias que se usan, y así se puede decidir mejor qué hacer. Y en el caso de las ONG, este análisis incluye una revisión del currículum del personal, la implementación de los programas y el grado de cumplimiento de los objetivos fijados. Además de optimizar los procesos internos, este procedimiento ayuda a fortalecer la credibilidad de la organización tanto ante sus beneficiarios como ante los donantes.

2.3.2.2.3 Eficacia de programas

Para la evaluación real de la eficacia entra el impacto real que genera en la vida de las personas que lo reciben. Según Zainal y otros (2022), un programa que es de

verdad efectivo no solo logra sus objetivos, sino que también aborda adecuadamente las necesidades específicas de la comunidad y promueve su desarrollo sostenible.

En las ONG, se mide cuán efectivas son las cosas que hacen con indicadores concretos y medibles, para ver si los resultados son los que querían. Para eso, miran cuánta gente llega a las iniciativas, si los servicios son de calidad y si la gente que los usa queda contenta.

Glosario de términos

- **Evaluación:** Proceso estructurado y objetivo para determinar el valor o la eficacia de un proyecto, programa o política. (Vedung, 1997).
- **Gestión de Proyectos:** Aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y estrategias para asegurar el logro de los objetivos de un proyecto. (Coordinadora de ONG-España, 2009).
- **Indicadores de Desempeño:** Los indicadores de rendimiento, que son como herramientas que nos permiten medir cuánto nos acercamos a los resultados que queremos lograr. (Coordinadora de ONG-España, 2009).
- **Intervención Social:** Básicamente se refiere a todas esas estrategias y acciones que se hacen para mejorar la vida de las personas y comunidades que están en una situación difícil. (Tahiru, 2019).
- **Mejora Continua:** Hace referencia a la implementación de cambios progresivos en los procesos organizacionales con el objetivo de optimizar su eficiencia y calidad (Marin et al., 2014).
- **ONG:** Una Organización No Gubernamental (ONG) es una entidad independiente del gobierno y sin fines de lucro, cuya misión es abordar problemáticas de carácter social, económico o ambiental (Zainal et al., 2022).
- **Participación Comunitaria:** La participación comunitaria implica que los miembros de una comunidad participen activamente en la toma de decisiones y

en la ejecución de proyectos que tienen impacto en sus vidas (Zainal et al., 2022).

- **Recursos:** Los recursos son los medios económicos, materiales y humanos disponibles para una organización (Zainal et al., 2022).
- **Resultados:** Los resultados se refieren a los logros específicos y mensurables alcanzados a través de la implementación de programas (Marin et al., 2014)
- **Sostenibilidad:** La sostenibilidad se refiere a la capacidad de mantener y continuar programas y actividades a largo plazo (Zainal et al., 2022).
- **Vulnerabilidad:** La vulnerabilidad se define como la susceptibilidad de una persona o grupo a sufrir daños debido a su exposición a riesgos y su incapacidad para hacerles frente (Tahiru, 2019).

2.4 Resumen ejecutivo

Título: «Percepciones sobre la mejora continua y el enfoque orientado a resultados entre los directivos y beneficiarios de la ONGLCP en el distrito de Comas, 2024». Origen: Trabajo de investigación en el Instituto San Ignacio de Loyola – Escuela ISIL. El objetivo es analizar cómo la organización puede mejorar sus procesos y eficiencia. Para ello, se entrevistó a directivos y beneficiarios. Para analizar la información, se usó la técnica de análisis de contenido, que permitió entender cómo ven y viven la implementación de estrategias de mejora continua y planificación orientada a resultados. Resultados: La ONG implementó varias estrategias de mejora continua, como capacitación, optimización de recursos y reorganización de procesos. Pero se vieron problemas para mantener los proyectos y un sistema que midiera el éxito. Conclusión: La mejora continua y el enfoque en resultados ayudaron a la gestión de la ONG. Pero es necesario mejorar la planificación, medir mejor el impacto y asegurar el dinero para que los programas funcionen bien.

2.5 Características técnicas o atributos del proyecto

Tabla 1

Propuesta de implementación de desayuno para la ONG Lost Children of Peru

Atributos	Descripción
-----------	-------------

¿Es físico o virtual?	Es un programa físico, ya que la distribución de los desayunos se realiza en la sede de la ONG.
¿Qué tan costoso es?	De costo moderado, ya que depende de donaciones de alimentos y apoyo de voluntarios. Los costos principales incluyen logística, almacenamiento y preparación de los desayunos.
¿Qué tan complejo es?	Moderadamente complejo, pues requiere planificación logística, coordinación de voluntarios y aseguramiento de la calidad nutricional.
¿Es gratuito, pagado, rentado o tiene un mecanismo de suscripción?	Gratuito para los beneficiarios, financiado a través de donaciones y campañas de recaudación.
¿Cómo llega al cliente?	Se dirige directamente a la sede de la ONG Lost Children of Perú
¿Brinda un servicio de posventa?	No aplica, pero se realiza un monitoreo continuo del impacto del programa a través de encuestas y evaluaciones nutricionales.

Fuente: Elaboración propia.

2.1. Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas

Tabla 2

Comparativo de las propuestas similares a la propuesta de desayunos para la ONG Lost Children of Perú

Empresa	Campaña	Interacción	Formato	Impacto emocional	Canales difusión
ONG Lost Children of Peru	Programa de Desayunos Solidarios	Beneficiarios reciben desayuno diario	Distribución presencial en la sede.	Seguridad alimentaria y bienestar infantil	Redes sociales, voluntariado y alianzas estratégicas
ONG Acción contra el Hambre	Alimentación para el Futuro	Familias en comunidades vulnerables reciben apoyo alimentario	Entrega de alimentos en centros comunitarios	Reducción de la desnutrición infantil	Web, medios digitales y campañas con empresas

Banco de Alimentos Perú	Donaciones Alimentarias	Distribución de productos básicos a organizaciones benéficas	Recolección y entrega de donaciones	Reducción del desperdicio de alimentos y apoyo a sectores vulnerables	Empresas donantes, redes sociales y campañas en medios
-------------------------	-------------------------	--	-------------------------------------	---	--

Fuente: Elaboración propia.

2.7 Objetivo general y específicos: propósito del proyecto

2.7.1. Objetivo general

Comprender las percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG “Lost children of Peru” del distrito de Comas, 2024.

2.7.2. Objetivos específicos

OE1: Comprender las percepciones sobre las prácticas de mejora en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024.

OE2: Comprender las percepciones sobre los proyectos de mejora en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024.

OE3: Comprender las precepciones sobre la satisfacción de los beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024

OE4: Comprender las precepciones sobre la planificación orientada a resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024

OE5: Comprender las precepciones sobre la evaluación de desempeño en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024

OE6: Comprender las precepciones sobre la eficacia de los programas en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024

2.8 Componente del proyecto

Propuesta de programa de desayunos:

- Gestión de insumos y logística:
 - Establecimiento de acuerdos con donantes de alimentos.
 - Organización de la recepción y almacenamiento de productos.
- Preparación y distribución de desayunos:
 - Contratación de personal de cocina.
 - Supervisión de calidad y balance nutricional de los alimentos.
- Monitoreo y evaluación del impacto:
 - Encuestas a beneficiarios sobre satisfacción y necesidades.
 - Evaluación nutricional periódica de los niños y jóvenes atendidos.

2.9 Resultados generales: componente del proyecto

Resultados generales:

- Implementación de un programa sostenible de desayunos en la ONG.
- Establecimiento de redes de apoyo con empresas donantes y voluntarios.
- Garantía de una alimentación balanceada para 100 niños y jóvenes diariamente.
- Monitoreo continuo del impacto del programa en la salud y rendimiento académico de los beneficiarios.

2.10 Plan de actividades del proyecto

Nº	ACTIVIDADES	Abr-24				May-24				Jun-24				Jul-24				Set-24				Oct-24				Nov-24				Dic-24				Ene-25					Feb-25			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4				
1	Elaboración del resumen e introducción.																																									
2	Desarrollo del problema, objetivos e hipótesis de investigación.																																									
3	Redacción de la justificación de la investigación.																																									
4	Desarrollo de los antecedentes de investigación, marco teórico y glosario de términos.																																									
5	Desarrollo de la metodología.																																									
6	Identificar las herramientas de recolección de datos.																																									
7	Descripción del público objetivo (población y muestra).																																									
8	Desarrollar el procesamiento y análisis de las herramientas de recolección.																																									
9	Elaboración del diagnóstico situacional.																																									
10	Elaboración del sustento de mercado.																																									
11	Redacción de las conclusiones y recomendaciones.																																									
12	Sustentación ante un jurado externo.																																									

Fuente: elaboración propia

2.11 Metodología del proyecto

2.11.1 Hipótesis de investigación

2.11.1.1 Hipótesis general

Dado que esta investigación es de carácter descriptivo, no es necesario formular hipótesis, ya que su propósito no es analizar la relación entre variables ni establecer causalidades.

2.11.1.1 Hipótesis específicas

Este estudio no hace hipótesis porque no analiza relaciones entre variables ni busca causas.

2.11.2 Operacionalización de variables

Categoría 1: Mejora continua

Definición conceptual: La mejora continua busca optimizar los procesos de una organización con ajustes graduales en los sistemas, métodos de trabajo y gestión

de recursos. Su meta es aumentar la eficiencia sin grandes inversiones, enfocándose en la gestión efectiva del talento humano y el aprendizaje organizacional para lograr un desarrollo sostenible. (Marin et al., 2014).

Categoría 2: Enfoque de resultados

Definición conceptual: Según Vedung (1997), el enfoque de resultados mide los logros concretos de un programa o intervención y si están alineados con los objetivos propuestos. Esto permite comparar los resultados con los objetivos y evaluar la efectividad. Vedung habla de dos métodos para evaluar: verificar si se alcanzaron los objetivos y determinar si los cambios observados son resultado directo de la intervención.

2.11.3 Enfoque de investigación

El estudio usa un enfoque cualitativo para entender bien lo que los participantes sienten y viven. Esto ayuda a entender mejor los problemas sociales en su situación (Hernández & Mendoza, 2023). Con entrevistas que no son muy estructuradas, se obtienen datos detallados que permiten analizar bien el contexto y en profundidad.

2.11.4 Tipo de investigación

Esta investigación es práctica y busca generar conocimiento útil. Su enfoque es activo, ya que responde a problemas identificados para optimizar los procesos de la ONGLCP. El estudio aborda cuestiones específicas como fortalecer el enfoque orientado a resultados y mejorar continuamente el servicio a los beneficiarios.

2.11.5 Diseño de investigación

El diseño es de tipo no experimental, ya que no se manipulan las variables, sino que se observan y analizan en su contexto natural. Además, se emplea un diseño de corte transversal, dado que los datos fueron recolectados en un único momento del

tiempo para describir y analizar las categorías y subcategorías propuestas de estudio (Hernández & Mendoza, 2023), específicamente en el año 2024.

2.11.6 Niveles de investigación

El estudio tiene un nivel exploratorio, ya que se llevó a cabo una búsqueda preliminar de información destinada a la formulación del problema, los objetivos y las hipótesis de investigación (Ñaupas et al., 2023).

Asimismo, presenta un nivel descriptivo, puesto que se recopilaban datos mediante instrumentos específicos con el propósito de caracterizar las variables relacionadas con la mejora continua y el enfoque en resultados, detallando sus propiedades, dimensiones, características y aspectos relevantes, tal como señala Ñaupas et al. (2023).

2.11.7 Población

La población se define como el conjunto de individuos que comparten determinadas características comunes (Rodríguez-Sosa & Burneo, 2017). En este sentido, la población del estudio está conformada por los beneficiarios y funcionarios de la ONG Lost Children of Peru, 2024, quienes poseen conocimiento y experiencia directa en relación con los programas desarrollados por dicha organización.

2.11.8 Muestreo y muestra

La muestra del estudio fue seleccionada mediante un muestreo no probabilístico, definido como aquel en el que los participantes son elegidos según los criterios del investigador, lo que permite una selección intencional de los mismos (Ñaupas et al., 2023). En este caso, se utilizó el tipo por conveniencia, caracterizado por seleccionar a los participantes en función de su accesibilidad y disposición para proporcionar

información relevante. Este enfoque resulta particularmente adecuado para estudios cualitativos que buscan una comprensión profunda de los fenómenos en análisis.

Por lo tanto, la muestra estuvo compuesta por 3 funcionarios clave involucrados en la planificación y ejecución de los programas, así como por 3 beneficiarios que participan activamente en ellos. Estos participantes fueron seleccionados en el año 2024 por su experiencia directa y su capacidad para aportar perspectivas valiosas sobre la mejora continua y el enfoque en resultados.

2.11.9 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.11.9.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica en una investigación es una herramienta y métodos disponibles para los investigadores, debido a que este instrumento permitirá la obtención de información y orientar al proceso de recopilación de datos (Arias, 2020).

Para el presente proyecto, la técnica que se utilizó es la entrevista estructurada, está se aplicó de manera presencia a las cuales constan de 10 y 11 preguntas dirigidas a funcionarios y beneficiarios, respectivamente, la cual nos permitió conocer la percepción sobre la mejora continua y enfoque de resultados, con una duración de 10 a 15 minutos cada una, en la ONG Lost Childen of Peru del distrito de Comas, durante el año 2024.

2.11.9.2. Instrumentos de recolección de datos

En cuánto el instrumento utilizado para el presente proyecto es la guía de entrevista, para aplicar esta herramienta realizamos las preguntas abiertas correspondientes de acuerdo con las categorías y las subcategorías, las cuales constan de 10 y 11 preguntas dirigidas a funcionarios y beneficiarios respectivamente. Esta guía de entrevista se aplico a 3 beneficiarios y a 3 funcionarios de la ONG Lost Children of Peru del distrito de Comas en el año 2024. Posteriormente, se llevó a cabo un proceso

de agrupación y análisis de las preguntas por categorías, con el fin de obtener una comprensión más profunda de los datos recopilados.

2.11.10 Validez y confiabilidad

Se aplicó la validez por juicio de expertos, es decir se recurrió a la opinión de un especialista en metodología de la investigación para evaluar el cuestionario con base en criterios como claridad, objetividad/subjetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia, ver Anexo 7.5.

Los resultados del juicio de expertos han sido comparados con los valores y niveles de la validez, ver Tabla 3

Tabla 3

Niveles y valores de validez

Niveles	Valores
Excelente	81-100%
Muy bueno	61-80%
Bueno	41-60%
Regular	21-40%
Deficiente	0-20%

Nota. Elaboración propia.

Por consiguiente, el instrumento para medir colocar las categorías en estudio tiene un nivel de validez excelente, dado que el valor obtenido es de 95%, ver Anexo 7.5.

