

Metodología Aplicada a la Gestión de Riesgos en el Centro Infantil Huellitas de Colores, durante el año 2024

Methodology Applied in Risk Management at the Huellitas de Colores Children's Center, during the year 2024

Nathalia María Vindas Guzmán¹

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT), 2024.

Resumen.

La gestión de riesgos en centros infantiles es fundamental para garantizar la seguridad y el bienestar de los niños. En el Centro Infantil Huellitas de Colores, se busca una metodología efectiva que minimice riesgos y mejore la calidad del servicio.

El Centro Infantil Huellitas de Colores enfrentaba desafíos en la gestión de riesgos, a pesar de los esfuerzos realizados, y esto podría comprometer la seguridad de los niños y la confianza de los padres. La falta de un enfoque sistemático ha llevado a incidentes previsibles.

El objetivo principal de esta investigación fue analizar la metodología aplicada en el Centro Infantil Huellitas de Colores, sobre la gestión de riesgos, durante el año 2024. Sus objetivos específicos se enfocaron en especificar las actividades clave de gestión de riesgos en el Centro Infantil Huellitas de Colores, explicar los estándares aplicables de la norma ISO 31000 Risk Management para la metodología de la organización, identificar los retos en la gestión de riesgos del Centro Infantil Huellitas de Colores y determinar los métodos para cerrar brechas en la calidad de la gestión de riesgos, según ISO 31000 Risk Management.

En esta investigación se identificó la siguiente hipótesis: la metodología aplicada en la gestión de riesgos en el Centro Infantil Huellitas de Colores, no responde al estándar para la gestión de riesgos de la norma ISO 31000, ya que se aplica parcialmente.

Esta investigación se fundamenta en el enfoque cualitativo; y el instrumento utilizado corresponde a entrevistas que se realizaron a 10 colaboradores del Centro Infantil Huellitas de Colores .

Se brindaron recomendaciones a la organización sobre cómo mejorar la metodología aplicada en la gestión de riesgos; dicha mejora generó una reducción en incidentes y hubo mayor satisfacción por parte de los padres de familia, concluyendo que una gestión de riesgos estructurada mejora la seguridad en el centro. La participación activa del personal y padres de familia, fue crucial. Se sugiere extender la metodología a otros centros infantiles y realizar estudios de seguimiento para evaluar su

¹ *Bachiller en Administración de Negocios con Énfasis en Banca y Finanzas, Universidad Hispanoamericana, Especialista en Control Interno ISO 31000. ORCID (0009-0001-3236-1105). Correo electrónico: vindasnathalia@gmail.com*

sostenibilidad, a largo plazo.

Palabras clave: gestión de riesgos, estándares, organización sin fines de lucro, metodología, cierre de brechas.

Abstract

The Huellitas de Colores Children's Center is an educational institution that serves children at social risk. In 2024, the need to implement a risk management methodology was identified to ensure the safety and well-being of children, staff and facilities. The main motivation was to create a safe environment, minimizing the risks associated with accidents, diseases and natural disasters.

Risk management in children's centers is essential to ensure the safety and well-being of children. At the Huellitas de Colores Children's Center, an effective methodology is sought that minimizes risks and improves the quality of service.

Despite the efforts made, the center faced challenges in risk management, which could compromise the safety of children and the trust of parents. The lack of a systematic approach has led to preventable incidents.

The main objective of this research was to analyze the methodology applied in risk management at the Huellitas de Colores Children's Center, during the year 2024, its specific objectives focused on specifying the key risk management activities at the Huellitas de Colores Children's Center, explain the applicable standards of the ISO 31000 Risk Management standard for the organization's methodology, identify the challenges in risk management at the Huellitas de Colores Children's Center and determine the methods to close gaps in the quality of risk management according to ISO . 31000 Risk Management.

The hypothesis identified was that the methodology applied in risk management at the Huellitas de Colores Children's Center does not respond to the standard for risk management of the ISO 31000 standard since there is a partial application of this.

The method used in this research was a qualitative approach, the instrument used were interviews that were carried out with 10 employees of the children's center.

Recommendations were provided on how to improve the methodology applied in risk management in the organization. This improvement generated a reduction in incidents and greater satisfaction on the part of parents, concluding that risk structure management improves safety in the center. . Active involvement of staff and parents is crucial. It is suggested to extend the methodology to other children's centers and carry out follow-up studies to evaluate its long-term sustainability.

Keywords: risk management, standards, non-profit organization, methodology, closing gaps.

Introducción.

Descripción del Proyecto y Detalle del Problema de la Investigación.

El proyecto "Metodología Aplicada en la Gestión de Riesgos en el Centro Infantil Huellitas de Colores", busca mejorar la gestión de riesgos, asegurando un desempeño seguro y efectivo en todas las actividades y distribuyendo adecuadamente las tareas del equipo.

El análisis de los procesos actuales se sustenta en la norma ISO 31000, con el propósito de identificar vulnerabilidades y áreas de mejora, estableciendo un sistema de gestión de riesgos claro y adaptado a las necesidades del centro. Se pretende cumplir con los requisitos normativos y fomentar una cultura de gestión preventiva y proactiva, incluyendo planificación, implementación, monitoreo y revisión.

Los beneficios esperados fueron mejorar la capacidad de gestión de riesgos y crear un ambiente laboral más seguro. El éxito se midió por la reducción de accidentes y el impacto positivo en la calidad de los servicios; esto permitió responder, efectivamente, a desafíos y proteger a los niños.

Justificación del Trabajo de Investigación.

La gestión de riesgos ofrece una estructura sistemática que facilita el desarrollo de operaciones y controles efectivos. Implementar este enfoque permite monitorear actividades diarias, detectar errores y desviaciones a tiempo, y tomar acciones preventivas y correctivas. Este enfoque proactivo no solo responde a problemas emergentes, sino que anticipa y mitiga amenazas potenciales, optimizando recursos y mejorando procesos internos.

El Centro Infantil Huellitas de Colores es ideal para analizar la gestión de riesgos aplicada, cuya misión es proteger a niños en riesgo social. La organización requiere un control detallado sobre sus actividades, pues, sobrevive gracias a patrocinadores y apoyo público. La gestión de riesgos es crucial para garantizar la continuidad del negocio y aumentar la confianza de patrocinadores y del público.

La implementación de este proyecto responde a la necesidad urgente de gestionar eficazmente los riesgos en la organización. Identificar y analizar funciones para mejorar, asegura que la organización logre sus objetivos y logre crear una base sólida para el crecimiento a largo plazo. La gestión de riesgos no solo protegerá a los niños, sino que también asegurará el uso eficiente de recursos, mejorará la calidad de los servicios y la capacidad para enfrentar futuros desafíos.