III. Estimación del costo del proyecto

3.1. Estimación de los costos necesarios para la implementación

Tabla 4

Estimación de costos necesarios para el desarrollo de la investigación

Naturaleza del Gasto	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Personal	Asesor(a)	1	S/.0.00	S/.0.00
Servicios	Transporte	4	S/.5.80	S/.23.20
	Wi-fi	1	S/.4.00	S/.4.00
RESUMEN				
Personal				S/.0.00
Servicios				S/.27.20
TOTAL				S/.27.20

Fuente: elaboración propia

A continuación, se presenta un el cuadro de la propuesta de implementación de desayuno para la ONG Lost Children of Peru el cual se está creando para este trabajo de investigación:

Tabla 5

Presupuesto para plan de implementación de desayunos para la ONG Lost Children of Peru

Concepto	Unidad	Cantidad mensual	Costo unitario (S/.)	Costo total (S/.)	Fuente de financiamiento
Pan (bollos o pan francés)	Kg	100	Donación	0	Supermercados y panaderías
Leche o avena	Litros	150	Donación	0	Empresas de lácteos
Frutas (plátanos, manzanas, naranjas)	Kg	200	Donación	0	Supermercados y mercados
Cereales (quinua, kiwicha, avena en hojuelas)	Kg	100	Donación	0	Empresas agrícolas
Azúcar y edulcorantes	Kg	20	Donación	0	Empresas aliadas

Gas y electricidad	-	-	-	600	Fondo propio y recaudación
Material de cocina (ollas, cucharones, licuadoras, etc.)	Kit	1	700	700	Fondos de la ONG
Utensilios desechables (vasos, cucharas, platos)	Paquete	10	50	500	Empresas donantes y recaudación
Personal de cocina (2 cocineros, 1 ayudante)	Sueldo mensual	3 personas	1,200	3,600	Campañas de financiamiento
Transporte y logística	Combustible y movilidad	-	-	1,200	Subsidios y donaciones
Publicidad y difusión	Redes sociales adds	-	-	800	Fondos de la ONG y donaciones
TOTAL, MENSUAL	-	-	-	7,400	-

Interpretación: La tabla nos muestra la estimación que con este presupuesto de la propuesta de desayunos de la ONG Lost Children of Perú. Se podrán proporcionar aproximadamente 3,000 desayunos al mes, beneficiando a un promedio de 100 personas diariamente. Se ha considerado la adquisición de insumos alimenticios esenciales, utensilios de cocina y desechables, así como el costo del personal de cocina y logística. El financiamiento se obtendrá a través de donaciones, alianzas estratégicas y campañas de recaudación. Este modelo de sostenibilidad permitirá que la ONG pueda mantener la operación del programa de manera eficiente y con un impacto significativo en la comunidad vulnerable de Comas.

IV Resultado de investigación

Para el análisis e interpretación de los datos cualitativos, se seleccionaron diversas categorías, atendiendo los temas principales planteados en la investigación: **Mejora Continua en la Organización No Gubernamental y Enfoque de Resultados de la Organización No Gubernamental**. Dentro de cada categoría se identificaron subcategorías específicas, siguiendo las opiniones obtenidas de los distintos informantes, y vinculados directamente con los temas principales. Con base en las entrevistas realizadas en 2024 a seis representantes de la ONG "Lost children of Peru", distribuidas en tres a funcionarios y tres a beneficiarios se analizará e interpretará cada categoría y subcategoría establecida en la investigación. Este enfoque facilitará una comprensión profunda de las respuestas, así como la identificación de patrones, opiniones y áreas potenciales de mejora según la experiencia de los entrevistados.

4.1. Análisis de resultados descriptivos

4.1.1 Categoría 1: Mejora Continua

Tabla 6

Mejora continua en procesos de una organización

Códigos a posteriori	Citas de entrevista
Equipos tecnológicos	“Hemos invertido en equipos nuevos y mejorado los espacios para asegurarnos de que todo esté en óptimas condiciones” (Entrevistado funcionario 2, Asistente Administrativo).
Capacitaciones	“Capacitamos a nuestro equipo cada dos meses para que estén preparados para los retos del día a día” (Entrevistado funcionario 3, Coordinador de Cocina).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los entrevistados, la ONGLCP ha integrado la mejora continua como estrategia clave para optimizar sus procesos y garantizar la calidad de sus servicios, con acciones como la capacitación de equipos, la actualización de equipos y la reorganización de espacios. Su implementación planificada y sistemática permite a la ONG adaptarse a las necesidades de la comunidad.

Marin et al. (2014) dicen que la mejora continua es esencial para la competitividad de las organizaciones, y que no hace falta invertir mucho, sino ir mejorando poco a poco. Así, la ONG demuestra que quiere ser eficiente. Además de usar mejor los recursos, esta estrategia hace que la organización sea más sostenible y cumpla mejor su misión.

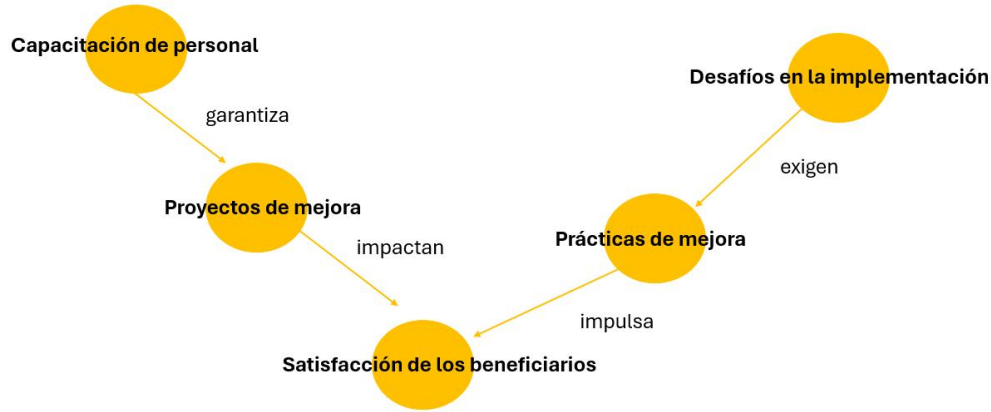


Figura 1

Red de códigos – Mejora continua en procesos de una organización

Fuente: elaboración propia

Interpretación: El enfoque de resultados se basa en una planificación estructurada, con objetivos claros y recursos adecuados. La evaluación del rendimiento ayuda a controlar el progreso y hacer ajustes, mejorando así la efectividad del programa.

Esto influye en cómo se ve el impacto, fortalece la confianza de los beneficiarios y asegura que se alcancen los objetivos. Además, la información de las evaluaciones ayuda a mejorar la planificación, creando un ciclo que hace que los resultados sean más sólidos y sostenibles.

4.1.1.1 Subcategoría 1: Prácticas de Mejora

Tabla 7

Implementación de Prácticas de Mejora

Códigos a posteriori	Citas de entrevista
Supervisión	“Cada cierto tiempo, hacemos ajustes en el equipo de cocina y en el almacén para asegurarnos de que contamos con lo

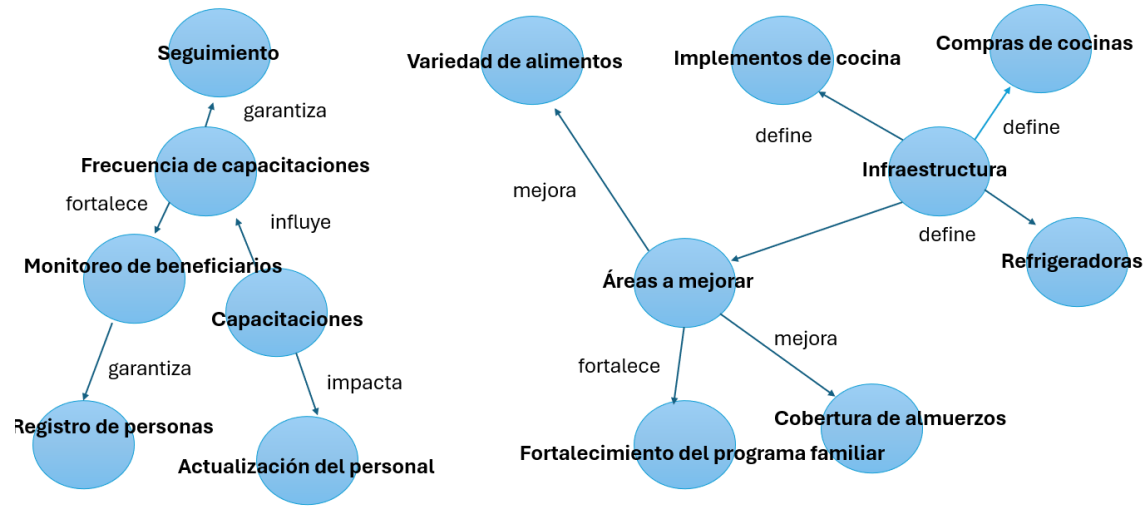
	necesario para atender a todos” (Entrevistado funcionario 3, Coordinadora de Cocina).
Organización	“Hemos organizado mejor los horarios y los recursos para asegurar que siempre haya disponibilidad para atender a las persons” (Entrevistado funcionario 2, Asistente Administrativo).
Fuente: Elaboración propia	

Interpretación: La ONGLCP ha mejorado sus estrategias con capacitación de empleados, reorganización de espacios y renovación de equipos para optimizar su servicio y responder mejor a las necesidades de los beneficiarios.

Marin y otros (2014) dicen que mejorar poco a poco es un proceso planificado y sistemático para hacer ajustes en la gestión y así aumentar su eficiencia y calidad, fomentando el aprendizaje interno y la participación del equipo. Usar estas prácticas muestra que quieren optimizar los recursos y ofrecer servicios de calidad. Incluir a los empleados en estos procesos hace que la organización aprenda más y mejor, y que la ONG pueda seguir funcionando bien. Además, adaptarse a las necesidades cambiantes de los beneficiarios hace que la organización y la comunidad confíen más una en la otra.

Figura 2

Red de códigos – prácticas de mejora



Fuente: elaboración propia

Interpretación_ Las mejoras en la ONG se centraron en tres aspectos: obras de infraestructura, como estufas y refrigeradores, y utensilios para preparar alimentos; capacitación del personal; y seguimiento a los beneficiarios. Y se ha seguido de cerca a los beneficiarios, con visitas a sus casas y apuntando sus necesidades.

A pesar de los avances, aún hay áreas que necesitan más atención. Es importante ofrecer más alimentos diferentes, ayudar a más personas necesitadas y fortalecer el apoyo familiar. El objetivo es que los padres estén más presentes en la vida de los niños, ya que una familia estable es muy importante para su desarrollo.

4.1.1.2 Subcategoría 2: Proyectos de mejora implementados.

Tabla 8

Proyectos de mejora implementados

Códigos	a	Citas de entrevista
posteriori		
Adquisición de equipos	de	“Hemos adquirido varias cocinas nuevas, refrigeradores y utensilios, lo que hva mejorado nuestra capacidad de servicio y la calidad de los alimentos que proporcionamos” (Entrevistado funcionario 3, Coordinadora de Cocina).
Mejora espacios	de	“La compra de equipos y la mejora de los espacios ha sido fundamental para mantener la operación de nuestros programas” (Entrevistado funcionario 2, Asistente Administrativo).

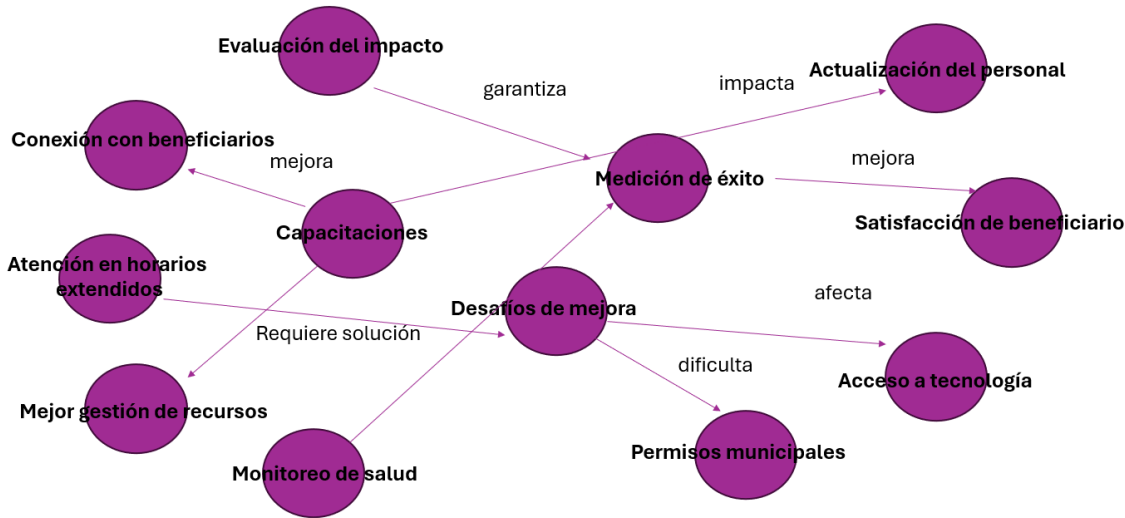
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La ONG ha hecho mejoras como comprar equipos de cocina nuevos, ampliar los espacios de almacenamiento y modernizar su infraestructura. Esto ha ayudado a que funcionen mejor y a que los beneficiarios tengan una mejor experiencia.

Según algunos estudios, las mejoras en infraestructura y equipamiento son fundamentales para que las ONG sean más eficientes y sostenibles. Las iniciativas implementadas muestran un uso estratégico de los recursos, buscando siempre la mejora continua. Estas inversiones no solo hacen que la organización funcione mejor, sino que también hacen que los beneficiarios tengan una mejor opinión de la calidad del servicio recibido.

Figura 3

Red de códigos – proyectos de mejora implementados



Fuente: elaboración propia

Interpretación: La capacitación fue clave para actualizar al personal, usar mejor los recursos y fortalecer los vínculos con los beneficiarios. Gracias a esto, se pudo ofrecer un servicio más eficiente y responder mejor a las necesidades. Para evaluar el impacto, se hicieron encuestas de satisfacción y se monitoreó la salud de los atendidos. Estos indicadores permiten mejorar las estrategias. Pero surgieron desafíos. La gestión de licencias municipales dificulta el lanzamiento de nuevas iniciativas. El acceso a la tecnología es un problema, especialmente para las personas mayores, lo que limita la comunicación con ellas. Otro desafío es la cobertura alimentaria en horarios extendidos,

ya que algunos niños no pueden ir solos al centro, lo que aumenta la necesidad de incluir a sus cuidadores sin desviar el enfoque principal de la organización.

4.1.1.3 Subcategoría 3: Satisfacción de los Beneficiarios

Tabla 9

Satisfacción de los Beneficiarios

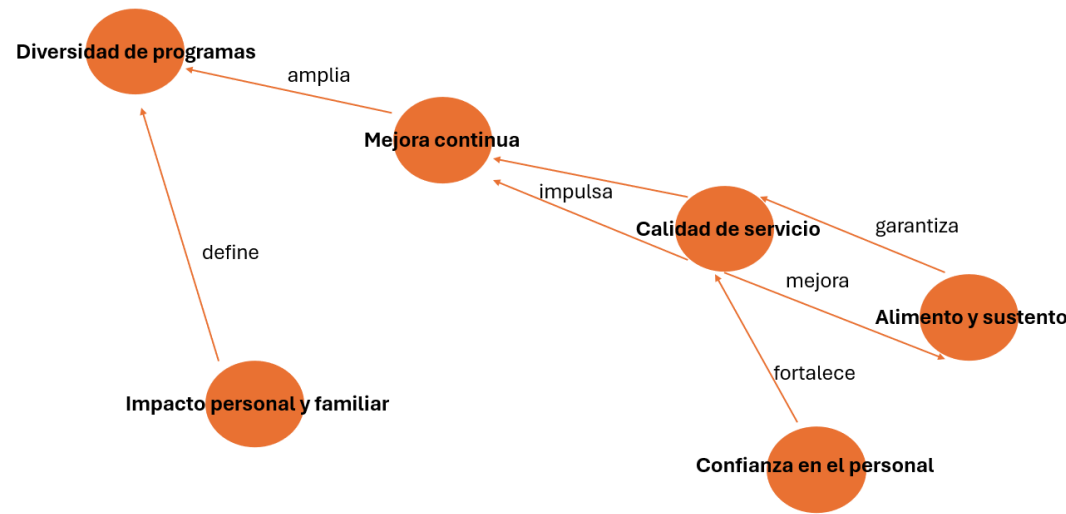
Códigos a posteriori	Citas de entrevista
Buena atención	“Gracias a las nuevas instalaciones y a los equipos, siento que recibimos alimentos en mejores condiciones y que somos bien atendidos” (Entrevistado beneficiario 3, beneficiario).
Seguridad	“El programa ha mejorado mucho con los cambios; ahora, me siento más seguro y atendido” (Entrevistado beneficiario 1, beneficiaria).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La capacitación ha sido clave para actualizar al personal, usar mejor los recursos y fortalecer los vínculos con los beneficiarios. Gracias a esto, se ha podido ofrecer un servicio más eficiente y responder mejor a las necesidades. Para evaluar el impacto, se han puesto en marcha varias acciones, como encuestas de satisfacción de los beneficiarios y seguimiento de la salud de los apoyados. Con estos datos se hacen mejoras. Pero ha habido problemas, como las licencias municipales, que dificultan las nuevas iniciativas. Y el acceso a la tecnología es un problema para los mayores, que no saben usar las herramientas digitales. Otro desafío es ofrecer alimentos en horarios más amplios, ya que algunos niños no pueden ir solos al centro, lo que plantea la necesidad de incluir a sus acompañantes sin desviar el objetivo principal de la organización.

Figura 4

Red de códigos – satisfacción de los beneficiarios



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Para los sujetos que se han beneficiado de la organización no gubernamental, el acceso a una alimentación adecuada y a un medio de vida estable se ha revelado como un factor esencial que contribuye significativamente a su bienestar diario. El cuidado y compromiso del equipo ha creado un clima de confianza que fortalece el vínculo con la organización. Además, los programas se mejoran constantemente, lo que aumenta su impacto tanto a nivel individual como familiar. La diversidad de iniciativas, que abarcan desde el apoyo físico hasta el acompañamiento espiritual, ha generado transformaciones positivas en las vidas de los beneficiarios. Este análisis revela una serie de elementos interconectados que reflejan la importancia y el impacto del trabajo de la ONG en la comunidad a la que sirve.

4.1.2 Categoría 2: Enfoque de Resultados

Tabla 10

Enfoque de Resultados de la Organización No Gubernamental

Códigos	a	Citas de entrevista
posteriori		
Definición de metas específicas	de	“Siempre definimos metas específicas antes de iniciar un programa, y nos aseguramos de que se cumplan mediante evaluaciones frecuentes” (Entrevistado funcionario 1, vicepresidente).
Atención de necesidades básicas	de	“Nuestra prioridad es garantizar que las necesidades básicas de la comunidad sean atendidas; los resultados lo demuestran” (Entrevistado funcionario 2, Asistente Administrativo).

Fuente: Elaboración propia

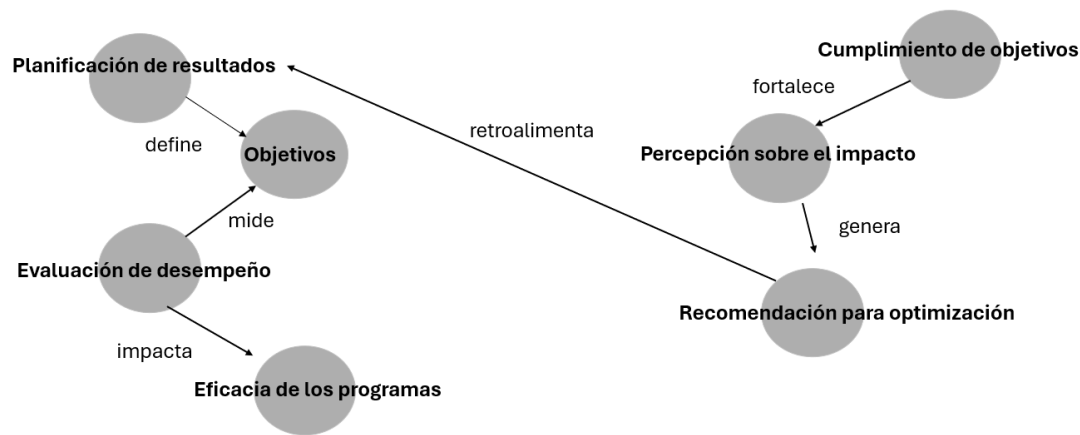
Interpretación: La ONGLCP utiliza una metodología que se centra en lograr resultados. Esto se logra a través de una planificación estratégica clara, evaluando constantemente el desempeño y monitoreando la eficacia de sus programas. Esto nos permite usar los recursos de manera más eficiente y tener un impacto significativo en los beneficiarios. La metodología se basa en objetivos claros y medibles, lo que facilita evaluar los programas en función de los objetivos propuestos. Esto permite comparar logros con objetivos definidos, promoviendo la transparencia y la eficiencia en la gestión de recursos. Además, es importante para incrementar el impacto social de las intervenciones.

En esta ONG, adoptar este enfoque ayuda a gestionar mejor los recursos, asegurando que cada iniciativa responda a las necesidades de la comunidad, además de fortalecer la rendición de cuentas, generar confianza entre los beneficiarios y garantizar la sostenibilidad de los proyectos. De esta manera, la organización puede

demostrar su impacto y consolidar su papel como actor clave en la transformación social.

Figura 5

Red de códigos – enfoque de resultados



Fuente: elaboración propia

Interpretación: El enfoque orientado a resultados se basa en una planificación clara y en evaluar el desempeño para medir los avances y realizar ajustes, asegurando mejoras continuas en la efectividad del programa. Esto fortalece la confianza de los beneficiarios y asegura el logro de los objetivos. La retroalimentación de estos procesos optimiza la planificación y potencia los resultados.

4.1.2.1 Subcategoría 2.1: Planificación Orientada a Resultados

Tabla 11

Planificación Orientada a Resultados

Códigos	a	Citas de entrevista
posteriori		

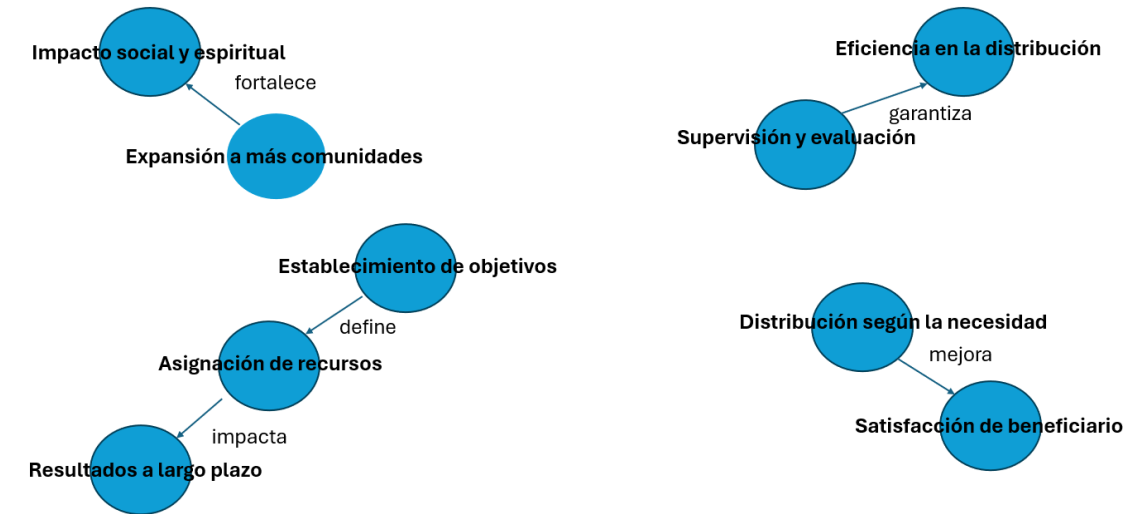
Superación de metas	“La planificación de esos programas se realiza siempre en función de cuántas personas necesitan el servicio , y nuestra meta es asegurar que la mayor cantidad de personas tengan acceso a alimentación” (Entrevistado funcionario 1, vicepresidente).
Planificación de acuerdo con necesidades	“Nos enfocamos en planificar según las necesidades de la comunidad para asegurar que podamos atender a todos los que lo necesiten” (Entrevistado funcionario 2, Asistente Administrativo).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La ONG trabaja para conseguir objetivos definidos y que satisfacen las necesidades de la comunidad. Se esfuerzan sobre todo para que la gente tenga comida y servicios básicos. Para ello, se fijan objetivos concretos y medibles para saber si los programas funcionan y si se usan bien los recursos. Según Vedung (1997), esto permite comparar lo conseguido con lo esperado y así evaluar la efectividad de las iniciativas y promover la transparencia. De esta forma, los programas se ajustan a las prioridades de la comunidad y se maximiza el impacto de los recursos disponibles. La planificación basada en resultados fortalece la rendición de cuentas, genera confianza y credibilidad de la ONG entre sus beneficiarios y contribuye a la sostenibilidad operativa al garantizar que los objetivos sean alcanzables y que los recursos se gestionen estratégicamente.

Figura 6

Red de códigos – Planificación Orientada a Resultados



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los programas se centran primero en el número de beneficiarios y sus necesidades, dando prioridad a los niños y adultos mayores. Luego, se optimiza la asignación de recursos con un seguimiento constante, evaluaciones individuales y una distribución adaptada a la edad y los momentos de consumo. Todo esto se hace para tener un impacto duradero, mejorando la salud nutricional, ampliando la cobertura y teniendo en cuenta el bienestar social, el desarrollo emocional y espiritual. De esta manera, el modelo implementado asegura una gestión eficiente y resultados medibles, beneficiando directamente a quienes más lo necesitan.

4.1.2.2 Subcategoría 2.2: Evaluación de Desempeño

Tabla 12

Evaluación de Desempeño

Códigos a posteriori	Citas de entrevista
Evaluaciones periódicas	“Los programas se evalúan cada mes, observando cuántas personas ingresaron y consumieron alimentos” (Entrevistado funcionario 2, Asistente Administrativo).

Ajustes	“Hacemos evaluaciones semanales para verificar que estamos cumpliendo con nuestros objetivos y, si es necesario, hacemos ajustes” (Entrevistado funcionario 3, Coordinadora de Cocina).
---------	---

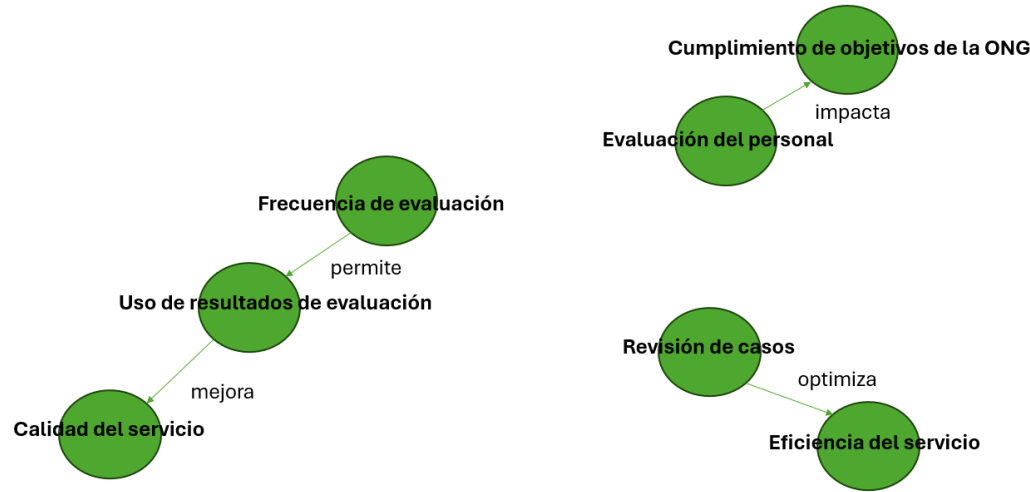
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La ONG se evalúa a sí misma todo el tiempo, mirando cuánta gente ayuda y cada cuánto se ofrecen los servicios. Esto sirve para confirmar que se están logrando las metas y que se usan bien los recursos. Según Sandoval y Gómez (2019), si se revisa todo el tiempo, esto hace que la organización sea más transparente y que la gente vea que los programas funcionan.

También se ha visto que esto hace que se puedan seguir mejor las actividades y que se alcancen los objetivos. Además, hace que la organización pueda adaptarse y que los servicios que ofrece sean cada vez mejores. Y hace que los beneficiarios confíen más en la ONG, porque ven que está comprometida con mejorar y con gestionar bien sus recursos.

Figura 7

Red de códigos – Evaluación de Desempeño



Fuente: elaboración propia

Interpretación: La ONG se evalúa todos los días, cada semana y cada mes. Así se sabe cómo trabaja y se pueden cambiar las cosas si hace falta. Los datos se usan para dar más o menos alimentos, para tener menús más variados y para dar mejor los recursos. También se evalúa a los empleados, para saber si son eficientes y si tratan bien a los beneficiarios, que son muy importantes para conseguir los objetivos de la ONG. Esto garantiza una gestión eficiente y adaptada a las necesidades reales de la comunidad.

4.1.2.3 Subcategoría 2.3: Eficacia de los Programas

Tabla 13

Eficacia de los Programas

Códigos a posteriori	Citas de entrevista
Cumplimiento de programas	“Gracias al programa de alimentación, he notado una mejora en mi salud y ahora puedo tener una comida balanceada todos los días, algo que antes era muy difícil de conseguir” (Entrevistado beneficiaria 1, beneficiaria).
Logro de objetivos	“Hemos logrado nuestros objetivos de asistencia, y eso se refleja en el bienestar que expresan los beneficiarios” (Entrevistado funcionario 1, vicepresidente).