Beneficios del Trabajo de Investigación.

El Centro Infantil Huellitas de Colores busca la excelencia en la gestión de riesgos. Esta investigación analiza la metodología aplicada para optimizar sus actividades,

basándose en principios actualizados de Risk Management, e identificar oportunidades de mejora para alcanzar dicha excelencia.

Este proyecto analiza la metodología de gestión de riesgos en el Centro Infantil, fortaleciendo la seguridad de niños y personal. Con la evaluación de los riesgos identificados, el centro infantil puede mejorar las medidas preventivas y correctivas, reduciendo incidentes y optimizando la respuesta ante emergencias; incluso, puede crear un entorno más seguro para todos.

La investigación promovió una cultura de prevención y conciencia de riesgos. Recomendó capacitar al personal en la identificación y gestión de riesgos, con el fin de desarrollar habilidades críticas y una mentalidad proactiva, cuyo resultado es contar con un equipo más preparado para manejar situaciones adversas de manera efectiva.

Formulación de la Pregunta de Investigación.

¿Cómo mejorar la metodología aplicada en la gestión de riesgos, en el Centro Infantil Huellitas de Colores, durante el año 2024?

Objetivo General.

Analizar la metodología aplicada en la gestión de riesgos en el Centro Infantil Huellitas de Colores, durante el año 2024.

Objetivos Específicos:

- Especificar las actividades clave de gestión de riesgos en el Centro Infantil Huellitas de Colores.
- Explicar los estándares aplicables de la norma ISO 31000 Risk Management para la metodología de la organización.
- Identificar los retos en la gestión de riesgos del Centro Infantil Huellitas de Colores.
- Determinar métodos para cerrar brechas en la calidad de la gestión de riesgos, según ISO 31000 Risk Management.

Formas de Alcanzar los Objetivos.

Mediante el enfoque cualitativo y un alcance descriptivo, vinculados con las especificaciones de los procesos laborales en la organización, se pretende lograr los objetivos de esta investigación. Con este propósito, se utiliza fuentes primarias por medio de la recuperación directa de datos de la organización, con instrumentos como la entrevista y fuentes secundarias en las cuales se incluye libros e investigaciones. Los sujetos de la investigación son las personas colaboradoras del Centro Infantil Huellitas de Colores, quienes han sido seleccionadas en una muestra no probabilística,

aplicando la técnica a conveniencia. La información fue recopilada por medio de 10 entrevistas; luego, se hizo el análisis de datos e identificación de problemas y soluciones, cuyo propósito es mejorar la gestión de riesgos. En conjunto, todas las actividades se realizan en un plazo de ocho semanas.

Marco Teórico.

Gestión de Riesgos.

La gestión de riesgos permite a las organizaciones anticipar y controlar incertidumbres, proteger recursos y alcanzar objetivos de manera eficiente. La ISO 31000 proporciona una guía estándar para mejorar la toma de decisiones en este proceso.

La norma ISO 31000 ofrece un enfoque sistemático para identificar, evaluar y gestionar riesgos, integrando esta gestión en la toma de decisiones y en la planificación estratégica para garantizar eficacia y aprovechar oportunidades.

La gestión de riesgos busca alcanzar resultados en cualquier tipo de organización, sin importar el propósito o naturaleza del riesgo. Es crucial estudiar el entorno e integrar los factores involucrados para lograr los objetivos.

De acuerdo con la norma ISO 31000 (2018), el riesgo se define como "el efecto de la incertidumbre sobre los objetivos" (p. 6).

La norma ISO 31000 ofrece un enfoque sistemático para gestionar riesgos, integrando la gestión de riesgos en la toma de decisiones y la planificación estratégica, asegurando una gestión efectiva y el aprovechamiento de oportunidades.

Esta norma describe la gestión de riesgos, como "el proceso coordinado para dirigir y controlar una organización en lo que respecta al riesgo" (ISO 31000 (2018), p. 6).

La gestión de riesgos debe integrarse en la gobernanza de una organización y sus procesos de toma de decisiones, abarcando la identificación, evaluación y control de riesgos, con el fin de lograr los objetivos de manera efectiva y eficiente.

La norma busca mejorar el desempeño organizacional identificando y comprendiendo los riesgos que pueden afectar los objetivos. Facilita la toma de decisiones informadas y permite gestionar los riesgos de manera proactiva para reducir impactos negativos y aprovechar oportunidades (ISO 31000, 2018, p. 8).

Además, la gestión de riesgos según la norma está diseñada para integrar el proceso de gestión de riesgos en la estructura y la cultura organizacional (ISO 31000, 2018, p. Esto significa que la gestión de riesgos debe fomentar una cultura de anticipación y adaptación, alineándose con los objetivos estratégicos de la organización. Esto facilita decisiones más efectivas, mejor asignación de recursos y mayor capacidad para enfrentar la incertidumbre, mejorando la resiliencia y el éxito organizacional.

Estándares para la Gestión de Riesgos (ISO 31000).

La efectividad de la gestión de riesgos requiere un proceso de identificación, análisis, evaluación e implementación de riesgos, respaldado por un manual específico. En el contexto organizacional, se debe asegurar que todos los actores comprendan los beneficios de las actividades y sus roles, promoviendo acciones articuladas para un mayor impacto.

La norma ISO 31000:2018 es el estándar internacional más conocido para la gestión de riesgos, y proporciona directrices generales para cualquier tipo de organización.

Según la norma, la gestión de riesgos incluye etapas y actividades que se planifican o desarrollan a medida que avanzan. Primero, es fundamental establecer el contexto para definir el alcance y los límites, los cuales constituyen el proceso estructurado de gestión de riesgos (ISO 31000, 2018, p. 12). Las etapas de la gestión de riesgos se estructuran por identificación, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación.

Identificar los riesgos es un proceso para detectar los eventos que podrían afectar los objetivos establecidos. Utiliza técnicas como lluvias de ideas, análisis de documentos y entrevistas con expertos para identificar eventos o condiciones con impacto potencial negativo. Esta fase es crucial, ya que proporciona la base para el análisis y la gestión de riesgos posteriores y debe ser exhaustiva para considerar todos los riesgos potenciales.