Fuente: Elaboración propia

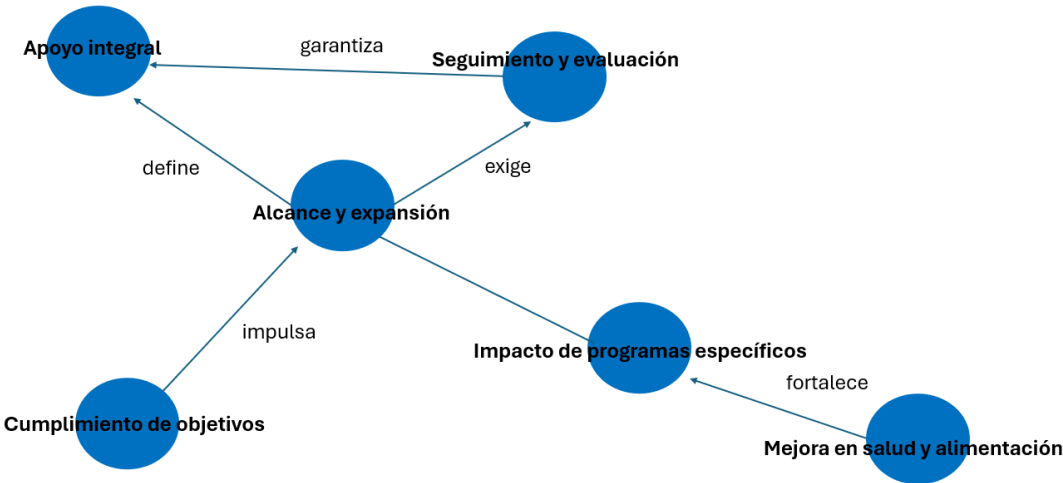
Interpretación: Los programas de la ONG fueron muy efectivos, cumplieron los objetivos y mejoraron la vida de los beneficiarios. Según la Coordinadora de ONG-España (2009), esto hace que la gente confíe más en las organizaciones.

El éxito de estos programas demuestra la capacidad de la ONG para lograr sus objetivos y generar un impacto positivo y duradero en la comunidad. Además, este logro

valida las estrategias implementadas y motiva al equipo a seguir mejorando. Los resultados obtenidos consolidan la reputación de la ONG como una entidad confiable y eficiente, resaltando su relevancia en el ámbito social. Tanto los beneficiarios como los contribuyentes coinciden en que los objetivos se han cumplido, especialmente en asistencia y apoyo alimentario.

Figura 8

Red de códigos – Eficacia de los Programas



Fuente: elaboración propia

Interpretación: La ONG tiene programas eficaces que mejoran la nutrición y el bienestar de las personas mayores. La organización superó sus metas iniciales y llegó a más comunidades. El seguimiento constante de sus actividades garantiza un apoyo integral. Esto demuestra un buen trabajo coordinado que mejora la vida de los beneficiarios y confirma el compromiso de la ONG con su labor social.

V Sustento del Mercado

5.1 Alcance esperado del mercado

La presente investigación analiza la percepción sobre la mejora continua y el

enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONGLCP en el distrito de Comas, 2024. A partir del análisis realizado, se identificó una necesidad prioritaria: la implementación de un programa de desayunos para complementar la alimentación de los beneficiarios, actualmente limitada a almuerzo y cena.

El alcance del proyecto se centra en la implementación local dentro del distrito de Comas, beneficiando inicialmente a los actuales usuarios de la ONG, con la posibilidad de replicarlo en otras zonas vulnerables de Lima Metropolitana. Se espera que el programa impacte positivamente en la nutrición y bienestar de los beneficiarios, aumentando su energía y mejorando su calidad de vida. A largo plazo, se proyecta ampliar la cobertura a otras comunidades con problemáticas similares, consolidando un modelo autosostenible basado en donaciones y alianzas estratégicas.

5.2 Descripción del mercado objetivo real o potencial

Contexto de mercado

Tabla 14

Contexto de mercado

Elementos	Descripción
Competidores	Existen otras ONGs que brindan apoyo alimentario en Lima Metropolitana, pero la mayoría no llegan a cumplir sus métricas de alimentos al día y/o solo se enfocan en almuerzos y cenas, sin considerar la importancia del desayuno.
Proveedores	Supermercados, panaderías, empresas de productos lácteos y mercados mayoristas que pueden contribuir con donaciones o precios accesibles y personas voluntarias.
Canales de venta	No hay un modelo de venta directa, sino una gestión de donaciones y financiamiento a través de alianzas estratégicas
Estrategias de publicidad	Uso de redes sociales, página web, campañas de sensibilización, contacto con medios de

comunicación y eventos solidarios para visibilizar el programa.

Fuente: Elaboración propia.

Cientes potenciales

Tabla 15

Cientes potenciales

Elementos	Descripción
Industria	Asociación sin fines de lucro
Tipo de empresa	Microempresa
Cantidad de trabajadores	Entre 2 y 5 personas, voluntarios.
Ubicación de la empresa y sedes	Comas

Fuente: Elaboración propia.

5.3 Descripción de la propuesta de innovación o del modelo de negocio

5.3.1 Diagnóstico situacional

Tabla 16

Análisis FODA de la ONG Lost Children of Peru

Análisis	Descripción
Fortalezas	- La ONG cuenta con un equipo comprometido de voluntarios y personal, lo que garantiza la continuidad del programa de alimentación y asistencia social. - Se han realizado mejoras en la cocina y el almacenamiento de insumos, permitiendo mayor eficiencia en la preparación de alimentos. - Se implementan evaluaciones periódicas para medir el impacto del programa en la salud y bienestar de los beneficiarios. - Los beneficiarios valoran positivamente la calidad del servicio y la atención brindada. - Existe una red establecida de beneficiarios, lo que permite una distribución equitativa de los recursos. - Posibilidad de implementación de un programa de desayunos, ya que, actualmente, solo se sirven

	almuerzo y cena, lo que deja una brecha en la nutrición de los beneficiarios.
Oportunidades	• Existen posibilidades de establecer alianzas estratégicas con supermercados y empresas privadas para la donación de insumos y financiamiento. • Hay un crecimiento en las instituciones que financian ONG, lo que representa una oportunidad para obtener mayores recursos. • Las redes sociales pueden utilizarse para difundir el programa y atraer nuevos donantes y voluntarios. • La implementación de nuevas tecnologías facilitaría la optimización de procesos, reduciendo desperdicios y mejorando la distribución de alimentos. • Algunas cadenas de supermercados cuentan con programas de responsabilidad social que podrían facilitar donaciones regulares de productos alimenticios.
Debilidades	• Actualmente, la ONG solo brinda almuerzos y cenas, dejando una brecha en la nutrición de los beneficiarios al no contar con un servicio de desayunos. • La falta de financiamiento estable dificulta la sostenibilidad del programa a largo plazo. • El crecimiento del programa requiere una mayor cantidad de insumos, voluntarios y espacios adecuados para su implementación. • Algunos beneficiarios han manifestado la necesidad de diversificar los alimentos ofrecidos para mejorar la calidad de su alimentación. • Existen dificultades para llegar a ciertos sectores vulnerables que aún no han sido alcanzados por el programa.
Amenazas	• La escasez de recursos podría reducir la cantidad de porciones servidas diariamente. • El alza de precios de los alimentos y la inflación pueden dificultar la compra de ingredientes esenciales para la cocina. • La competencia con otras ONG en la búsqueda de donaciones y apoyo financiero puede limitar los recursos disponibles. • La falta de apoyo gubernamental impide el acceso a subvenciones o facilidades municipales que ayudarían a la operación del programa. • Es necesario garantizar estándares de higiene y seguridad en la preparación de alimentos para

evitar problemas sanitarios que afecten a los beneficiarios

Fuente: elaboración propia

5.3.2 Propuesta de valor

La propuesta de valor de *Lost Children of Peru* radica en su compromiso con la seguridad alimentaria de niños, adolescentes, jóvenes y adultos mayores en situación de vulnerabilidad. La ONG proporciona alimentación diaria a personas en extrema pobreza, garantizando una dieta equilibrada y supervisada por nutricionistas con evaluaciones semanales. Sin embargo, para mejorar su impacto, se plantea la implementación de un programa de desayunos, que permitiría cubrir la primera comida del día, mejorando la salud y el rendimiento físico y mental de los beneficiarios. Y además esto permitiría que otras personas puedan acceder a este programa. Esto después del análisis y el trabajo de campo es importante porque:

- Actualmente, solo se sirven almuerzo y cena, dejando una brecha en la nutrición de los beneficiarios.
- Un programa de desayunos reduciría la inseguridad alimentaria y garantizaría una mejor distribución de los nutrientes a lo largo del día.
- Permitirá a los niños y adolescentes asistir a la escuela con mejor rendimiento y energía.
- Servirá como un modelo replicable en otras ONG y comunidades con necesidades similares.

5.3.3 Fuentes de ingresos

Para sostener la implementación del programa de desayunos y mejorar la capacidad operativa de la ONG, se plantean las siguientes fuentes de ingresos:

Tabla 17

Fuentes de ingresos

Fuentes de ingresos	Descripción
Donación de alimentos	Supermercados, panaderías y empresas lácteas donarán insumos clave.
Campañas de recaudación	Eventos solidarios, rifas, crowdfunding en redes sociales
Subvenciones estatales	Postulación a fondos de apoyo gubernamental y municipal.

Fuente: Elaboración Propia

5.3.4 Canales de distribución

Para lograr una distribución eficiente de los desayunos y garantizar el acceso equitativo a los beneficiarios, se propone implementar los siguientes canales de entrega:

- Entrega directa en el comedor comunitario: Se adecuará un horario matutino para la distribución de desayunos dentro de las instalaciones de la ONG.
- Puntos de recolección en zonas estratégicas: Se establecerán centros de distribución en comunidades de difícil acceso para acercar los alimentos a quienes no pueden trasladarse al comedor central.
- Red de voluntarios para entrega a domicilio: Se organizarán brigadas de voluntarios para llevar desayunos a adultos mayores, personas con discapacidad y otros grupos de alta vulnerabilidad.

5.3.5 Estrategia de penetración en el mercado

Para lograr la difusión y el posicionamiento del programa de desayunos, la ONG implementará una estrategia de comunicación y promoción centrada en:

- Campañas en redes sociales: Uso de plataformas digitales para visibilizar el impacto del programa, compartiendo testimonios de beneficiarios y llamados a

la acción para atraer donaciones.

- Participación en medios de comunicación: Gestión de entrevistas en radios comunitarias, televisión y medios digitales para difundir la importancia de la alimentación en comunidades vulnerables.
- Talleres educativos en colegios y comunidades: Charlas sobre la importancia de la nutrición, involucrando a docentes, familias y beneficiarios en la promoción del programa.

5.3.6 Actividades productivas propias y externas

Para fomentar la autosostenibilidad del programa de desayunos, se propone el desarrollo de actividades productivas que permitan generar recursos de manera continua. Entre ellas destacan:

- Producción de pan artesanal: Capacitación a voluntarios y beneficiarios en la elaboración de pan, con la posibilidad de comercializarlo para obtener fondos adicionales.
- Huertos comunitarios: Implementación de espacios de cultivo de frutas y verduras dentro de la ONG para abastecerse de productos frescos sin depender completamente de donaciones externas.
- Cocina solidaria autosostenible: Capacitación en manejo eficiente de alimentos, reducción de desperdicios y uso de excedentes para la preparación de desayunos.
- Colaboración con panaderías y mercados locales: Gestión de acuerdos con establecimientos que puedan donar o vender a bajo costo productos básicos para la preparación de desayunos.

Estas acciones permitirán generar ingresos y reducir costos, asegurando la permanencia del programa en el tiempo.

5.3.7 Alianzas

El éxito y la sostenibilidad del programa de desayunos dependerán en gran medida de la capacidad de la ONG para establecer alianzas estratégicas con diversos actores del sector público y privado. Entre las alianzas clave se consideran:

- Supermercados y panaderías locales: Acuerdos para la donación de productos alimenticios esenciales.
- Municipalidades y organismos estatales: Gestión de apoyo logístico, permisos y acceso a fondos de subvención.
- ONG y entidades de cooperación internacional: Colaboración con organizaciones que puedan brindar asesoramiento técnico y financiamiento.
- Empresas de transporte y logística: Acuerdos con empresas que faciliten la distribución de los alimentos a diferentes puntos de la comunidad.

VI Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

6.1.1. Conclusiones generales

Se concluye que la propuesta de implementación de las estrategias de mejora continua y un enfoque basado en resultados en la ONG Lost Children of Peru generaría impactos positivos en la optimización de sus procesos y la calidad de los servicios brindados a los beneficiarios. Sin embargo, aún existen desafíos en términos de sostenibilidad financiera, seguimiento estructurado de indicadores de desempeño y mayor inclusión de beneficiarios en la planificación y evaluación de los programas. El proceso de mejora continua ha contribuido al fortalecimiento de las capacidades organizacionales.

6.1.2. Conclusiones específicas

Conclusión específica 1

Directivos y beneficiarios coinciden en que las prácticas de mejora han optimizado la gestión de personas y la calidad del servicio. Sin embargo, estos procesos aún necesitan ser mejor organizados para hacerlos más eficientes.

Conclusión específica 2

Los proyectos implementados, como la compra de equipos y la reorganización de espacios, mejoraron el funcionamiento de la ONG. Sin embargo, algunos aspectos requieren ajustes para optimizar aún más su funcionamiento.

Conclusión específica 3

Los beneficiarios expresan una percepción positiva sobre la calidad de la comida y el servicio recibido. Sin embargo, sería importante ampliar la variedad de alimentos y extender la cobertura del programa.

Conclusión específica 4

Si bien la ONG trabaja con planificación basada en resultados, identificó la necesidad de definir mejor los indicadores de medición para evaluar con mayor precisión el impacto de sus programas.

Conclusión específica 5

La ONG realiza un seguimiento periódico de sus programas, con especial atención al área de alimentación. A través de evaluaciones semanales realizadas con el apoyo de nutricionistas, es posible ajustar la cantidad y calidad de los alimentos según las necesidades de los beneficiarios.

Conclusión específica 6

Los programas han sido efectivos en el cumplimiento de sus objetivos y han mejorado la alimentación de los beneficiarios. A pesar de esto, se recomienda mejorar la planificación de recursos y ampliar la cobertura para llegar a más persona Los

programas fueron eficaces en el logro de sus objetivos y mejoraron la nutrición de los beneficiarios. A pesar de ello, se recomienda mejorar la planificación de recursos y ampliar la cobertura para llegar a más personas.

6.2. Recomendaciones

6.2.1. Recomendaciones generales

- Diseñar un sistema de monitoreo y evaluación que incluya indicadores específicos para medir el impacto de las estrategias de mejora continua y la planificación basada en resultados.

- Buscar alternativas para fortalecer la sostenibilidad financiera explorando diferentes fuentes de financiamiento, estableciendo alianzas estratégicas y mejorando la gestión de los recursos disponibles.

- Brindar capacitación a directivos y beneficiarios en temas claves como mejora continua, planificación estratégica y evaluación del desempeño, con el objetivo de optimizar la gestión del programa.

- Promover la participación activa de los beneficiarios en la toma de decisiones y la evaluación de los programas, garantizando que las iniciativas implementadas satisfagan realmente sus necesidades.

6.2.2. Recomendaciones específicas

Recomendación 1

Es importante establecer un plan estructurado de mejora continua que permita optimizar los recursos disponibles y asegure una gestión operativa más eficiente dentro de la ONG.

Recomendación 2

Es fundamental desarrollar estrategias efectivas para movilizar recursos, asegurando así la sostenibilidad y el crecimiento de las iniciativas de mejora que se hayan implementado.

Recomendación 3

Se sugiere realizar encuestas periódicas y organizar sesiones de retroalimentación con los beneficiarios con el fin de evaluar y mejorar constantemente la calidad del servicio prestado.