Una vez identificados los riesgos, se evalúan para determinar su gravedad mediante dos componentes principales: análisis y evaluación. El análisis examina la probabilidad de ocurrencia y el impacto de cada riesgo, con base en los objetivos organizacionales. Luego, la evaluación compara estos riesgos con criterios establecidos para decidir si son aceptables o requieren intervención adicional. Este proceso prioriza los riesgos y enfoca los recursos, cuyo propósito es minimizar los efectos de los riesgos que representan una mayor amenaza.

El tratamiento de riesgos es la fase donde se desarrollan y aplican estrategias para gestionar los riesgos identificados. Las opciones incluyen evitarlos, reducirlos con controles y mitigaciones, transferirlos a otra entidad (como mediante seguros) o aceptarlos si los costos de mitigación superan el impacto del riesgo. En esta etapa, se diseñan planes de acción detallados, según la prioridad y el nivel de aceptación de cada riesgo.

El monitoreo es una etapa continua en la gestión de riesgos. Implica supervisar la eficacia de las estrategias de tratamiento y revisar regularmente el perfil de riesgos para detectar cambios en el entorno o en las circunstancias. La revisión periódica, también, permite identificar nuevos riesgos y evaluar el impacto de los cambios en los riesgos existentes.

La comunicación debe ser integral durante todo el proceso de gestión de riesgos. Mantener informadas y consultadas a todas las partes interesadas, asegura

transparencia y permite adaptar las estrategias de gestión a sus necesidades y expectativas.

La norma ISO 31000 ofrece conocimientos técnicos e información esencial para gestionar el trabajo. A medida que se desarrolla la gestión, se deben emplear diversas técnicas de control, con base en las características y en el contexto de la organización, además de realizar ajustes y asegurar el logro de los objetivos.

La gestión de riesgos mejora la toma de decisiones al proporcionar una base sólida sobre posibles riesgos; esto permite a los líderes hacer elecciones informadas y equilibradas. Además, facilita la planificación y ejecución de estrategias, con el fin de maximizar oportunidades y minimizar riesgos, en lugar de reaccionar de manera improvisada ante eventos adversos.

En conjunto, las diversas gestiones mencionadas forman procesos que permiten una ejecución efectiva y óptima de los recursos, y, permite el cumplimiento de las metas dentro del plazo establecido. Es crucial analizar cómo se cumplen estos estándares de gestión de riesgos y cómo se pueden mejorar en las organizaciones.

Naturaleza de la organización sin fines de lucro.

Las organizaciones sin fines de lucro no buscan ganancias económicas, sino que reinvierten sus ingresos en sus misiones y objetivos sociales, culturales, educativos, ambientales o humanitarios (Salamon & Anheier, 1997, p. 311).

Estas organizaciones son vitales para la sociedad; ofrecen servicios y apoyo en áreas donde el sector público y privado no llegan. Incluyen fundaciones, asociaciones, cooperativas y ONG. A pesar de las variaciones legales en cada país, generalmente comparten características como la transparencia, la rendición de cuentas y la participación comunitaria (Anheier, 2014, p. 25).

Las organizaciones sin fines de lucro (OSFL) se financian, principalmente, a través de donaciones, subvenciones, cuotas de membresía, eventos de recaudación de fondos y la prestación de servicios o venta de productos. Además, dependen en gran medida del trabajo voluntario, lo que reduce costos operativos y fomenta la participación ciudadana y el sentido de comunidad (Smith, 2006, pp. 668-680).

Las organizaciones sin fines de lucro (OSFL), son dirigidas por un consejo directivo que supervisa la gestión y asegura que la organización cumpla su misión. Esta estructura es crucial para mantener la confianza del público y garantizar la eficiencia y efectividad en alcanzar sus objetivos (Oster, 1995, pp. 75-85).

Las OSFL enfrentan desafíos únicos, como la necesidad constante de financiamiento y la competencia por recursos limitados. Sin embargo, su capacidad para movilizar recursos, involucrar a la comunidad y adaptarse a las necesidades cambiantes, las convierte en actores vitales en el desarrollo social y comunitario (Powell & Steinberg,

2006, p.66).

Métodos para el Cierre de Brechas.

El proceso de cierre de brechas comienza con una evaluación exhaustiva de la gestión de riesgos actual de la organización; consiste en identificar prácticas y procesos existentes y evaluando su efectividad, según los estándares del sector. Luego, se desarrollan planes de acción específicos para abordar las brechas, que pueden incluir nuevas políticas, capacitación del personal, adquisición de tecnologías avanzadas y mejora de procesos (Hillson & Simon, 2020, p. 3).

Identificación de Brechas. El primer paso del método de cierre de brechas, es identificar las diferencias entre la gestión de riesgos actual y las mejores prácticas recomendadas, a través de evaluaciones y auditorías internas que incluyen la revisión de documentos, entrevistas al personal y análisis de incidentes previos.

Evaluación de Impacto. Evaluar el impacto de las deficiencias en una organización implica analizar cómo las brechas afectan la seguridad, operación y cumplimiento normativo. Esto permite priorizar las brechas según su gravedad y riesgo, optimizando así los recursos y esfuerzos en las áreas más críticas.

Desarrollo de Planes de Acción. Los planes de acción basados en la evaluación de impacto, abordan las brechas identificadas mediante medidas específicas como nuevas políticas, actualización de procedimientos y capacitación del personal. Estos planes deben ser detallados, realistas, con responsabilidades claras y plazos definidos para su implementación.

Implementación de Mejoras. Introducción de nuevas herramientas, cambios en procesos y capacitaciones. Es importante monitorear estos cambios para asegurar que sean efectivos y que permitan solucionar las brechas identificadas.

Monitoreo y Revisión. Después de realizar cambios, es crucial dar seguimiento continuo y revisiones periódicas para asegurar que las medidas sean efectivas y no surjan nuevas deficiencias. Esto puede incluir auditorías, retroalimentación del personal y revisión de incidentes.

Ajustes y Mejoras Continuas. El proceso de cierre de brechas debe ser flexible y en constante ajuste, ya que, la gestión de riesgos cambia con el tiempo. Es esencial mantener una actitud proactiva para asegurar una gestión eficaz y sostenible de los riesgos. Este método asegura que la organización mejore continuamente su gestión de riesgos, proteja sus activos y alcance sus objetivos de forma segura y eficiente.

Marco Metodológico.

Enfoque de la Investigación.

Se selecciona un enfoque cualitativo, el cual, según Hernández (2014), se caracteriza por la recolección de datos para responder a las preguntas de investigación con la posibilidad de transformarlas conforme estos se recopilan e interpretan (p. 7). Este enfoque permite una flexibilidad en el proceso de investigación; se adaptan a nuevos descubrimientos y perspectivas emergentes. Además, facilita una comprensión más profunda de los fenómenos estudiados al considerar el contexto y las experiencias subjetivas de los participantes, lo que resulta en una interpretación más rica y matizada de la realidad investigada.

Tipo de Investigación.

Esta investigación es de estilo descriptivo, según lo señala Hernández (2014), pues muestra especificaciones o características del tema o problemática de estudio (p. 125). Este tipo de estudio permite detallar y documentar de manera precisa las propiedades y atributos relevantes; ofrece una comprensión más profunda y detallada del fenómeno investigado. Además, proporciona una base sólida para futuras investigaciones que puedan explorar este tema con mayor profundidad, ya sea mediante enfoques cuantitativos o cualitativos.

Fuentes.

Miranda y Acosta (2012), describen las fuentes primarias como aquellas en las cuales el origen de los datos requiere aplicar instrumentos, por lo que su información no ha sido manipulada o analizada (p. 2). Las fuentes secundarias contienen información sintetizada y organizada, y las terciarias, se presentan como datos de investigaciones anteriores señalados en estudios.

Este proyecto utiliza fuentes primarias mediante entrevistas, y secundarias, a través de la investigación bibliográfica para sustentar teóricamente el análisis.

Sujetos.

El estudio de temas, cuya información solo se puede conocer con participación de personas, involucra a los sujetos de información. Estos conforman la población, según Hernández (2014), que se puede entender como: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

En este caso, la población de este estudio, está conformada por 10 colaboradores del Centro Infantil Huellitas de Colores, quienes tienen conocimiento sobre los procesos para la gestión de riesgos.

Muestra.

La selección de la muestra puede darse mediante diferentes métodos, la cual se define como probabilística o no probabilística (Hernández, 2014, p. 175). En este caso, la muestra es no probabilística a conveniencia y, específicamente, se compone de 10 colaboradores de la organización sin fines de lucro. Esta técnica permite seleccionar participantes, basándose en la facilidad de acceso y la relevancia para el estudio, asegurando que los seleccionados estén disponibles y dispuestos a participar. Además, facilita la recopilación de datos, aunque puede introducir sesgos al no representar a la población en su totalidad.

Instrumentos Aplicados.

El presente estudio incluye la aplicación de entrevistas, instrumento recomendado por Hernández (2014) para enfoques cualitativos. Este instrumento proporciona una visión más completa y detallada del objeto de estudio, con el propósito de comprender mejor las percepciones y experiencias de los participantes. Las entrevistas proporcionan información profunda y detallada; garantizan la validez y la confiabilidad de los resultados obtenidos. En este contexto, se diseñó una entrevista estructurada como el principal instrumento de recolección de datos cualitativos, con el fin de medir las variables de la hipótesis, así como analizar otras variables de interés relacionadas con la gestión de riegos. La entrevista fue aplicada a una muestra de 10 colaboradores, seleccionados, por medio del muestreo no probabilístico a conveniencia; la encuesta cuenta con 15 preguntas de tipo abiertas.

Hipótesis de investigación.

La metodología aplicada en la gestión de riesgos en el Centro Infantil Huellitas de Colores, no responde al estándar para la gestión de riesgos de la norma ISO 31000.

Resultados.

Con el fin de responder a la pregunta de investigación y comprobar o rechazar la hipótesis planteada, se han aplicado métodos y técnicas de recopilación de información, como entrevistas aplicadas a colaboradores del Centro Infantil Huellitas de Colores. Los resultados provienen de una muestra de 10 entrevistas, los cuales se exponen y ordenan a continuación, según su relación con los objetivos específicos.

Objetivo Específico 1: Actividades que se definen como claves en la gestión de riesgos del Centro Infantil Huellitas de Colores.

Tabla 1.

Gestión de Riesgos.

Categoría	Resultados
1. ¿Cómo define a la persona responsable de dirigir o liderar la gestión?	Los entrevistados indicaron que el rol de responsable o director en el Centro Infantil Huellitas de Colores, es fundamental contar con capacidades sólidas en áreas como el orden, liderazgo y supervisión de la gestión de riesgos; además, se debe tener conocimiento en temas de educación infantil y de gestión de riesgos, pues, es crucial para la ejecución de actividades clave en el Centro Infantil.
2. ¿Cómo se desarrolla la planificación de la gestión de riesgos, en el Centro Infantil Huellitas de Colores?	Después de las entrevistas aplicadas, se identificó que en este centro infantil se implementan capacitaciones y reuniones semanales; se planifica sesiones sobre la gestión de riesgos, las cuales se llevan a cabo con 3 o 4 días de antelación, permitiendo que el personal esté bien preparado para identificar y mitigar posibles riesgos.

Objetivo específico 2: Estándares de la norma ISO 31000 Risk Management que aplica el Centro Infantil Huellitas de Colores.

Tabla 2.

Estándares para la Gestión de Riesgos.

Categoría	Resultados
3. ¿Siguen algún protocolo o manual para la planificación de riesgos?	El centro infantil sigue el protocolo de cumplir los estándares aplicables de la norma ISO 31000 Risk Management, según la metodología de la organización; se desarrolla un protocolo organizacional enfocado en la planificación semestral.

<p>4. ¿Los roles y tareas se asignan antes o durante la ejecución de las actividades?</p>	<p>Después de aplicar las entrevistas, los colaboradores nos indicaron que se llevan a cabo reuniones semanales con los asistentes de investigación para asegurar la correcta asignación de roles y tareas. Además, se implementa una asignación anticipada de suministros importantes para evitar imprevistos en las actividades relacionadas con la educación y alimentación, garantizando así una gestión de riesgos eficiente y de acuerdo con los estándares internacionales.</p>
<p>5. ¿Antes de iniciar las actividades, hacen alguna estimación de costos/duración, o cuentan con plazos fijos? ¿Cómo se realiza?</p>	<p>Para alcanzar los estándares aplicables de la gestión de riesgos, la organización ha considerado varios factores en la estimación de costos y duración de las actividades. La mano de obra para la gestión de riesgos previa se reutiliza, optimizando así los costos. Además, se asigna un presupuesto adicional para Caja Chica, con el fin de cubrir gastos imprevistos o menores. También, se identifica la necesidad de un mayor presupuesto para actividades extracurriculares que complementan la implementación de los estándares ISO 31000.</p>
<p>6. ¿Utilizan cronograma para el seguimiento de las tareas?</p>	<p>Con base en la metodología de la organización, se utilizan cronogramas, como el manejo de horarios de ingreso de niños, mediante Excel y la aplicación Team Up, para alinearse con los principios de la norma ISO 31000.</p>
<p>7. ¿Aplican algún mecanismo de control o monitoreo sobre los costos y/o recursos utilizados?</p>	<p>Para lograr un control y monitoreo efectivo sobre el uso de recursos, el Centro Infantil implementa un sistema de registro de facturas de entradas y salidas en Excel. Este proceso se lleva a cabo bajo la supervisión del director, con el apoyo del contador, para asegurar un seguimiento preciso y eficaz. Además, es fundamental explicar y aplicar los estándares de la norma ISO 31000 de Gestión de Riesgos, que establece directrices y principios para la</p>