Recomendación 4

Es recomendable integrar metodologías de planificación estratégica que incluyan indicadores de impacto claros, con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia de los programas.

Recomendación 5

Para una toma de decisiones más definida, se propone optimizar los procesos de recolección y análisis de datos, asegurando que la información obtenida sea utilizada estratégicamente.

Recomendación 6

Sería beneficioso ampliar la cobertura del programa de desayunos y optimizar la distribución de recursos, permitiendo así un mayor impacto en la comunidad beneficiaria.

VII. Referencias bibliográficas

Bibliografía

- Ayala Ramon, Y. L., & Yauri Yaringaño, J. (2023). MODELO DE GESTION DE LA ONG YANAPAKUY EN EL ABORDAJE DE LA DESIGUALDAD SOCIOECONOMICA DESDE LAS OLLAS COMUNES DE LIMA METROPOLITANA. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*, 1-32. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/670656>
- Cárdenas, A. (15 de Diciembre de 2017). *Gestión ONG*. Obtenido de Errores que las ONGs comenten con sus donantes y cómo mejorarlos: <https://www.idealist.org/es/accion/errores-ons-comenten-donantes-como-mejorarlos>
- Choloquinga Escobar, C. M. (2021). Análisis de la importancia de los Modelo de Gestión como estrategia de mejora continua en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la Provincia de Cotopaxi. *Revista Eruditos*, 1-37. doi:<https://doi.org/10.35290/re.v2n2.2021.461>
- Daher, M., Jaramillo, A., & Rosat, A. (2019). Revista de Estudios Sociales 74. *Avances en la evaluación integral: aportes para programas sociales*, 84-98. doi: <https://doi.org/10.7440/res74.2020.07>
- El Comercio. (3 de Octubre de 2019). *Pactos*. Obtenido de ¿Por qué debemos sumarnos a los voluntariados?: <https://especial.elcomercio.pe/perusostenible/por-que-debemos-sumarnos-a-los-voluntariados/>
- Hetze, V., Gallagos, M. L., Cinalli, M., & Muñoz, L. (2024). MEJORA CONTINUA EN EL PROCESO DE VOLUNTARIADO EN UNA ONG. *Congreso Internacional de Ingeniería Industrial*, 1-10. doi:<https://doi.org/10.33414/ajea.1316.2023>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2023). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta* (2nd ed.). Mc Graw Hill.

-
- INEI. (11 de Mayo de 2023). *Nota de prensa*. Obtenido de Pobreza monetaria afectó al 27,5% de la población del país: <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-065-2023-inei.pdf>
- Lizarzaburu Menchola, C. E. (2021). Relación de las estrategias del marketing social y la imagencorporativa de una ONG en la ciudad de Chiclayo, 2021. *Respositorio Institucional Digital Universidad Cesar Vallejo*, 1-65. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84570>
- Marin-Garcia, J. A., Bautista-Poveda, Y., & Garcia-Sabater, J. J. (2014). Intangible Capital. *Etapas en la evolución de la mejora continua: Estudio multicaso*, 584-618. doi:<http://dx.doi.org/10.3926/ic.425>
- Naciones Unidas. (1956). *Participación Popular en la Toma de Decisiones para el Desarrollo*. Nueva York: Publicaciones ONU.
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Trujillo Román, I. R., Romero Delgado, H. E., Medina Barcena, W., & Novoa Ramírez, E. (2023). *Metodología de la investigación total. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de Tesis* (6th ed.). Ediciones de la U.
- ONGD-España, C. d. (2009). Obtenido de La gestión para resultados en el nuevo marco de la cooperación internacional para el Desarrollo: https://coordinadoraongd.org/old/958/original/20091021_151017_Gestion_para_Resultados.pdf
- Pearce, J. (2000). *Desarrollo, ONG y sociedad civil*. Reino Unido: Oxfam Publication Limited.
- PRIMICIAS. (12 de Abril de 2023). *Economía*. Obtenido de Dólar cae ante una inflación más baja en Estados Unidos: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/dolar-caida-inflacion-estados-unidos/>

- Puig Otoya, S. (2020). Percepciones sobre la gratitud en el voluntariado de una Organización No Gubernamental de Lima. *Repositorio Institucional Universidad de Lima*, 1-83. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12724/13863>
- RevistaHaz. (7 de Junio de 2005). Obtenido de Estados Unidos, en la vanguardia del voluntariado corporativo: <https://hazrevista.org/rsc/2005/06/estados-unidos-en-la-vanguardia-del-voluntariado-corporativo/>
- Rina Monserrat , E. C., & Salguero Barba, N. G. (2021). Mejora continua en las organizaciones a partir de la satisfacción de los stakeholders internos. *Enfoque*, 1-20. doi:<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i18.113>
- Salazar Sánchez, A., Garro Aburto, L. L., Aliaga Pacore, A. A., Prado López, H. R., Diaz Dumont, J. R., & Uribe Hernández, Y. C. (2019). LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LOS ORGANISMOS GUBERNAMENTALES. *Gestión de organizaciones*, 85-103. Obtenido de http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_GID/article/view/17708/144814484466
- Santos Pereira, R., & Carbone Roque, O. (2023). Mejoras en la Gestión Estratégica y Proyectos de la ONG Solidarity Perú. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*, 1-42. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/672298>
- Stromquist, N. (2002). *Las ONG en un nuevo paradigma de la sociedad civil actual*. Educativo.
- Tahiru Dallas, A., Sackey, B., Owusu, G., & Bawakyillenuo, S. (2019). Building the Adaptive Capacity for Livelihood Improvements of Sahel Savannah Farmers through NGO-led Adaptation Interventions. *Climate Risk Management*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.crm.2019.100197>
- Vedung, E. (1997). *Evaluación de políticas públicas y programas*. Madrid: IHP.
- William, C. (1991). *. Iniciativas no gubernamentales en el BAD, los pobres urbanos y los servicios de infraestructura básica en Asia y el Pacífico*. Manila, Filipinas: Banco de Desarrollo.

Zainal Abiddin, N., Ibrahim, I., & Abdul Aziz, S. A. (2022). Las Organizaciones No
Gubernamentales (ONG) y su papel en el desarrollo. *Sostenibilidad*, 2-13.
doi:<https://doi.org/10.3390/su14084386>

VIII Anexos

7.1 Informe Turnitin

KEVIN FRANK GOODE

Percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru d...

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trvold:0n5n0d0n05779a

Fecha de entrega
28 feb 2025, 7:03 p.m. GMT-6

Fecha de descarga
28 feb 2025, 7:03 p.m. GMT-6

Nombre de archivo
Percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de ...docx

Tamaño de archivo
2.5 MB

117 Páginas
22,189 Palabras
122,288 Caracteres

15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 12% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 10% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si detectamos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Goode

Kevin Frank Goode
(Autor)

Ivan Ernesto Quijano Aranibar

Ivan Ernesto Quijano Aranibar
(Asesor)

7.2 Registro de impacto y resultados

Tipo de documento: Proyecto de investigación

Título del Proyecto de Investigación o Tesis

Percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024.

Integrantes:

1. Kevin Frank Goode

Asesor: Ivan Ernesto Quijano Aranibar

Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

Esta investigación impacta en el ámbito social al evidenciar la necesidad de optimizar los servicios de la ONG *Lost Children of Peru*, destacando la importancia de implementar un programa de desayunos para mejorar la alimentación de los beneficiarios. A nivel organizacional, fortalece la gestión al aplicar herramientas de mejora continua y enfoque de resultados, permitiendo una mejor planificación y evaluación de impacto. En el ámbito académico, aporta conocimientos sobre la administración de recursos en ONGs, mientras que, en lo económico, propone estrategias para diversificar fuentes de financiamiento y optimizar costos mediante alianzas estratégicas.

Resultado del proceso de investigación

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

El estudio reveló que los directivos valoran la mejora continua, pero enfrentan limitaciones en recursos y capacitación, mientras que los beneficiarios reconocen avances, aunque

solicitan mayor accesibilidad y variedad en los programas. Se identificó la necesidad de fortalecer la evaluación de resultados para mejorar la toma de decisiones basada en datos. Además, se confirmó la importancia de implementar un programa de desayunos sostenible mediante donaciones y alianzas estratégicas. Finalmente, se recomienda reforzar la capacitación en planificación estratégica y estructurar mejor la medición del desempeño de los programas para optimizar la gestión de la ONG y su impacto social.

7.3 Matriz de consistencia

Percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	CATEGORIAS Y SUBCATEGORIAS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	CATEGORIA 1	Enfoque:	Población:
¿Cuáles son las percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG “Lost children of Peru”	Comprender las percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG “Lost children of Peru” del distrito de Comas, 2024.	No requiere hipótesis.	Mejora Continua. SUBCATEGORIAS 1: - Prácticas de mejora - Proyectos de mejora implementados - Satisfacción de los beneficiarios	Cualitativo Tipo de investigación: Aplicada Diseño de investigación:	Personal directivo y beneficiarios de la ONG Lost Children of Peru Muestra:

del distrito de Comas, 2024?			CATEGORIA 2 Enfoque de Resultados SUBCATEGORIAS 2: - Planificación orientada a resultados. - Evaluación de desempeño. - Eficacia de los programas.	No experimental de corte transversal Niveles de investigación: -Descriptivo	Selección no probabilística por conveniencia de 6 personas (3 directivos y 3 beneficiarios) .
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
PE1: ¿Cuáles son las percepciones sobre las prácticas de mejora en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del	OE1: Comprender las percepciones sobre las prácticas de mejora en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024.	No requiere hipótesis.			

distrito de Comas, 2024?					
PE2: ¿Cuáles son las percepciones sobre los proyectos de mejora implementados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024?	OE2: Comprender las percepciones sobre los proyectos de mejora en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024.	No requiere hipótesis.			
PE3: ¿Cuáles son las percepciones sobre la satisfacción de los beneficiarios de la ONG	OE3: Comprender las precepciones sobre la satisfacción de los beneficiarios de la ONG Lost	No requiere hipótesis.			

Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024?	children of Peru del distrito de Comas, 2024				
PE4: ¿Cuáles son las percepciones sobre la planificación orientada a resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024?	OE4: Comprender las precepciones sobre la planificación orientada a resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024	No requiere hipótesis.			
PE5: ¿Cuáles son las percepciones sobre la evaluación de desempeño en	OE5: Comprender las precepciones sobre la evaluación de desempeño en directivos y beneficiarios	No requiere hipótesis.			

directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024?	de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024				
PE6: ¿Cuáles son las percepciones sobre la eficacia de los programas en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024?	OE6: Comprender las percepciones sobre la eficacia de los programas en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024	No requiere hipótesis.			

Fuente: elaboración propia

7.3 Matriz de operacionalización de categorías

Percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024.

CATEGORIAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUBCATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS	PREGUNTAS
Mejora continua	La mejora continua se refiere a un enfoque sistemático y gradual orientado a optimizar los procesos organizacionales mediante ajustes constantes en sistemas, prácticas laborales y recursos. En lugar de exigir grandes inversiones, esta metodología se basa en	En la ONG Lost Children of Peru, la mejora continua se aplica mediante la revisión de equipos, la reorganización de espacios y la capacitación del personal. Favorece una mejor administración de los recursos y la adecuación de la infraestructura y los procesos a las demandas	Prácticas de mejora	Implementación de estrategias de optimización	1	¿Qué iniciativas de mejora se han implementado en los últimos años
				Capacitación del personal	2	¿Con qué frecuencia reciben capacitaciones?
			Proyectos de mejora implementados	Identificación de cambios realizados	3	¿Cómo miden el éxito de las iniciativas de mejora implementadas?

	cambios organizados y progresivos que buscan maximizar el uso del capital humano y fomentar un aprendizaje interno efectivo (Marin et al., 2014).	en aumento de la comunidad, lo que contribuye a mejorar tanto la eficiencia como la calidad del servicio brindado a los beneficiarios.		Desafíos en la implementación	4	¿Qué desafíos ha enfrentado la ONG en la implementación de mejoras continuas? ¿Podría dar un ejemplo específico de un desafío reciente?
			Satisfacción de los beneficiarios	Impacto de los cambios en los beneficiarios	5	¿Cómo han mejorado sus vidas desde que comenzaron a participar en los programas de la ONG?
				Opinión sobre la calidad de los servicios	6	¿Podría describir cómo han sido los servicios que ha recibido de la ONG y qué aspectos le han resultado más útiles o satisfactorios?
				Percepción sobre cambios en programas	7	¿Ha notado alguna mejora en los servicios ofrecidos por la ONG en los últimos años?

Enfoque de resultados	De acuerdo con Vedung (1997), el enfoque de resultados pone énfasis en la obtención de logros concretos y cuantificables dentro de un programa o intervención. Su objetivo principal es analizar en qué medida se han alcanzado las metas establecidas previamente. Este método permite contrastar los resultados obtenidos con los propósitos iniciales, facilitando así la evaluación de su efectividad y respaldando la toma de decisiones basadas en evidencia. Vedung también diferencia entre dos métodos: la evaluación de consecución de objetivos, que examina si se alcanzaron las metas establecidas, y la evaluación de impacto, que indaga en la	En la ONG Lost Children of Peru, se establecen metas concretas y cuantificables para sus programas de apoyo. De manera periódica, se analizan los resultados obtenidos para determinar en qué medida los servicios brindados contribuyen al bienestar y la atención de los beneficiarios.	Planificación orientada a resultados	Definición de objetivos	8	¿Cómo se establecen los objetivos de los programas?
				Asignación de recursos	9	¿Cuáles son los principales criterios que utilizan para asignar los recursos a los diferentes programas? ¿Cómo aseguran que estos recursos se distribuyan de manera eficiente?
			Evaluación de desempeño	Frecuencia de evaluación	10	¿Con qué frecuencia se evalúan los programas?
				Uso de evaluaciones para mejoras	11	¿Cómo se utilizan los resultados de las evaluaciones para mejorar?
			Eficacia de los programas	Cumplimiento de objetivos	12	¿Cree que la ONG está alcanzando los objetivos que se propuso cuando ingresó al programa?

	causalidad y busca discernir si los cambios observados son atribuibles directamente a la intervención.			Percepción sobre impacto	13	¿Podría contarme una situación en la que uno de los programas de la ONG haya impactado de manera significativa su vida? ¿Cómo cambió su perspectiva o situación después de esa experiencia?
				Recomendaciones para optimización	14	¿Qué recomendaría para mejorar aún más los resultados de los programas?

Fuente: elaboración propia

7.4 Instrumentos de recolección de datos

GUÍA DE ENTREVISTA

¡Hola! Antes de empezar, agradecería me brindes tu autorización para grabar la entrevista por medio del consentimiento informado.

Mi nombre es Kevin Frank Goode, alumna/o de la Escuela Superior Instituto San Ignacio de Loyola. Estamos realizando una investigación de Pregrado titulada: “Percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024.”

El propósito de esta entrevista es conocer tu opinión sobre la mejora continua y el enfoque de resultados. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para la investigación y con total confidencialidad.

Entrevista a funcionario 1

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Iniciales del nombre y apellidos: Kevin Frank Goode **Fecha:** 09/11/2024

Género: Masculino **Distrito:** Miraflores

Edad/rango de edad: 33 **Cargo:** vicepresidente

Hora de inicio: 10:30

Hora de fin: 10:45

BLOQUE 1: funcionarios

1. ¿Cómo se establecen los objetivos de los programas?

Bueno uno de los objetivos de los programas es la implementación de una olla común para alimentar a 20 adultos mayores de martes a viernes y los sábados alimentar a 200 personas niños niñas y adultos mayores 200 a 300 personas.

2. ¿Cuáles son los principales criterios que utilizan para asignar los recursos a los diferentes programas? ¿Cómo aseguran que estos recursos se distribuyan de manera eficiente?

Bueno nosotros trabajamos con personas que confiamos y también nosotros hacemos la logística de las compras compramos todos los ingredientes y también tenemos cámaras alrededor de la cocina para que el programa pueda funcionar y no haya ninguna no haya ningún mal uso de los productos y a la vez tenemos a un supervisor que se encarga que todo esté en orden.

3. ¿Con qué frecuencia se evalúan los programas?

Estos programas se evalúan cada mes vemos primero cuántas personas ingresaron, cuántas personas han consumido alimentos y esa evaluación se hace todos los días, pero cada mes vemos las evaluaciones generales.

4. ¿Cómo se utilizan los resultados de las evaluaciones para mejorar?

Las evaluaciones para mejorar bueno dependiendo primero por edades y también este el tránsito de personas si hemos visto que los alimentos benefician a las personas que consumen nuestros alimentos nos quedamos así, pero si vemos que no los beneficia entonces mejoramos este tema de la alimentación con nuestra nutricionista.

5. ¿Qué iniciativas de mejora se han implementado en los últimos años?

Bueno la infraestructura de los espacios donde se realizan las actividades, en la cocina hemos comprado nuevas cocinas nuevas ollas hemos comprado también a refrigeradores con alta capacidad.

6. ¿Con qué frecuencia reciben capacitaciones?

Recibimos capacitación trimestral para ver este Cuál es el funcionamiento Y cómo mejoran las cosas en qué medida las capacitaciones permiten que el personal se mantenga actualizado.

7. ¿En qué medida las capacitaciones permiten que el personal se mantenga actualizado?

Bueno especialmente en la cocina nutricionista coordina con la con la persona que cocina para verificar que todos los alimentos hayan llegado bien y eso permita que la cocina está actualizada no y también la señora que cocina mantiene un ojo de que todos los alimentos y todos los servicios de cocina estén bien.

8. ¿Cómo miden el éxito de las iniciativas de mejora implementadas?

Cuando vemos que nuestros beneficiarios se encuentran bien de salud y en optimo peso para sus edades correspondientes.

9. ¿Cómo alinean las metas de la organización con los resultados deseados a largo plazo?

La meta de la organización a largo plazo es traer a muchas más personas que pasen pobreza extrema y con eso ver si es que su cuerpo ha mejorado o no, especialmente los niños con nuestra nutrición y eso lo hablamos cada mes

10. ¿Cómo gestionan la evaluación del desempeño del personal en relación con los objetivos de la ONG?

Eficacia y también vemos si son carismáticos con los niños y eso ayuda muchísimo a los objetivos de la ONG ya que si el personal no muestra cariño y respeto y eficacia hacen hacia las personas con las que trabajamos Entonces los objetivos de la ONG no tendrán resultados y nuestra meta es traer a personas que realmente lo necesitan.

11. ¿Qué desafíos ha enfrentado la ONG en la implementación de mejoras continuas? ¿Podría dar un ejemplo específico de un desafío reciente?

Últimamente son los permisos hay algunos permisos que nuestra institución necesita y no la hemos tenido y están que nos ponen bastantes trabas en la municipalidad y Esos son los que actualmente estamos enfrentando

Estamos terminando la entrevista, por lo que quisiera saber si tienes algún comentario final que te gustaría realizar.

Muchísimas gracias por tu tiempo. ¡Buen día!



GUÍA DE ENTREVISTA

¡Hola! Antes de empezar, agradecería me brindes tu autorización para grabar la entrevista por medio del consentimiento informado.

Mi nombre es Kevin Frank Goode, alumna/o de la Escuela Superior Instituto San Ignacio de Loyola. Estamos realizando una investigación de Pregrado titulada: “Percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024.”

El propósito de esta entrevista es conocer tu opinión sobre la mejora continua y el enfoque de resultados. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para la investigación y con total confidencialidad.

Entrevista a funcionario 2

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Iniciales del nombre y apellidos: Marco Antonio Falcon Mauricci **Fecha:** 09/11/2024

Género: Masculino **Distrito:** San Borja

Edad/rango de edad: 37 **Cargo:** Asistente administrativo

Hora de inicio: 11:00

Hora de fin: 11:25

BLOQUE 1: funcionarios

12. ¿Cómo se establecen los objetivos de los programas?

Bueno usamos dos parámetros un parámetro es la cantidad de las personas que a las que nosotros tenemos la apertura de poder dar los alimentos y también se considera la cantidad brindada de alimentos a cada persona según su necesidad alimenticia.

13. ¿Cuáles son los principales criterios que utilizan para asignar los recursos a los diferentes programas? ¿Cómo aseguran que estos recursos se distribuyan de manera eficiente?

Los principales criterios que utilizamos para asignar los recursos a los diferentes programas serían las edades de las personas a quienes se designan los alimentos y los horarios en los que también se les da esto debido a que por ejemplo si es una cena no va a ser tan fuerte la cantidad de los alimentos como si fuera un almuerzo y viceversa también si fuera el caso de los desayunos también son otras cantidades, otro tipo de alimentos también y las edades en cuanto a la cantidad es variable según la edad. Nos aseguramos sobre la distribución abriendo una convocatoria a nivel comunitaria este de las personas que más necesitan no y nosotros corroboramos con una base de datos que ya tenemos establecidas dentro de la ONG para poder este distribuir de manera correcta y eficaz a cada persona que necesitan los alimentos no es que a cualquier persona incluso los que no necesitan se les está dando sino solamente a los que se necesita a los que se necesitan

14. ¿Con qué frecuencia se evalúan los programas?

Se evalúan los programas, esto se maneja de manera semanal y un conteo también de personas alimentadas a nivel mensual de ambas formas nos permiten armar una secuencia para nosotros y también se nos permite también tener una idea de la cantidad de personas que acuden a la ONG para poder brindarle los alimentos y tampoco haya un desperdicio de alimentos.

15. ¿Cómo se utilizan los resultados de las evaluaciones para mejorar?

Bueno justamente, así como expliqué en el punto anterior se mide la cantidad de personas a las cuales se les dan los alimentos y una mejora podría ser lo siguiente, no desperdiciar ningún alimento debido a tanta necesidad que hay en lo que menos nosotros queremos es desperdiciar los alimentos y por eso mismo a calcular de manera exacta para las personas que lo necesitan es una forma de utilizarla de manera eficaz.

16. ¿Qué iniciativas de mejora se han implementado en los últimos años?

A lo largo de los últimos años justamente hemos visto que recibimos gran cantidad de personas que están con la necesidad de estos alimentos y hemos habilitado un conteo constante de personas y también de todos los implementos necesarios que requieren el hecho de poder dar los alimentos no como cubiertos, como servilletas, platos y también eso renovando cada cierto tiempo también muestra una algo fresco para las personas que vienen a consumir los alimentos y algo también limpio.

17. ¿Con qué frecuencia reciben capacitaciones?

Bueno las capacitaciones se reciben de manera bimestral para mantener activo y también informado al personal que sirve a la comunidad esta comida para una mejor atención a ellos y también con fraternidad.

18. ¿En qué medida las capacitaciones permiten que el personal se mantenga actualizado?

Nuestra hermana Gregoria líder de la cocina cada dos meses implementa unas nuevas ideas de comida, de formas de servir que mantienen al personal bastante actualizado en cuanto a la atención como si fuera de un restaurante

profesional para los comensales que vienen a ingerir los alimentos obviamente todo que toda gira en torno a la limpieza y al orden.

19. ¿Cómo miden el éxito de las iniciativas de mejora implementadas?

Esto lo vemos en cada vez que se sirve, tenemos un inspector siempre asignado dentro de la organización que está en todo momento atento a ver el orden y la limpieza de la cocina. Así mismo también la hermana Gregoria como líder de la cocina se encarga de inspeccionar cada plato antes de que salga a la mesa donde están comiendo los comensales.

20. ¿Cómo alinean las metas de la organización con los resultados deseados a largo plazo?

Esto es muy fácil, nuestra meta nuestro objetivo es hacer que Jesús sea más famoso es decir que Jesús sea conocido en todo el mundo y obviamente llegando esta esta comunidad a través de una necesidad básica que es la alimentación de las personas y la necesidad de las personas de la zona nosotros cumplimos nuestro objetivo de evangelización a través de Jesús no solamente dando un alimento físico sino dando un alimento espiritual que es la palabra de Dios.

21. ¿Cómo gestionan la evaluación del desempeño del personal en relación con los objetivos de la ONG?

Nuevamente eso es muy fácil para poder servir a Dios tienes que tener la naturaleza de Dios, es decir ser un hijo suyo y todas las personas que sirven dentro del comedor de la ONG tienen a Dios en su corazón entonces el servicio va a ser en amor, en armonía y con mucha gratitud mostrando también la confraternidad para con las personas de la comunidad que acuden al centro no solamente ancianos sino también adultos jóvenes y niños.

22. ¿Qué desafíos ha enfrentado la ONG en la implementación de mejoras continuas? ¿Podría dar un ejemplo específico de un desafío reciente?

Bueno uno de los desafíos más recientes para nosotros ha sido poder implementar el hecho de alimentación a los niños en un horario fuera del horario habitual que son los días sábados, eso más que nada debido a los horarios. Entonces nosotros somos adultos que servimos y estamos 24/7 pero muchas veces los niños no pueden a todas horas venir al centro acudirlo y no lo pueden hacer solos tienen que hacerlos con una persona acompañada y muchas veces la persona acompañada no se les va a entregar el plato solamente al niño no a veces las personas que acompañan también se quedan mirando y nuestro objetivo es que tampoco se queden mirando por más de que nuestro objetivo sea únicamente los niños, esto es un desafío que tenemos que solucionar y que estamos viendo de hacerlo lo más pronto posible ya sea también dando de alimentar a aquellos acompañantes o abriendo una sección de snacks para que esas personas puedan comer eso mientras esperan al niño que come.

Estamos terminando la entrevista, por lo que quisiera saber si tienes algún comentario final que te gustaría realizar.

Muchísimas gracias por tu tiempo. ¡Buen día!



GUÍA DE ENTREVISTA

¡Hola! Antes de empezar, agradecería me brindes tu autorización para grabar la entrevista por medio del consentimiento informado.

Mi nombre es Kevin Frank Goode, alumna/o de la Escuela Superior Instituto San Ignacio de Loyola. Estamos realizando una investigación de Pregrado titulada: "Percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024."

El propósito de esta entrevista es conocer tu opinión sobre la mejora continua y el enfoque de resultados. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para la investigación y con total confidencialidad.

Entrevista a funcionario 3

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Iniciales del nombre y apellidos: Yoselin Evita Burto Estrada **Fecha:**
09/11/2024

Género: Femenino

Distrito: San Luis

Edad/rango de edad: 29 **Cargo:**
Coordinadora de cocina

Hora de inicio: 11:30

Hora de fin: 11:50

BLOQUE 1: funcionarios

23. ¿Cómo se establecen los objetivos de los programas?

Nuestros objetivos dentro de este programa es poder alcanzar a alcanzar a personas brindándoles un buen servicio y principalmente a las personas de una edad avanzada, una edad adulta o a niños ya que vemos que hay mayor necesidad en ellos.

24. ¿Cuáles son los principales criterios que utilizan para asignar los recursos a los diferentes programas? ¿Cómo aseguran que estos recursos se distribuyan de manera eficiente?

Nuestro principal criterio para poder este al final los recursos es poder conocer la vida de cada persona adulta ya sea necesidades físicas necesidades de provisiones de alimentos entonces pasan por una evaluación individual, cada persona a la cual se brinda un apoyo para poder a tener una ayuda más eficaz. Nos aseguramos de que los recursos se distribuyan de una manera eficiente a través de un orden, tenemos un listado de las personas que se está brindando ese apoyo y hacemos que este recurso o este apoyo sea igualitario para todos ellos no, en la cual cada uno de ellos pueda recibir lo mismo de lo que la otra persona está recibiendo en los alimentos.

25. ¿Con qué frecuencia se evalúan los programas?

Frecuentemente a través de reuniones que se realizan dos veces al mes en la cual se evalúan como estos programas están siendo desarrollados de manera eficiente para ellos, para cada persona preguntando si se sienten cómodos con la comida o si les gusta lo que se está preparando para ellos o no.

26. ¿Cómo se utilizan los resultados de las evaluaciones para mejorar?

Nosotros evaluamos el programa y si está siendo eficaz y está siendo satisfecho para ellos estos resultados nos da un panorama para una mejoría, la cual podemos saber qué platos quizás sean de su gusto y poder también saber cuán satisfecho se sienten. O quizás poder recibir sugerencias de ellos, también implementar más capacitaciones o poder designar un tiempo para ellos de integración con esas personas adultas.

27. ¿Qué iniciativas de mejora se han implementado en los últimos años?

Nuestras iniciativas de mejora se han implementado en los últimos años de una manera eficiente ya que tenemos más comunicación con cada persona adulta y podemos también la opción de poder ir a sus casas y poder saber su situación actual, cómo están a través de formularios que se han estado realizando a cada uno de ellos en las cuales ellos han brindado datos necesarios y importantes y eso nos ayuda para poder tener un mejor reporte de ellos y así poder brindar esa ayuda que ellos necesitan. Eso ha sido una iniciativa de mejora.

28. ¿Con qué frecuencia reciben capacitaciones?

Recibimos las capacitaciones de dos a tres veces al mes.

29. ¿En qué medida las capacitaciones permiten que el personal se mantenga actualizado?

Las capacitaciones nos permiten poder tener actualizado los datos de cada persona que se está brindando este recurso y también a la vez poder saber más de ellos y también poder conocer a más personas nuevas las cual nos brinda un horizonte más abierto de poder saber qué pasa en su vida y que personas más o vidas necesitan más de este apoyo o de este recurso.

30. ¿Cómo miden el éxito de las iniciativas de mejora implementadas?

Nosotros medimos el éxito en la iniciativa de mejora e implementadas y medimos de las sugerencias recibidas, preguntándoles cómo se sienten, si se siente satisfechos o insatisfechos, cómo se sienten con este apoyo le está siendo beneficioso o no y de acuerdo a eso podemos implementar quizás más mejoras a través de esos cuestionarios que se le hacen o preguntas de nuestra parte a los beneficiarios.

31. ¿Cómo alinean las metas de la organización con los resultados deseados a largo plazo?

Nuestras metas los alineamos a largo plazo poder brindar estos recursos a las familias y poder llegar a más familias, a través de este recurso poder también brindarle lo que es el apoyo espiritual, entonces ese es el deseo que no solamente nos quedemos con este grupo sino poder influir más a más familias y a más personas vulnerables para poder apoyarlas.

32. ¿Cómo gestionan la evaluación del desempeño del personal en relación con los objetivos de la ONG?