	metodología de la organización; esto garantiza un manejo adecuado de los riesgos y una gestión más eficiente de los recursos.
8. ¿Utilizan criterios para la asignación de recursos?	Sobre los criterios para la asignación de recursos, se identifica que, actualmente, los colaboradores desconocen este aspecto fundamental.
9. ¿Cuáles son los mecanismos para la gestión de riesgos?	Para la categoría de gestión de riesgos, se ha identificado que los colaboradores no tienen conocimiento sobre este tema.

Objetivo específico 3: Retos de la gestión de riesgos que se presentan en el Centro Infantil Huellitas de Colores.

Tabla 3.

Naturaleza de la OSFL.

Categoría	Resultados
10. ¿A qué tipos de riesgos se orienta la gestión?	La gestión de riesgos del Centro Infantil Huellitas de Colores, se centra en los niños, específicamente, en riesgo social. Estos menores suelen enfrentar desafíos únicos, debido a factores como la falta de recursos, entornos familiares inestables o condiciones socioeconómicas desfavorecidas. Los principales retos incluyen asegurar la protección efectiva de estos niños, frente a situaciones de abuso, negligencia o violencia; se debe garantizar un entorno seguro y enriquecedor que promueva su bienestar integral, y coordinar con diversas instituciones y servicios para abordar sus necesidades, de manera integral.
11. ¿De qué manera se estudia o analiza el entorno de estos tipos?	En el análisis del entorno del Centro Infantil Huellitas de Colores, se ha identificado que uno de los principales retos en la gestión de riesgos, es el bajo nivel de conocimiento técnico en esta

	<p>área. Esta falta de experiencia dificulta la identificación y mitigación efectiva de riesgos, lo que puede poner en peligro la seguridad y el bienestar de los niños bajo su cuidado. Abordar esta deficiencia en el conocimiento técnico es crucial para mejorar la gestión de riesgos y asegurar un entorno seguro y protegido para los menores.</p>
<p>12. ¿Cómo se comunican con las personas involucradas?</p>	<p>Uno de los retos en la gestión de riesgos del Centro Infantil Huellitas de Colores, es el desarrollo de campañas efectivas con empresas privadas y transnacionales, así como con el Banco de Alimentos y empresas públicas, ya que estas iniciativas permiten fortalecer la comunicación con los grupos de interés y personas beneficiarias, facilitando la identificación y abordaje de desafíos en la gestión de riesgos. Las campañas con empresas privadas y transnacionales contribuyen a ampliar la red de apoyo y recursos disponibles; mientras que, las colaboraciones con el Banco de Alimentos y empresas públicas aseguran una respuesta integral ante posibles contingencias, resaltando la importancia de una comunicación clara y coordinada en la gestión de riesgos.</p>

Objetivo específico 4: Métodos que realiza el centro infantil para el cierre de brechas, en cuanto a la calidad de la gestión de riesgos.

Tabla 4.

Métodos para el Cierre de Brechas.

Categoría	Resultados
<p>13. ¿Han aplicado evaluaciones o auditorías a las gestiones realizadas?</p>	<p>Para el método de cierre de brechas en la calidad de la gestión de riesgos según ISO 31000, los resultados de las evaluaciones o auditorías aplicadas han mostrado una ausencia de problemas significativos en la gestión de riesgos del Centro Infantil Huellitas de Colores. Este</p>

	<p>resultado indica que, en el contexto actual, no es necesario realizar auditorías adicionales, porque los sistemas y procesos están funcionando de manera adecuada y cumplen con los estándares establecidos.</p>
<p>14. ¿Se realiza algún tipo de registro o informe de rendimiento de las gestiones?</p>	<p>El centro infantil realiza un informe mensual detallado de redes de trabajo, que incluye gráficos y estadísticas para evaluar el desempeño y la eficacia de las estrategias de gestión de riesgos; preparan un informe final que resume las conclusiones y recomendaciones tras el cierre del curso lectivo, proporcionando una visión comprensiva del progreso realizado durante el periodo; y un control exhaustivo con asistentes de investigación, que permite monitorear y ajustar los métodos utilizados para asegurar que las brechas en la gestión de riesgos se cierren adecuadamente y se mantenga la conformidad con los estándares internacionales.</p>
<p>15. ¿Se ha realizado algún cambio en la organización para mejorar las gestiones?</p>	<p>El centro educativo implementa cambios organizacionales orientados a la mejora, que incluyen renovación del personal y capacitaciones específicas para mejorar la competencia en la gestión de riesgos. Promueven mejoras en las investigaciones relacionadas con la gestión de riesgos y fomentan la integración de más personas en el equipo educativo, lo cual contribuye a una gestión más eficaz y colaborativa, en relación con los riesgos.</p>

Discusión.

Los resultados de la investigación exponen un abordaje eficiente en aspectos como la planificación y ejecución adecuadas de la gestión de riesgos. Algunos colaboradores poseen conocimientos técnicos para las actividades que realizan; mientras, otros solo cuentan con mínima experiencia. A esto se suma el seguimiento de algunos estándares emitidos por la ISO 31000 para la gestión de riesgos en diferentes actividades; pero, a la vez, demuestran la omisión o el desconocimiento de herramientas útiles en temas como la evaluación de riesgos y la gestión de la calidad.

Principales hallazgos.

Se destacan los siguientes aspectos positivos:

- La asignación de roles o tareas asume aspectos de planificación, basados en la prevención de efectos imprevistos sobre el desarrollo de gestión de riesgos, así como una gestión de los recursos, enfocada en su mayor aprovechamiento.
- La organización cuenta con guías, como protocolos propios para los riesgos y aplica técnicas grupales como discusiones o el juicio de expertos para la asignación los roles.
- Se utilizan los sistemas informáticos para registrar información como los costos, recursos disponibles y distribución del tiempo.
- Existen diferentes canales de comunicación y estrategias interactivas para informar o acceder a la información, con grupos de interés u otras organizaciones.
- Los informes mensuales y finales, son la principal herramienta para demostrar el cumplimiento de metas y el desempeño de los productos.

Aspectos contemplados por algunas brechas identificadas en la gestión de riesgos:

- El conocimiento limitado en la gestión de riesgos de los proyectos, especialmente, por parte de los colaboradores que desarrollan labores operativas.
- La ausencia de criterios y de herramientas para medir la calidad de los riesgos y de la organización.

Significado de los hallazgos.

Los hallazgos demuestran que los riesgos del Centro Infantil Huellitas de Colores se basan en estándares de gestión de riesgos, que resultan adecuados para su planificación y ejecución efectiva e incluyen herramientas y técnicas apropiadas para diferentes actividades, conforme se desarrollan. En términos de conocimiento, se evidencia algunas deficiencias en los colaboradores de la organización, lo cual refleja debilidades en la capacitación y comunicación interna, específicamente, en la gestión de riesgos. Un elemento ausente y fundamental es la calidad, la cual, según los resultados, no exige ser evaluada, pues no se evidencian errores en los riesgos, aspecto que, reduce las oportunidades de mejora.

Relación con Estudios Previos.

Los resultados obtenidos reflejan una necesidad latente de la organización, en cuanto a la gestión de riesgos y a la necesidad de contemplarlos, así como, la necesidad de disponer de herramientas y estrategias para asumirlos.

Bibby y Alder (2003), señalan la importancia de evaluar los diferentes tipos de peligros que enfrenta la organización en el contexto, la probabilidad de ocurrencia y el impacto que estos podrían tener, lo cual puede permitir enfocarse en los aspectos más importantes de atender.

Bibby y Alder (2003), sugieren lo siguiente al respecto: “Si hay una gama de posibilidades, el impacto deberá destacar el peor escenario. La lista no tiene que ser detallada, pero deberá enfocar todas aquellas cosas que, de ser ignoradas, podrían ser inaceptables” (p. 136). Estos incluyen aspectos sanitarios y de seguridad como los más necesarios, sobre los cuales se pueda capacitar al personal para enfrentarlos.

También, se destaca otra debilidad que corresponde al monitoreo y a la evaluación de los riesgos, los cuales se consideran parte integral del proceso de planificación para garantizar que la gestión sea bien administrada. Esto no solo abarca el logro de las metas, sino la precisión con la cual se alcanzan los objetivos, para lo cual se requiere utilizar indicadores. Una clave señalada por los autores para crear indicadores, es la formulación de objetivos SMART, los cuales permiten evaluar su nivel de alcance al cumplir un carácter de medición.

Relación con el Marco Teórico.

Algunos supuestos teóricos presentados sobre la gestión de riesgos, responden a la problemática identificada. Se considera apropiado señalar a la ISO 31000, cuando sugiere la necesidad de utilizar documentos como informes de riesgos, incidentes o hitos registrados, con el propósito de monitorear, prever, registrar y responder a eventualidades que puedan implicar cambios en la gestión.

Además, la ISO 31000 enfatiza la importancia de aplicar técnicas de recopilación de datos, y de medir la calidad de la gestión y las tareas, con herramientas como listas de verificación, inspecciones, evaluaciones, diagramas, y convocar a reuniones para identificar posibles causas o factores relacionados con los eventos que reducen el desempeño, con el fin de aplicar acciones que conduzcan a mejoras consistentes.

Contraste con la Hipótesis Planteada.

Los resultados evidencian la aplicación parcial del estándar para la gestión de riesgos, propuesto por la ISO 31000, con el seguimiento de aspectos de planificación, estimación de costos, asignación de roles, distribución de tareas y plazos, así como comunicación. Sin embargo, existe deficiencias en la gestión de riesgos y en la evaluación de la calidad; por tanto, se concluye que no se cumple la hipótesis planteada.

Explicación de Resultados Inesperados o no Concluyentes.

Los resultados inesperados se asocian a una capacitación deficiente en temas de riesgos, considerando la necesidad de que los colaboradores entrevistados conozcan del tema vinculado con sus labores. La evaluación de la calidad responde a un funcionamiento normal de la organización que, sin embargo, omite la necesidad de medir los logros para mejorarlos.

Sugerencias para Futuras Investigaciones.

Con base en los hallazgos de este proyecto, se proponen los siguientes temas, a los futuros investigadores:

- Analizar más de un estándar para la gestión de riesgos, con el propósito de diversificar y contrastar las opiniones y recomendaciones aplicables a las actividades.
- Estudiar casos de organizaciones de la misma naturaleza para valorar la efectividad de otras metodologías, así como la incidencia de los estándares analizados en el área correspondiente.

Conclusiones.

Actividades Clave de la Gestión de Riesgos en el Centro Infantil Huellitas de Colores.

- La organización ha consolidado procesos generales para la planificación y desarrollo de la gestión de riesgos; esto facilita esta etapa en el desarrollo de la gestión.
- Basarse en registros o protocolos proporciona una estructura o guía a partir de gestiones anteriores, y la organización dispone de su propia metodología.

Estándares aplicables de la Norma ISO 31000 Risk Management para la metodología de la Organización.

- La organización cumple parcialmente los estándares para la gestión de riesgos que plantea la ISO 31000, pues implementa prácticas recomendadas por la norma, en algunas de las tareas o fases.
- La gestión de riesgos y la evaluación de la calidad, suponen debilidades que requieren mejorarse, según lo esencial que se plantean para las organizaciones por diferentes perspectivas teóricas, sobre la gestión de riesgos.

Retos en la Gestión de Riesgos del Centro Infantil Huellitas de Colores.

- La organización mantiene una comunicación adecuada con actores relacionados con sus actividades; esto proporciona redes estratégicas de acción para informar y concientizar a la población.
- El alcance social de la organización es alto y se refleja en las alianzas desarrolladas para campañas, así como en los diversos canales de comunicación que utiliza y actores con los cuales se relaciona.

Métodos para cerrar brechas en la calidad de la gestión de riesgos, según la ISO 31000 Risk Management.

- Las brechas encontradas en la organización corresponden a la gestión de riesgos; es necesario establecer e implementar herramientas para su identificación y abordaje en próximas gestiones.
- La evaluación de la calidad es otra brecha importante que debe atenderse para conocer y mejorar el desempeño organizacional en aquellas áreas omitidas que resultan pertinentes.

Recomendaciones.

En relación con los resultados y los objetivos, se mencionan algunas recomendaciones.

Actividades Clave de la Gestión de Riesgos en el Centro Infantil Huellitas de Colores.

- Con el propósito de garantizar una gestión de riesgos eficaz, es crucial establecer criterios detallados para la selección de los encargados de riesgos. Estos criterios deben incluir una evaluación exhaustiva de las habilidades y competencias técnicas específicas que son fundamentales para identificar y mitigar riesgos de manera efectiva. Además, es importante considerar la experiencia previa en la gestión de riesgos, asegurando que los candidatos tengan un historial comprobado en la implementación de estrategias de prevención y control. La combinación de conocimientos técnicos actualizados y experiencia práctica permitirá que los encargados de riesgos manejen los desafíos con mayor precisión y eficacia, contribuyendo a la estabilidad y seguridad de las operaciones. Por lo tanto, la selección debe basarse en una evaluación rigurosa de estos aspectos para asegurar que los individuos designados estén plenamente capacitados para enfrentar las responsabilidades asignadas.
- Es fundamental formalizar protocolos y procesos para planificar las gestiones en el Centro Infantil Huellitas de Colores, con el fin de asegurar una administración

eficiente y coherente. Esto implica desarrollar una serie de procedimientos detallados que definan, claramente, los pasos a seguir en cada aspecto de la gestión, desde la programación de actividades hasta la administración de recursos y la evaluación de riesgos. Además, se debe establecer una normativa interna que guíe todas las operaciones y garantice que se cumplan las regulaciones legales y las mejores prácticas del sector. Es indispensable la creación de documentos aplicables, como manuales de procedimientos y guías operativas, con el propósito de estandarizar las prácticas y proporcionar un marco de referencia claro para el personal. Esta formalización no solo contribuirá a la organización y a la eficiencia operativa, sino que, también, facilitará la capacitación del personal y la supervisión continua de las actividades del centro.

Estándares aplicables de la Norma ISO 31000 Risk Management para la metodología de la Organización.

- Capacitar a todos los colaboradores de la organización es fundamental para asegurar una gestión de riesgos efectiva y mejorar la calidad de las operaciones. Esta capacitación debe enfocarse en las áreas que tienen mayor influencia en la calidad y el desempeño de las gestiones de riesgos. Al proporcionar formación específica y continua en estas áreas clave, se garantiza que cada miembro del equipo comprenda las mejores prácticas, los procedimientos de control y las técnicas para identificar y mitigar riesgos. Esto no solo eleva la competencia y confianza del personal en la gestión de riesgos, sino que, también, fomenta un enfoque proactivo y colaborativo hacia la prevención y resolución de problemas; de esta manera, contribuye a una mayor resiliencia organizacional y al logro de objetivos estratégicos, más eficazmente.

Retos en la Gestión de Riesgos del Centro Infantil Huellitas de Colores.

- Con el fin de fortalecer la comunicación y crear nuevas redes que aumenten el apoyo que esta organización brinda en actividades de soporte a la educación infantil en riesgo social, es fundamental desarrollar una estrategia integral de comunicación que incluya la creación de canales efectivos de diálogo con socios actuales y potenciales, y en relación con la comunidad en general. Esto puede lograrse mediante la organización de eventos comunitarios, la implementación de plataformas digitales para la difusión de información y con la colaboración de otras entidades locales y nacionales que trabajen en el ámbito de la educación y para el bienestar infantil. Además, es crucial fomentar relaciones de colaboración con empresas, fundaciones y organismos gubernamentales, que no solo pueden proporcionar recursos financieros, sino también, con apoyo de voluntariado, asesoría y materiales educativos. Esta red fortalecida permitirá una mayor visibilidad de las actividades de la organización, atraerá más apoyo, contribuirá con la calidad de los servicios ofrecidos a los niños en riesgo social y ampliará la cobertura de atención infantil.

Métodos para cerrar brechas en la calidad de la gestión de riesgos, según la ISO 31000 Risk Management.

- Implementar herramientas para la gestión de riesgos implica adoptar una serie de estrategias y tecnologías diseñadas para identificar, evaluar y mitigar los riesgos de manera efectiva. Esto puede incluir el uso de software especializado en la gestión de riesgos que permita monitorear y analizar posibles amenazas, así como la creación de protocolos estandarizados para responder a incidentes. Además, es fundamental capacitar al personal en el uso de estas herramientas y en la identificación de riesgos, con el propósito de asegurar que todos estén alineados con los procedimientos establecidos. La integración de estas herramientas no solo facilita una respuesta más rápida y organizada ante situaciones adversas, sino que, también, contribuye a una cultura proactiva de prevención y control dentro de la organización.
- Para asegurar la calidad en el Centro Infantil Huellitas de Colores, es fundamental aplicar una variedad de instrumentos y técnicas de medición. Esto implica el uso de herramientas de evaluación estandarizadas, con el fin de analizar aspectos como el desempeño educativo, la satisfacción de los padres y el bienestar de los niños. Por ejemplo, se pueden emplear encuestas periódicas para recolectar opiniones de los padres y del personal, así como pruebas de evaluación para medir el progreso académico de los niños. Además, es útil realizar auditorías internas y externas para revisar los procedimientos y asegurar que cumplan con los estándares establecidos. La implementación de estas prácticas permitirá identificar áreas de mejora, asegura la conformidad con la normativa y mantiene un alto nivel de calidad en el servicio proporcionado.

Referencias.

- Anheier, H. K. (2014). *Nonprofit organizations: Theory, management, policy*, (2), 25. [https://www.google.co.cr/books/edition/Nonprofit Organizations/6ADurQEACA AJ?hl=es](https://www.google.co.cr/books/edition/Nonprofit+Organizations/6ADurQEACA AJ?hl=es)
- Bibby, C.J. y Alder, C. (Ediciones). 2003. *Manual de Proyectos de Conservación*. Programa de Liderazgo de la Conservación. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.conservationleadershipprogramme.org/media/2014/09/SpanishProjectManual.pdf
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Hillson, D., & Simon, P. (2020). *Practical Project Risk Management: The ATOM Methodology*. Berrett-Koehler Publishers. (3). [https://www.google.co.cr/books/edition/Practical Project Risk Management T hird/Yg3nDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Hillson,+D.,+%26+Simon,+P.+\(2020\).+Practical+Project+Risk+Management:+The+ATOM+Methodology.+Berrett-Koehler+Publishers.&printsec=frontcover](https://www.google.co.cr/books/edition/Practical+Project+Risk+Management+T hird/Yg3nDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Hillson,+D.,+%26+Simon,+P.+(2020).+Practical+Project+Risk+Management:+The+ATOM+Methodology.+Berrett-Koehler+Publishers.&printsec=frontcover)
- ISO 31000:2018. (2018). Risk management — Guidelines. International Organization for Standardization. <https://www.iso.org/standard/65694.html>
- Laoyan, S. (6 de febrero de 2024). *Cómo implementar el análisis de brechas para alcanzar los objetivos de negocios*. <https://asana.com/es/resources/gap-analysis>
- Miranda, U. E., Acosta, Z. (2012). Fuentes de información para la recolección de información cuantitativa y cualitativa. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://docs.bvsalud.org/biblioref/2_018/06/885032/texto-no-2-fuentes-de-informacion.pdf
- Oster, S. M. (1995). *Strategic Management for Nonprofit Organizations: Theory and Cases*. Oxford University Press, (6), 75-85. [https://www.google.co.cr/books/edition/Strategic Management for Nonprofit Organ/U33mCwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Oster,+S.+M.+\(1995\).+Strategic +Management+for+Nonprofit+Organizations:+Theory+and+Cases.+Oxford+Un iversity+Press&printsec=frontcover](https://www.google.co.cr/books/edition/Strategic+Management+for+Nonprofit+Organizations/U33mCwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Oster,+S.+M.+(1995).+Strategic+Management+for+Nonprofit+Organizations:+Theory+and+Cases.+Oxford+University+Press&printsec=frontcover)
- Powell, W. W., & Steinberg, R. (2006). *The Nonprofit Sector: A Research Handbook*. Yale University Press, (3), 66.

[https://www.google.co.cr/books/edition/The_Nonprofit_Sector/7n8dPi2ew9YC?hl=es&gbpv=1&dq=Powell,+W.+W.,+%26+Steinberg,+R.+\(2006\).+The+Nonprofit+Sector:+A+Research+Handbook.+Yale+University+Press.&printsec=frontcover](https://www.google.co.cr/books/edition/The_Nonprofit_Sector/7n8dPi2ew9YC?hl=es&gbpv=1&dq=Powell,+W.+W.,+%26+Steinberg,+R.+(2006).+The+Nonprofit+Sector:+A+Research+Handbook.+Yale+University+Press.&printsec=frontcover)

Riveros, A. (25 de junio de 2020). Qué es la norma ISO 31000 y para qué sirve. <https://www.ealde.es/iso-31000-para-que-sirve/>

Salamon, L. M., & Anheier, H. K. (1997). *Defining the Nonprofit Sector: A Cross-national Analysis*. Manchester University Press, (11), 311. [https://www.google.co.cr/books/edition/Defining_the_Nonprofit_Sector/ffY_NY3EpYcC?hl=es&gbpv=1&dq=Salamon,+L.+M.,+%26+Anheier,+H.+K.+\(1997\).+Defining+the+Nonprofit+Sector:+A+Cross-national+Analysis.+Manchester+University+Press.&printsec=frontcover](https://www.google.co.cr/books/edition/Defining_the_Nonprofit_Sector/ffY_NY3EpYcC?hl=es&gbpv=1&dq=Salamon,+L.+M.,+%26+Anheier,+H.+K.+(1997).+Defining+the+Nonprofit+Sector:+A+Cross-national+Analysis.+Manchester+University+Press.&printsec=frontcover)

Schroeder, T. (20 de febrero de 2017). *5 etapas fundamentales para una gestión de riesgo eficaz*. <https://blog.softexpert.com/es/5-etapas-fundamentales-para-una-gestion-de-riesgos-eficaz/>

Smith, S. R. (2006). Nonprofits and Public Administration: Reconciling Performance Management and Citizen Engagement. *Public Administration Review*, 66(6), 668-680. https://www.researchgate.net/publication/249697265_Nonprofits_and_Public_AdministrationReconciling_Performance_Management_and_Citizen_Engagement

Anexos.

Anexo 1. Entrevista a Colaboradores de la OSFL Huellitas de Colores.

Introducción.

Estimado colaborador. Le solicitamos su amable participación en esta entrevista sobre la gestión de riesgos en el Centro Infantil Huellitas de Colores. Su opinión es muy importante para nosotros, ya que nos permitirá identificar los retos en la metodología aplicada por la organización. Esta investigación es parte de los requisitos que realizo para la obtención de mi Maestría en Gerencia de Proyectos de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT); por lo tanto, la encuesta es anónima y confidencial. Sus respuestas serán utilizadas, únicamente para fines académicos. Muchas gracias por su amable cooperación.

Instrucciones.

Por favor, lea cada pregunta cuidadosamente y conteste cada una de ellas.

Objetivo Específico 1. Gestión de riesgos.

1. ¿Cómo define a la persona responsable de dirigir o liderar la gestión?
2. ¿Cómo se desarrolla la planificación de la gestión de riesgos de Huellitas de Colores?

Objetivo Específico 2. Estándares para la gestión de riesgos (ISO 31000).

3. ¿Siguen algún protocolo o manual para la planificación de riesgos?
4. ¿Los roles y tareas se asignan antes o durante la ejecución de las actividades?
5. ¿Antes de iniciar las actividades, realizan alguna estimación de costos/duración, o cuentan con plazos fijos? ¿Cómo se realiza?
6. ¿Utilizan cronograma para el seguimiento de las tareas?
7. ¿Aplican algún mecanismo de control o monitoreo sobre los costos y/o recursos utilizados?
8. ¿Utilizan criterios para la asignación de recursos?
9. ¿Cuáles son los mecanismos para la gestión de riesgos?

Objetivo Específico 3. Naturaleza de la OSFL.

10. ¿A qué tipos de riesgos se orienta la gestión?
11. ¿De qué manera se estudia o analiza el entorno de estos riesgos?
12. ¿Cómo se comunican con las personas involucradas?

Objetivo Específico 4. Métodos para el Cierre de Brechas.

13. ¿Han aplicado evaluaciones o auditorías a las gestiones realizadas?
14. ¿Se realiza algún tipo de registro o informe de rendimiento de las gestiones?

15. ¿Se ha realizado algún cambio en la organización para mejorar las gestiones?

Agradecimiento.

Le agradecemos, sinceramente, su participación en esta entrevista. Su opinión es invaluable para nosotros y nos ayudará a desarrollar estrategias para mejorar la gestión de riesgos en el Centro Infantil Huellitas de Colores.