Nosotros gestionamos la evaluación del desempeño personal teniendo reuniones, poniendo en nuestras reuniones cada situación de cada persona que está recibiendo este recurso de y poder también ver cómo poder ser más eficiente con ellos quizás o de acuerdo a las sugerencias que ellos nos hacen poder darle solución cada familia y ver qué más podríamos apoyar a esas familias.

33. ¿Qué desafíos ha enfrentado la ONG en la implementación de mejoras continuas? ¿Podría dar un ejemplo específico de un desafío reciente?

Nosotros hemos enfrentado el desafío de que al querer tener a todos los beneficiarios informados hemos creado un grupo de WhatsApp, pero muchos de ellos no cuentan con un smartphone o los adultos mayores no tienen uno actualizado o le dificulta manejar en lo que es el internet y la visualización de los mensajes, ya que por su edad a veces algunos no pueden ver o manipular, les cuesta manejar ese lado. Entonces estamos viendo la oportunidad de poder quizás tener fechas ya pactadas con ellos y podernos reunir en un lugar ya sea en una casa o dentro de la organización y poder también ver sus necesidades físicas en tema salud, entonces

esa es una de las cosas que quizás se nos está complicando, un desafío de no tener una buena comunicación. Quizás mediante el celular no sea la solución y en su lugar, sea más físicamente con ellos, ir a sus casas y buscarlos que es la manera que en la cual se está trabajando. O a través de una tercera persona que se encargue de hacer el llamado para las reuniones ya que a veces alguno de ellos por no tener un celular o no manejarlo no vienen a las reuniones y a veces no están todos. Entonces eso sería un desafío y eso es algo que estamos mejorando y buscando una manera en la cual ellos puedan venir a las reuniones y poder también ser capacitados y también saber cómo se encuentra cada uno de ellos.

Estamos terminando la entrevista, por lo que quisiera saber si tienes algún comentario final que te gustaría realizar.

Muchísimas gracias por tu tiempo. ¡Buen día!



GUÍA DE ENTREVISTA

¡Hola! Antes de empezar, agradecería me brindes tu autorización para grabar la entrevista por medio del consentimiento informado.

Mi nombre es Kevin Frank Goode, alumna/o de la Escuela Superior Instituto San Ignacio de Loyola. Estamos realizando una investigación de Pregrado titulada: "Percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024."

El propósito de esta entrevista es conocer tu opinión sobre la mejora continua y el enfoque de resultados. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para la investigación y con total confidencialidad.

Entrevista a beneficiario 1

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Iniciales del nombre y apellidos: Juliana Roció Mendoza Trigos **Fecha:** 09/11/2024

Género: Femenino

Distrito: Comas

Edad/rango de edad: 15 **Cargo:**
Beneficiaria

Hora de inicio: 12:00 **Hora de fin:** 12:15

BLOQUE 2: beneficiarios

1. ¿Cómo han mejorado sus vidas desde que comenzaron a participar en los programas de la ONG?

Yo gracias a este programa ya que ahora cuento con una alimentación diaria balanceada

2. ¿Qué cambios o nuevas oportunidades ha experimentado en su vida desde que participa en los programas de la ONG? ¿Podría compartir algún ejemplo específico?

El mayor cambio que pude experimentar es en mi salud Porque ahora me alimento bien y como sano anteriormente había ocasiones en donde comía muy poco ya que no contaba con los recursos económicos suficientes

3. ¿Podría describir cómo han sido los servicios que ha recibido de la ONG y qué aspectos le han resultado más útiles o satisfactorios?

El personal es muy amable y sobre todo muy atento a mi alimentación

4. ¿Confía en el personal de la ONG para cubrir sus necesidades?

El personal es muy amable y sobre todo muy atento a mi alimentación

5. ¿Podría contarme una situación en la que uno de los programas de la ONG haya impactado de manera significativa su vida? ¿Cómo cambió su perspectiva o situación después de esa experiencia?

Uno de los momentos en los que el programa más impacto en mi vida es cuando me recibieron Y estuvieron dispuestos a darme una alimentación diaria

6. ¿Cree que la ONG está alcanzando los objetivos que se propuso cuando ingresó al programa?

Yo Considero que la ONG alcanzó y sobrepasó los objetivos que tenían en un principio ya que al igual que yo hay muchas personas que se benefician con esta gran ayuda.

7. ¿Qué recomendaría para mejorar aún más los resultados de los programas?

Puedo recomendar que se lleguen a implementar más porciones y así poder alimentar a muchas más personas

8. ¿Ha recibido algún tipo de seguimiento o evaluación por parte de la ONG sobre su progreso personal?

Recibo un seguimiento diario ya que me preguntan cómo me siento con los alimentos cómo estoy en mi casa

9. ¿Ha notado alguna mejora en los servicios ofrecidos por la ONG en los últimos años?

Mi situación en estos últimos años la ONG Fue mejorando su desarrollo fue positivo y día a día se esfuerzan por seguir llegando más persona.

10. ¿Cuáles son las áreas de los programas que cree que aún necesitan mejorar?

Una de las áreas en las que se podría mejorar Pues en la implementación de nuevos platos más elaborados

Estamos terminando la entrevista, por lo que quisiera saber si tienes algún comentario final que te gustaría realizar.

Muchísimas gracias por tu tiempo. ¡Buen día!



GUÍA DE ENTREVISTA

¡Hola! Antes de empezar, agradecería me brindes tu autorización para grabar la entrevista por medio del consentimiento informado.

Mi nombre es Kevin Frank Goode, alumna/o de la Escuela Superior Instituto San Ignacio de Loyola. Estamos realizando una investigación de Pregrado titulada: "Percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024."

El propósito de esta entrevista es conocer tu opinión sobre la mejora continua y el enfoque de resultados. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para la investigación y con total confidencialidad.

Entrevista a beneficiario 2

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Iniciales del nombre y apellidos: Eduardo Martínez Rodríguez **Fecha:**
09/11/2024

Género: Masculino **Distrito:**
Comas

Edad/rango de edad: 19 **Cargo:**
Beneficiario

Hora de inicio: 12:20 **Hora**
de fin: 12:35

BLOQUE 2: beneficiarios

1. ¿Cómo han mejorado sus vidas desde que comenzaron a participar en los programas de la ONG?

Si tuviera que resaltar sobre unos programas sería el programa de comidas, a veces no alcanza el dinero como para tener este sustento de alimentos cada día, pero casa de luz provee lo que es el almuerzo ya sea el programa de abuelitos y eso ha beneficiado mucho mi vida, la vida de mi familia porque tenemos algo que comer y eso nos ayuda en nuestro en nuestro día a día.

2. ¿Qué cambios o nuevas oportunidades ha experimentado en su vida desde que participa en los programas de la ONG? ¿Podría compartir algún ejemplo específico?

Bueno he podido este conocer nuevas personas, la amabilidad de las personas que cocina y a la misma vez he podido conocer parte como ONG a la iglesia y he encontrado un refugio no solamente donde puedo encontrar alimentos sólidos sino también alimento espiritual que es la palabra de Dios que ha recibido de la ONG.

3. ¿Podría describir cómo han sido los servicios que ha recibido de la ONG y qué aspectos le han resultado más útiles o satisfactorios?

Bueno muy beneficiosos porque como le decía no cuento con ingresos altos, pero esto me ayuda a sostenerme y tener una buena alimentación, una buena comida.

4. ¿Confía en el personal de la ONG para cubrir sus necesidades?

Si confió, el personal de la ONG, el hermano Pocho y con la cocinera también más bien estoy muy agradecido con estas personas que me ayudan de martes a

viernes con los alimentos y también ayudan a otras personas creo que el servicio de niños.

5. ¿Podría contarme una situación en la que uno de los programas de la ONG haya impactado de manera significativa su vida? ¿Cómo cambió su perspectiva o situación después de esa experiencia?

El ámbito de alimentos que tiene Lost Children ha impactado mi vida como le dije, pero también hay un programa de barberías que he visto como le está cambiando la vida a otras personas que participan en esos programas y les enseñan la habilidad de cortar el cabello y así poder sostenerse.

6. ¿Cree que la ONG está alcanzando los objetivos que se propuso cuando ingresó al programa?

Si los está alcanzando a personas que necesitan alimento, está alcanzando a muchas personas en necesidad.

7. ¿Qué recomendaría para mejorar aún más los resultados de los programas?

Por el momento todo está bien creo yo, tal vez mayor alcance de más personas que pueda ingresar al programa y pueden ser beneficiarios porque conozco personas que también no tienen que comer a veces o viven con hijos discapacitados, y tal vez no solo podríamos alcanzar abuelitos si no ciertas personas que tienen ese tipo de problemas.

8. ¿Ha recibido algún tipo de seguimiento o evaluación por parte de la ONG sobre su progreso personal?

Respondiendo esa pregunta sí como le decía no solamente alimento físico, sino que también me han invitado a lo que es este son los eventos que hay en la iglesia casa de luz como servicios religiosos y me ha gustado mucho y me gusta bastante aprender la palabra y conocer nuevas personas.

9. ¿Ha notado alguna mejora en los servicios ofrecidos por la ONG en los últimos años?

Sí el trato como digo estoy muy agradecido con las personas son muy buenas son muy amigables encuentro aquí estos chicos muy educados que a él le gusta aprender la palabra y todos son muy buenos muy educados siempre.

10. ¿Cuáles son las áreas de los programas que cree que aún necesitan mejorar?

Bueno el área de almuerzos como le dije no tal vez puede alcanzar a más personas con diferentes necesidades y no he podido analizar otras áreas, tendría que tal vez eso justo, conocer más acerca de los programas que ofrece casa de luz porque tengo entendido que ofrece comidas como ONG ofrece lo que es clases de barbería pero también no sé si es que hay más programas aparte de eso más bien muchas gracias por esta por siempre estar ayudándonos y agradecido también con el de arriba y gracias por la ayuda que nos brinda Lost Children of Perú.

Estamos terminando la entrevista, por lo que quisiera saber si tienes algún comentario final que te gustaría realizar.

Muchísimas gracias por tu tiempo. ¡Buen día!



GUÍA DE ENTREVISTA

¡Hola! Antes de empezar, agradecería me brindes tu autorización para grabar la entrevista por medio del consentimiento informado.

Mi nombre es Kevin Frank Goode, alumna/o de la Escuela Superior Instituto San Ignacio de Loyola. Estamos realizando una investigación de Pregrado titulada: "Percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024."

El propósito de esta entrevista es conocer tu opinión sobre la mejora continua y el enfoque de resultados. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para la investigación y con total confidencialidad.

Entrevista a beneficiario 3

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Iniciales del nombre y apellidos: Luis Alberto Ku Montes	Fecha:
09/11/2024	
Género: Masculino	Distrito:
Comas	
Edad/rango de edad: 31	Cargo:
Beneficiario	
Hora de inicio: 12:40	Hora de
fin: 01:15	

BLOQUE 2: beneficiarios

1. ¿Cómo han mejorado sus vidas desde que comenzaron a participar en los programas de la ONG?

He observado muchos programas, empezando por niños, adolescentes preadolescentes, jóvenes, madres y nos vemos involucrado en diferentes vidas de las cuales vamos al centro llamado casa de luz y esos programas de una otra forma son bendición para los que trabajan ahí como para los que vienen y reciben el apoyo. Entonces ha mejorado bastante mi vida ya que he crecido como persona se podría decir y también he ayudado a que muchas personas encuentren esa razón por la cual ellos están aquí en el mundo y sí ha mejorado bastante mi vida.

2. ¿Qué cambios o nuevas oportunidades ha experimentado en su vida desde que participa en los programas de la ONG? ¿Podría compartir algún ejemplo específico?

Al participar en los programas de la nosotros tenemos muchas oportunidades ya sea de estudiar o de incluso estar a cargo de un programa dependiendo de nuestro desempeño, dentro de esta o ya sea de que de una otra forma somos partícipes en grupos que vienen y compartimos, lo que ellos tienen para nosotros y nosotros también compartimos lo que nosotros tenemos aquí en comas en Lima Perú y es un intercambio de bastantes se podría decir pensamientos ideas y más vamos a lo espiritual porque hay cosas que de otra forma hay personas que ya son conocedores de la palabra y nos dan a nosotros se podría decir herramientas para poder ayudar a las demás personas

3. ¿Podría describir cómo han sido los servicios que ha recibido de la ONG y qué aspectos le han resultado más útiles o satisfactorios?

Bueno cuando yo ingresé la organización pensé trataban temas del área social y espiritual pero al ir asistiendo y al poder ver las diferentes áreas veo que

trabajan en el área física, emocional, intelectual, social y espiritual entonces podríamos decir que se tratan cinco áreas de las cuales son básicas para una persona y no es simplemente de que alguien venga y necesite oración, sino que también la oración va acompañada de la acción y se ven resultados satisfactorios que nos alegran tanto a nosotros como a los que trabajan en la ONG.

4. ¿Confía en el personal de la ONG para cubrir sus necesidades?

Si confié, observo que el personal se encarga de todo lo que tenga que ver con logísticas Y si cubren todas las necesidades que nosotros tenemos ya sea como grupos o individualmente, son muy atentos y en casa de luz siempre están atentos a nosotros y nuestras opiniones. Entonces sí ellos siempre están cumpliendo todas esas áreas que nosotros necesitamos ya que dependemos no ya que tenemos familia y tenemos varias cosas que cubrir y también nos ayuda en esa área.

5. ¿Podría contarme una situación en la que uno de los programas de la ONG haya impactado de manera significativa su vida? ¿Cómo cambió su perspectiva o situación después de esa experiencia?

De todos los programas el que más me impacto si se pudiera decir de esa forma, es el de los almuerzos para abuelitos, porque sí se veía mucha necesidad ya que había abuelitos que han sido abandonados y que viven solos y no tienen la facilidad de cocinarse o comprar comida y lo que cambio mi perspectiva en ese entonces sobre la organización porque se sumó a esa ayuda y hay muchas vidas que son impactadas con este programa. Y hay muchas personas de la tercera edad que vienen y recogen su comida y pueden tener un almuerzo y una cena. Entonces eso de una otra forma en lo físico impacta, pero también otra cosa que cambio mi perspectiva fue ver lo hermoso de esto, es que esas personas quieren más y no

comida física sino también comida espiritual y buscan y buscan. Entonces tenemos varias abuelitas que vienen a preguntar sobre la palabra de Dios y colaboran allí en casa de luz de forma voluntaria ya sea limpiando, barriendo y entonces eso ellos han entendido no de que es hay más bendiciones en dar que en recibir, entonces eso nos ayuda a todos como comunidad y me impacto bastante.

6. ¿Cree que la ONG está alcanzando los objetivos que se propuso cuando ingresó al programa?

Yo creo que más que alcanzar objetivos considero que los han sobrepasado eso porque cuando inició la organización su objetivo era llegar a niños, preadolescentes, adolescentes y madres pero ahora se ha alcanzado a más debido a que se está llegando a padres a jóvenes y adultos que es mi caso, entonces el programa se está desarrollando de una manera efectiva y yo creo que debería desarrollarse en otros sitios también en otras comunidades como para alcanzar más personas y pueden conocer a ese a ese Jesús que nosotros decimos que de una otra forma cuando lo toca todo lo cambia.

7. ¿Qué recomendaría para mejorar aún más los resultados de los programas?

Yo creo que lo que necesitaríamos para mejorar más los programas sería como un seguimiento más personalizado de la vida de cada persona que viene a casa de Luz, es decir, programarse visitas a sus casas ya sea que de una otra forma alguien se enfermó y poder estar ahí o hay casos de personas que son abusadas o maltratadas en casa y tener un espacio para ellos y tener un espacio y personas capaces de poder reaccionar ante esos casos, capacitados como para poder ayudar ese tipo de personas y no me refiero en el área espiritual sino me refiero en las otras áreas también física, emocional, intelectual y social. Me refiero en esas áreas en las

cuales de una otra forma podríamos crear un programa que sea como específico para cuando alguien ha sido abusado saber con quién contactarnos y cómo se podría ayudar a esa persona se podría decir.

8. ¿Ha recibido algún tipo de seguimiento o evaluación por parte de la ONG sobre su progreso personal?

Sí he recibido e incluso he tenido la oportunidad de con el actual encargado de la de las áreas en casa de luz el cual es el vicepresidente llamado Félix, entonces sí me reúno con él y le informo no de todo lo que de otra forma acontece ahí en casa de luz como también en la ONG como beneficiario recibiendo los servicios.

9. ¿Ha notado alguna mejora en los servicios ofrecidos por la ONG en los últimos años?

Como respondí en la pregunta número 6 he notado mejoras en áreas de cuando se empezó no eran fuertes, ahora los programas son fuertes y esos programas ayudan a transformar a las personas, se podría decir en el crecimiento de las de estas mismas y no solo espiritual sino también un crecimiento profesional ya sea que haya chicos que quieren venir y aprender inglés o en barbería y otras áreas que han transformado tiene la ONG.

10. ¿Cuáles son las áreas de los programas que cree que aún necesitan mejorar?

Hay ciertos huecos en cada área, pero son áreas que de una otra forma con el tiempo y con el personal que se sigue capacitando yo creo que podemos mejorar. Yo diría que el programa que necesitamos mejorar y fortalecer es el programa de las madres, el programa en la cual es consideramos que es la base, los niños pasan

tiempo en casa de luz alrededor de 5, 6 a 7 o 8 horas pero ellos viven en casa ellos, esto no es como un albergue, es como un colegio que de alguna u otra forma ellos salen simplemente de unas ciertas horas que pasan en el centro en el cual ellos vienen reciben y son muy felices, pero cuando llegan a su casa y encuentran a mamá y a papá esa área es la que necesitamos fortalecer. Una de las formas cómo la fortalecemos es yendo a sus casas visitando a las madres teniendo un tiempo con ellas sabiendo cómo les va preguntándoles, llamándoles y ellas puedan entender que estamos para ellas, se está haciendo ese trabajo, pero a veces siempre hay problemas no que tú siembras la semilla y siempre el adversario (fuerzas externas a ti - Demonio), está ahí quitando la semilla poniendo problemas trayendo cosas a la familia y de esas de no estabiliza eso que ha sido sembrado. Entonces nosotros creemos que mamá y papá son las bases las columnas en la familia y cuando uno sale por ejemplo en la mayoría de la comunidad arriba los padres abandonan a sus familias dejando a la mamá que es la que queda, pero siempre la figura paterna es la que pone orden generando ausencia. Entonces cuando quitan a papá la familia se viene abajo entonces fortalecer esas áreas en la cual mamá está fuerte papá está fuerte Tan pronto estos dos tan fuertes los chicos van a ser fuertes, entonces el área que necesitamos fortalecer y alinearlos y estar a la par y socorrerlos cuando necesitan ayuda es el área familiar mamá y papá.

Estamos terminando la entrevista, por lo que quisiera saber si tienes algún comentario final que te gustaría realizar.

Muchísimas gracias por tu tiempo. ¡Buen día!

7.5 Validación de expertos

INVESTIGACIÓN
GUÍA DE ENTREVISTA

1.1. Apellidos y Nombres del experto:

Mg. Carlos Antonio Sam Anlas

1.2. Cargo e institución del experto:

DocenteISIL

1.3. Nombre del instrumento:

Entrevista

1.4. Autor del instrumento:

KevinFrankGoode

Percepción sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost Children of Peru del distrito de Comas, 2024

1.5. Título de la investigación

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los objetivos.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					X

8. COHERENCIA	Entre las categorías y subcategorías.				x	
9. METODOLOGÍA	Las preguntas responden al objetivo de la investigación.					x
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					x
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						95%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

GUÍA DE ENTREVISTA PARA FUNCIONARIOS

INSTRUMENTO Entrevista	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
¿Cómo se establecen los objetivos de los programas?	X		
¿Cuáles son los principales criterios que utilizan para asignar los recursos a los diferentes programas? ¿Cómo aseguran que estos recursos se distribuyan de manera eficiente?	X		
¿Con qué frecuencia se evalúan los programas?	X		
¿Cómo se utilizan los resultados de las evaluaciones para mejorar?	X		
¿Qué iniciativas de mejora se han implementado en los últimos años?	X		
¿Con qué frecuencia reciben capacitaciones?	X		

¿En qué medida las capacitaciones permiten que el personal se mantenga actualizado?	X		
¿Cómo miden el éxito de las iniciativas de mejora implementadas?	X		
¿Cómo alinean las metas de la organización con los resultados deseados a largo plazo?	X		
¿Cómo gestionan la evaluación del desempeño del personal en relación con los objetivos de la ONG?	X		

¿Qué desafíos ha enfrentado la ONG en la implementación de mejoras continuas?	X		
---	---	--	--

¿Podría dar un ejemplo específico de un desafío reciente?			
---	--	--	--

GUÍA DE ENTREVISTA PARA BENEFICIARIOS

INSTRUMENTO Entrevista	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
¿Cómo han mejorado sus vidas desde que comenzaron a participar en los programas de la ONG?	X		
¿Qué cambios o nuevas oportunidades ha experimentado en su vida desde que participa en los programas de la ONG? ¿Podría compartir algún ejemplo específico?	X		
¿Podría describir cómo han sido los servicios que ha recibido de la ONG y qué aspectos le han resultado más útiles o satisfactorios?	X		
¿Confía en el personal de la ONG para cubrir sus necesidades?	X		

¿Podría contarme una situación en la que uno de los programas de la ONG haya impactado de manera significativa su vida? ¿Cómo cambió su perspectiva o situación después de esa experiencia?	X		
¿Cree que la ONG está alcanzando los objetivos que se propuso cuando ingresó al programa?	X		
¿Qué recomendaría para mejorar aún más los resultados de los programas?	X		
¿Ha recibido algún tipo de seguimiento o evaluación por parte de la ONG sobre su progreso personal?	X		
¿Ha notado alguna mejora en los servicios ofrecidos por la ONG en los últimos años?	X		

¿Cuáles son las áreas de los programas que cree que aún necesitan mejorar?	X		
--	---	--	--

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. 95 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Firma del experto

Lima 26 de octubre de 2024

DNI N° 40789757

ORCID <https://orcid.org/0000-0003-1632-7131>

7.6 Consentimiento informado para participar en la investigación



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

Percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024.

Responsables de la Investigación: Kevin Frank Goode

OBJETIVO: Comprender las percepciones sobre la mejora continua y el enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost Children of Peru

CRITERIO DE SELECCIÓN: Por conveniencia

MUESTRA: Compuesta por 3 funcionarios clave involucrados en la planificación y ejecución de los programas, así como por 3 beneficiarios que participan activamente en ellos.

RIESGOS Y MOLESTIAS: Ninguna

COSTOS O ESTIPENDIOS: Ninguno

CONFIDENCIALIDAD: la información recopilada se mantendrá en confidencialidad, y se aplicará un proceso de codificación a todos los nombres. Los resultados se emplearán solamente con fines académicos.

RETIRO: la toma de parte en este estudio es completamente opcional. Aquel que participe tiene el derecho de decidir no involucrarse o retirarse en cualquier punto del proceso.

CONSENTIMIENTO: he leído la información en el formulario de consentimiento. He participado en la entrevista y se ha respondido las preguntas. Por lo tanto, firmó el acuerdo de participar voluntariamente y de forma anónima en esta investigación.

Firma

Nombre del Participante:
Miguel Angel Tiznado Chacón
DNI: 74702628
Edad: 25
Fecha: 18/02/25

Firma

Investigador Responsable:
Kevin Frank Goode
DNI: 74718852
Edad:



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

Percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de
la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024.

Responsables de la Investigación: Kevin Frank Goode

OBJETIVO: Comprender las percepciones sobre la mejora continua y el enfoque de
resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost Children of Peru

CRITERIO DE SELECCIÓN: Por conveniencia

MUESTRA: Compuesta por 3 funcionarios clave involucrados en la planificación y ejecución
de los programas, así como por 3 beneficiarios que participan activamente en ellos.

RIESGOS Y MOLESTIAS: Ninguna

COSTOS O ESTIPENDIOS: Ninguno

CONFIDENCIALIDAD: la información recopilada se mantendrá en confidencialidad,
y se aplicará un proceso de codificación a todos los nombres. Los resultados se
emplearán solamente con fines académicos.

RETIRO: la toma de parte en este estudio es completamente opcional. Aquel que
participe tiene el derecho de decidir no involucrarse o retirarse en cualquier punto del
proceso.

CONSENTIMIENTO: he leído la información en el formulario de consentimiento. He
participado en la entrevista y se ha respondido las preguntas. Por lo tanto, firmó el
acuerdo de participar voluntariamente y de forma anónima en esta investigación.

Firma

Nombre del Participante:

Kevin Frank Goode

DNI: 74718852

Edad: 29

Fecha: 18-02-25

Firma

Investigador Responsable:

Kevin Frank Goode

DNI: 74718852

Edad:



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

Percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024.

Responsables de la Investigación: Kevin Frank Goode

OBJETIVO: Comprender las percepciones sobre la mejora continua y el enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost Children of Peru

CRITERIO DE SELECCIÓN: Por conveniencia

MUESTRA: Compuesta por 3 funcionarios clave involucrados en la planificación y ejecución de los programas, así como por 3 beneficiarios que participan activamente en ellos.

RIESGOS Y MOLESTIAS: Ninguna

COSTOS O ESTIPENDIOS: Ninguno

CONFIDENCIALIDAD: la información recopilada se mantendrá en confidencialidad, y se aplicará un proceso de codificación a todos los nombres. Los resultados se emplearán solamente con fines académicos.

RETIRO: la toma de parte en este estudio es completamente opcional. Aquel que participe tiene el derecho de decidir no involucrarse o retirarse en cualquier punto del proceso.

CONSENTIMIENTO: he leído la información en el formulario de consentimiento. He participado en la entrevista y se ha respondido las preguntas. Por lo tanto, firmó el acuerdo de participar voluntariamente y de forma anónima en esta investigación.

Firma

Nombre del Participante:

Meliza Mejia Uribe

DNI: 71926843

Edad: 20 años

Fecha: 18-02-2025

Firma

Investigador Responsable:

Kevin Frank Goode

DNI: 74718852

Edad:



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

Percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024.

Responsables de la Investigación: Kevin Frank Goode

OBJETIVO: Comprender las percepciones sobre la mejora continua y el enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost Children of Peru

CRITERIO DE SELECCIÓN: Por conveniencia

MUESTRA: Compuesta por 3 funcionarios clave involucrados en la planificación y ejecución de los programas, así como por 3 beneficiarios que participan activamente en ellos.

RIESGOS Y MOLESTIAS: Ninguna

COSTOS O ESTIPENDIOS: Ninguno

CONFIDENCIALIDAD: la información recopilada se mantendrá en confidencialidad, y se aplicará un proceso de codificación a todos los nombres. Los resultados se emplearán solamente con fines académicos.

RETIRO: la toma de parte en este estudio es completamente opcional. Aquel que participe tiene el derecho de decidir no involucrarse o retirarse en cualquier punto del proceso.

CONSENTIMIENTO: he leído la información en el formulario de consentimiento. He participado en la entrevista y se ha respondido las preguntas. Por lo tanto, firmó el acuerdo de participar voluntariamente y de forma anónima en esta investigación.

Firma

Nombre del Participante:

Luis Alberto Goode

DNI: 47676412

Edad: 32

Fecha: 18-02-25

Firma

Investigador Responsable:

Kevin Frank Goode

DNI: 74718852

Edad:



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

Percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024.

Responsables de la Investigación: Kevin Frank Goode

OBJETIVO: Comprender las percepciones sobre la mejora continua y el enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost Children of Peru

CRITERIO DE SELECCIÓN: Por conveniencia

MUESTRA: Compuesta por 3 funcionarios clave involucrados en la planificación y ejecución de los programas, así como por 3 beneficiarios que participan activamente en ellos.

RIESGOS Y MOLESTIAS: Ninguna

COSTOS O ESTIPENDIOS: Ninguno

CONFIDENCIALIDAD: la información recopilada se mantendrá en confidencialidad, y se aplicará un proceso de codificación a todos los nombres. Los resultados se emplearán solamente con fines académicos.

RETIRO: la toma de parte en este estudio es completamente opcional. Aquel que participe tiene el derecho de decidir no involucrarse o retirarse en cualquier punto del proceso.

CONSENTIMIENTO: he leído la información en el formulario de consentimiento. He participado en la entrevista y se ha respondido las preguntas. Por lo tanto, firmó el acuerdo de participar voluntariamente y de forma anónima en esta investigación.

Firma

Nombre del Participante:

Erick Angelo
Tisnado Chacón

DNI: 74702629

Edad: 22

Fecha: 18/2/2025

Firma

Investigador Responsable:

Kevin Frank Goode

DNI: 74718852

Edad:



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

Percepciones sobre la mejora continua y enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost children of Peru del distrito de Comas, 2024.

Responsables de la Investigación: Kevin Frank Goode

OBJETIVO: Comprender las percepciones sobre la mejora continua y el enfoque de resultados en directivos y beneficiarios de la ONG Lost Children of Peru

CRITERIO DE SELECCIÓN: Por conveniencia

MUESTRA: Compuesta por 3 funcionarios clave involucrados en la planificación y ejecución de los programas, así como por 3 beneficiarios que participan activamente en ellos.

RIESGOS Y MOLESTIAS: Ninguna

COSTOS O ESTIPENDIOS: Ninguno

CONFIDENCIALIDAD: la información recopilada se mantendrá en confidencialidad, y se aplicará un proceso de codificación a todos los nombres. Los resultados se emplearán solamente con fines académicos.

RETIRO: la toma de parte en este estudio es completamente opcional. Aquel que participe tiene el derecho de decidir no involucrarse o retirarse en cualquier punto del proceso.

CONSENTIMIENTO: he leído la información en el formulario de consentimiento. He participado en la entrevista y se ha respondido las preguntas. Por lo tanto, firmó el acuerdo de participar voluntariamente y de forma anónima en esta investigación.

Firma

Nombre del Participante: Joseline Agurto Estrada

DNI: 74536219

Edad: 29

Fecha: 18-02-25

Firma

Investigador Responsable:
Kevin Frank Goode

DNI: 74718852

Edad: