



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“Implementación y resultados de las mejoras administrativas del centro psicológico
Manrique ABanza, en el año 2024”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado Administración y Dirección de Negocios**

PRESENTADO POR:

Mejia Garcia, Karen Dayana - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR:

Espinoza Rúa, Celes Alonso

Lima – Perú

2025

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Espinoza Rúa, Celes Alonso

MIEMBROS DEL JURADO

Quijano Aranibar, Iván Ernesto

Sam Anlas, Carlos Antonio

Puma Flores, Manuel Jesús

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mejia Garcia, Karen Dayana Identificado (a) con DNI N° 70671828 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr(a) Espinoza Rúa, Celes Alonso identificado (a) con DNI N° 42750231, y cuyo código ORCID es 0000-0001-5324-7945.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Soy el autor del documento académico titulado **“Implementación y resultados de las mejoras administrativas del centro psicológico Manrique ABanza, en el año 2024**
- b) El trabajo de suficiencia profesional 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 trabajo de suficiencia profesional, 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 trabajo de suficiencia profesional cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 6 % 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: 14 , Agosto , 2025



Celes Alonso Espinoza Rúa
(Asesor)



Karen Dayana Mejia Garcia
(Autor)

DEDICATORIA:

A la memoria de esos seres mágicos que existen a la distancia y aun así permanecen en mi vida a lo largo del tiempo, su presencia aunque a veces invisible, siempre ha estado presente en mi vida de maneras diferentes en cada paso que doy, su influencia mágica y amor incondicional fue un regalo del cielo que me ayudo a seguir adelante, aunque la vida nos separó, sus recuerdos viven en mi corazón.

Este trabajo es un reflejo de los momentos mágicos que formaron parte de mi vida con homenaje a su memoria y a todo lo que me enseñaron a lo largo del tiempo que fueron claves para llegar a la culminación de este trabajo.

AGRADECIMIENTO

A esas melodías y canciones que me permitieron seguir despierta en cada momento necesario para seguir adelante en mi carrera, a esos momentos en los que tenía que correr pero me sentía acompañada por los “inmortales” recuerdos que me daban fuerza, lucides y valentía.

Las “memorias” que llevo me permitieron entender que “no existe técnicas para olvidar”, traen recuerdos tristes y alegres pero sé que “tal vez” pueda “escribir todo de nuevo”. Talvez sea esa niña interior que aún tengo presente con cada canción, que busca recordarme que ya no debo correr sola y que aún me queda “un deseo en las estrellas” que recordar.

INDICE

Asesor y miembros del jurado.....	2
Declaración jurada de originalidad.....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Índice tematico.....	6
Índice de figuras.....	8
Índice de tablas.....	9
Resumen.....	10
Abstract.....	11
Introducción.....	12
I. Información general.....	13
1.1. Título de proyecto.....	13
1.2. Objetivo general.....	13
1.3. Justificación.....	13
1.4. Metodología.....	14
II. Contexto Institucional.....	14
2.1. Antecedentes de la institución.....	14
2.1.1. Nombre de la empresa.....	14
2.1.2. Misión.....	15
2.1.3. Visión.....	15
2.1.4. Objetivos institucionales.....	15
2.1.5. Actividad principal.....	16
2.1.6. Lugar o área donde se desempeñan las funciones.....	16
2.2. Estructura organizacional.....	17

2.2.1. Infraestructura.....	19
III. Descripción de las Funciones Profesionales.....	20
3.1. Cargo ocupado.....	20
3.2. Funciones y responsabilidades.....	20
IV. Resultados y Evidencias de la Aplicación Profesional.....	21
4.1. Implementación de Discord.....	21
4.2. Implementación de Notion.....	21
4.3. Implementación de Bonos.....	21
4.4. Análisis crítico.....	31
V. Conclusiones y Recomendaciones.....	33
VI. Referencias Bibliográficas.....	34
VII. Anexos.....	35
7.1. Constancias y certificados.....	37

Índice de figuras

Figura 1	Ubicación del centro psicológico mediante Google maps.....	16
Figura 2	Logo del centro psicológico Manrique ABanza.....	18
Figura 3	Foto del interior del consultorio.....	19
Figura 4	WhatsApp era el único medio de comunicación.....	22
Figura 5	Interrupciones y distracciones en el WhatsApp del centro	22
Figura 6:	Comunicación mediante el Discort.....	23
Figura 7:	Informes y avisos mediante Discort.....	23
Figura 8:	Ficha de atención.....	24
Figura 9:	Transcripciones en hojas de historial.....	25
Figura 10:	Fichas borrosas.....	26
Figura 11:	Sesiones digitalizadas.....	27
Figura 12:	Asistencias de sesiones digitalizadas.....	28
Figura 13:	Plantillas de informes digitalizadas.....	29
Figura 14:	Convocatoria de internos.....	30
Figura 15	Pizarra de rotación de personal.....	30
Figura 16:	Captura del Turnitin.....	35
Figura 17:	Diploma de Bachiller.....	37
Figura18:	Reverso del diploma de Bachiller.....	38
Figura 19:	Certificado de capacitación.....	39
Figura 20:	Certificado de trabajo actual.....	40

Índice de tablas

Tabla 1:

Organigrama general de la institución.....17

Tabla 2:

Comparación antes y después de implementar las mejoras.....31

Tabla 3:

Desafíos, aprendizaje y mejoras.....32

Resumen

Este trabajo analiza el impacto de la implementación de mejoras administrativas en el Centro Psicológico Manrique Abanza. Se evaluó la efectividad de estas mejoras mediante datos de rotación de personal, encuestas de satisfacción laboral, escucha activa, etc.

Los resultados muestran una reducción significativa en la tasa de rotación, una mejora en la satisfacción laboral y mejoramiento de la imagen del centro psicológico, lo que indica que las mejoras implementadas tuvieron un impacto positivo en la retención del personal. Este estudio destaca la importancia de invertir en el bienestar y la satisfacción de los empleados para asegurar la sostenibilidad y la calidad de los servicios del centro.

Palabras clave: desempeño laboral, productividad, motivación, salud mental, escucha activa, herramientas tecnológicas, impacto de imagen, retención del personal.

Abstract

This paper analyzes the impact of the implementation of work climate improvements on staff retention at Centro Psicologic Manrique Abanza. The effectiveness of these improvements was evaluated by means of staff turnover data, job satisfaction surveys, active listening, etc.

The results show a significant reduction in the turnover rate, an improvement in job satisfaction and improvement in the image of the psychological center, indicating that the implemented improvements had a positive impact on staff retention. This study highlights the importance of investing in employee well-being and satisfaction to ensure the sustainability and quality of the center's services.

Key words: work performance, productivity, motivation, mental health, active listening, technological tools, image impact, staff retention.

Introducción

La implementación de mejoras en un centro de atención psicológico requiere un enfoque integral que considere las necesidades de los pacientes, el personal y la administración.

El objetivo principal es optimizar la calidad de la atención, la eficiencia operativa y la satisfacción general. Este proceso implica un análisis exhaustivo de las áreas que requieren atención, la planificación estratégica de las mejoras, la implementación gradual de los cambios y la posterior evaluación de los resultados.

La implementación de mejoras continuas para optimizar tiempos y recursos es primordial para engranar en todas las áreas requeridas con el objetivo de lograr un buen clima laboral beneficiando al centro psicológico y a los pacientes con un entorno de comodidad para todos.

1. Información general

1.1. Título del proyecto

Implementación y resultados de las mejoras administrativas del centro psicológico Manrique ABAnza, en el año 2024.

1.2. Objetivo general:

Evidenciar el impacto de la implementación de mejoras administrativas en el centro psicológico Manrique ABAnza

1.3. Justificación:

Con la experiencia adquirida durante mi carrera justifico la investigación del impacto de la implementación de mejoras continuas implementadas en el centro psicológico Manrique ABAnza, ya que es necesario ver nuestras fortalezas como empresa para obtener una mejora continua con el fin de conseguir los impactos positivos que se buscan.

De acuerdo a (CAMISÓN & PUIG, 2014) “Kaizen significa precisamente filosofía de mejora continua, y se orienta hacia la introducción de innovaciones incrementales que reduzcan progresivamente los defectos en el largo plazo y permitan la superación gradual de los estándares” (pág. 61). Por ello es importante entender que las mejoras continuas administrativas no son un lujo, sino una inversión crucial para la sostenibilidad y el crecimiento continuo de la empresa.

Como señala (Sánchez & Blanco, 2016) “La mejora continua puede definirse como aquel proceso constante de mejora incremental que se realiza en la empresa con la participación de todo el personal” (pág.

1.4. Metodología:

Implementación de propuesta:

Comunicación y capacitación: Se comunico al personal la propuesta de manera clara, transparente y oportuna, explicando los objetivos, beneficios y el proceso de implementación así mismo se capacito de forma idónea a todo el personal para asegurar la correcta recepción y adaptación de todo el proceso.

- Se implemento el programa DISCORD: Se Programo y capacito el uso del programa Discord para facilitar la comunicación
- Incentivos y reconocimientos: Este sistema se realizó mediante bonos al personal por medio de requerimientos como puntualidad y asistencias.
- Se implemento el programa NOTION: Con la finalidad de facilitar la documentación digital.

2. Contexto Institucional

2.1. Antecedentes de la institución

2.1.1. Nombre y descripción de la empresa

CENTRO PSICOLOGICO MANRIQUE ABANZA S.A.C.

El Centro Psicológico " Centro Psicológico Manrique Abanza S.A.C." abrió sus puertas en un pequeño local del distrito de Miraflores en el año 2015. La Dra. Hilaria Manrique, una psicóloga con amplia experiencia en el trabajo con comunidades vulnerables, tuvo la visión de crear un espacio donde se brindará atención psicológica accesible y de calidad a todos. Inicialmente, el centro contaba con una sola oficina y atendía a un número limitado de pacientes, principalmente a través de referencias de boca en boca.

Con el paso de los años, la reputación del centro creció gracias a la dedicación y profesionalismo de la Dra. Hilaria Manrique y su equipo. La demanda de servicios aumentó considerablemente, lo que llevó a la necesidad de tener instalaciones más amplias. En el 2020, " Centro Psicológico Manrique Abanza S.A.C " se mudó a un local más grande en el distrito de Lince cerca al hospital Rebagliati, incorporando nuevas áreas de atención, como terapia de grupo y talleres de desarrollo personal. El equipo también se expandió, incorporando psicólogos con diferentes especialidades, como terapia infantil, terapia de pareja y terapia familiar.

2.1.2. Misión

Ofrecemos terapias adaptadas a niños, adolescentes y adultos. Especializados en análisis conductual aplicado, terapia conductual para todas las edades, intervenciones para ansiedad, depresión y estrés postraumático, estrategias de modificación de conducta para niños y adolescentes, terapia de exposición para trastornos postraumáticos. Abordaje conductual en trastornos del espectro autista.

2.1.3. Visión

Ser un centro de referencia en la comunidad, recocado por la excelencia de sus servicios y su compromiso con la salud mental ofreciendo tratamiento de vanguardia priorizando el bienestar de nuestros pacientes..

2.1.4. Objetivos institucionales

Implementar un plan de incentivos y reconocimiento por desempeño dentro de los próximos 2 meses, mejorar la comunicación interna para fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y transparente.

2.1.5. Actividad principal y giro de negocio

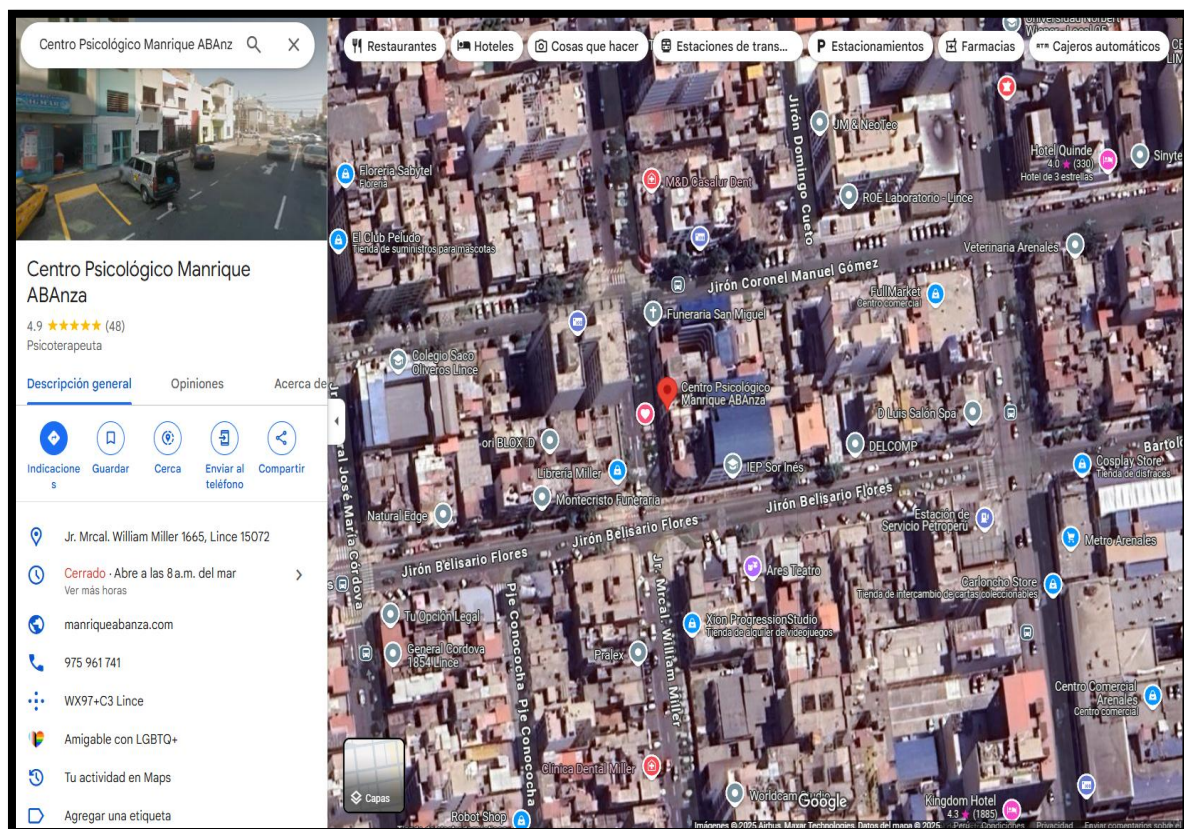
ATENCIÓN DE LA SALUD HUMANA (evaluación, diagnóstico y tratamiento de problemas de salud mental).

2.1.6. Lugar o área donde se desempeñaron las funciones

El Centro Psicológico Manrique ABAnza. Se encuentra ubicado en Jr. Mariscal Miller 1665 distrito de Lince, Lima-Perú. Referencia a una cuadra del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Figura 1

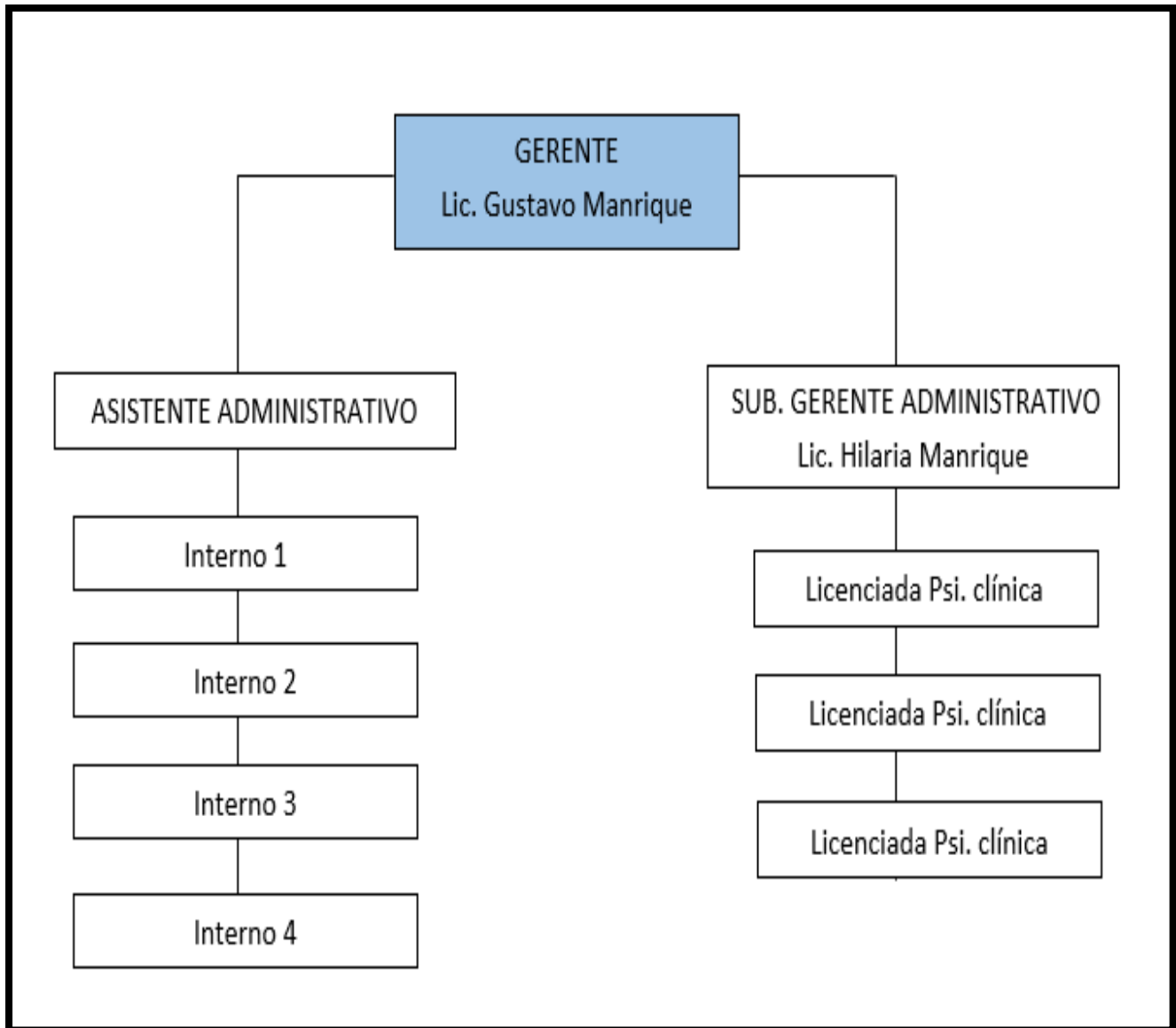
Ubicación del centro psicológico



2.2. Estructura organizacional

Tabla 1:

Organigrama general de la institución.



Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Ubicación del centro psicológico mediante maps

Logo del centro psicológico Manrique ABAnza



Fuente: <https://www.google.com/maps/place/Centro+Psicol%C3%B3gico+Manrique>

2.2.1. Infraestructura

El Centro Psicológico Manrique ABanza, está construida con material noble, se encuentra ubicado en el segundo y tercer piso. Posee diferentes consultorios donde se desarrollan distintas terapias (conducta, lenguaje, emocional), entrevistas, otros , si bien por ahora es un local amplio pero alquilado se cuenta con un proyecto a futuro de obtener un espacio propio.

Figura 3

Consultorio 1



Fuente: Foto del interior del consultorio

3. Descripción de las Funciones Profesionales

3.1. Cargo ocupado:

Asistente Administrativa

Un asistente administrativo es un profesional que brinda apoyo administrativo y operativo a ejecutivos, gerentes o equipos de trabajo. Sus funciones varían según la organización y el nivel de responsabilidad, pero generalmente incluyen:

- Administración de documentos
- Apoyo operativo.
- Gestión de proyectos
- Entrevistas

3.2. Funciones y responsabilidades:

- Gestión de expedientes, manteniendo un sistema de archivo físico y/o digital seguro y confidencial de los expedientes clínicos de los pacientes.
- Facturación y gestión financiera, preparar y enviar facturas a los pacientes o seguros médicos, manteniendo un registro preciso de las transacciones financieras.
- Gestión de suministros, solicitar y gestionar el inventario de materiales de oficina y suministros necesarios para el funcionamiento del centro.
- Preparación de informes, preparar informes administrativos periódicos para la dirección del centro.
- Entrevistas y selección de personal capacitado que aporte al centro.

- Cumplimiento de normativas, dando a conocer las leyes y regulaciones relacionadas con la salud mental y a la protección de datos personales.
- Comunicación efectiva y clara con el personal.
- Gestión de agenda, al programar citas para pacientes con los psicólogos, considerando la disponibilidad de cada profesional y las necesidades del paciente, gestionando posibles cambios o cancelaciones.

4. Resultados y Evidencias de la Aplicación Profesional

4.1. La implementación del programa DISCORD nos permitió tener una comunicación instantánea, rápida y fluida sin distracciones que se generaban antes como los grupales o llamadas que no eran de índole laboral y exclusivos del centro psicológico, por ello se coordinó el horario con el personal del centro psicológico para la capacitación e implementación del programa.

4.2. NOTION es una herramienta que nos permite organizar tareas, proyectos, notas y plazos de manera eficiente lo que nos permitió dejar de lado el drive y los folders que en su momento ya habían ocasionado problemas por la pérdida de dicha documentación. Por ello se coordinó con el personal del centro psicológico el horario adecuado para todos asistir a la inducción del uso correcto de la plataforma y sus beneficios para facilitar la documentación digital.

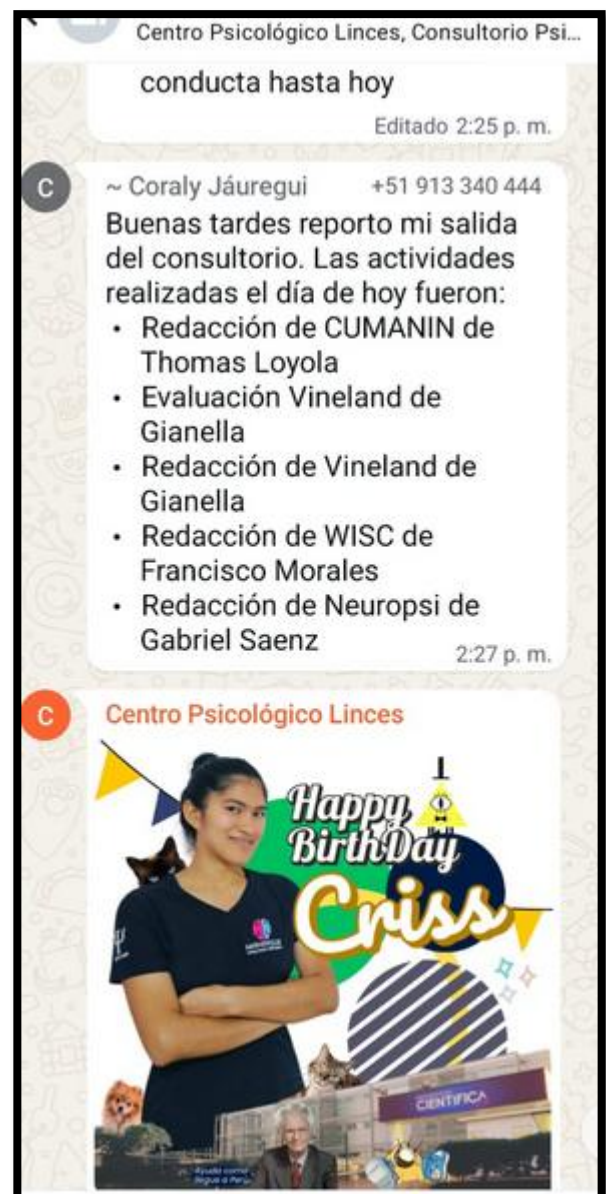
4.3. . Debido a la alta rotación de personal y faltas reiterativas nos ocasionó como centro una mala experiencia con los clientes ya que generaba una mala imagen esta situación, es así que se coordinó y estableció un incentivo por asistencia para el personal, lo que

Medio de comunicación antes:

Figura 4: WhatsApp era el único medio de comunicación



Figura 5: Interrupciones y distracciones en el grupal del centro psicológico



Fuente: Captura del WhatsApp del centro psicológico

Medio de comunicación ahora:

Figura 6: Comunicación mediante el Discort

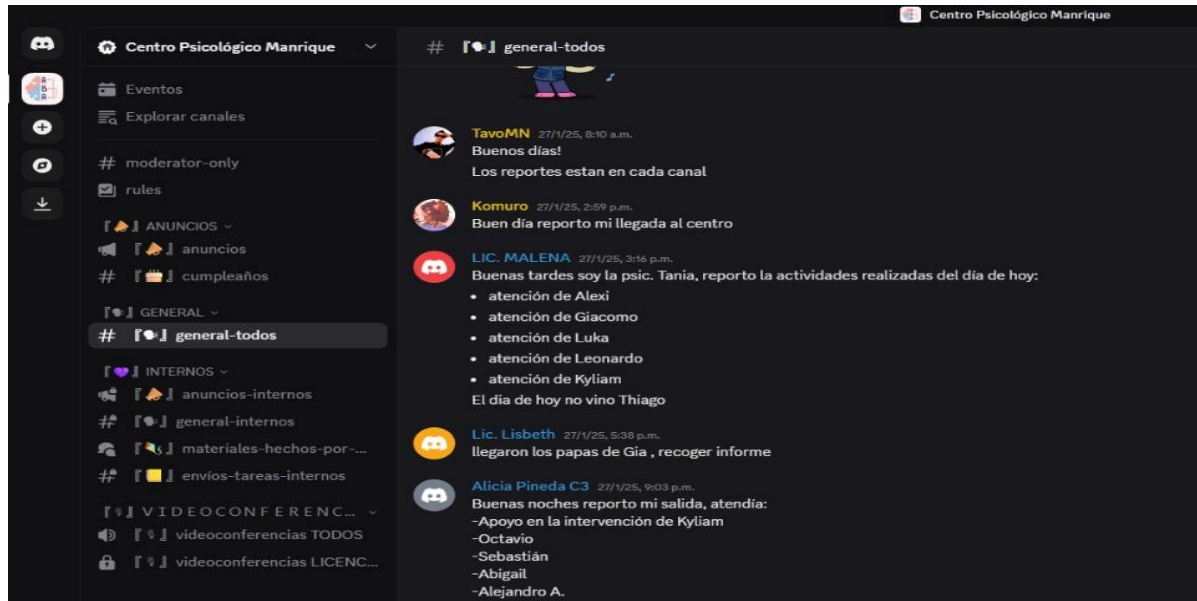
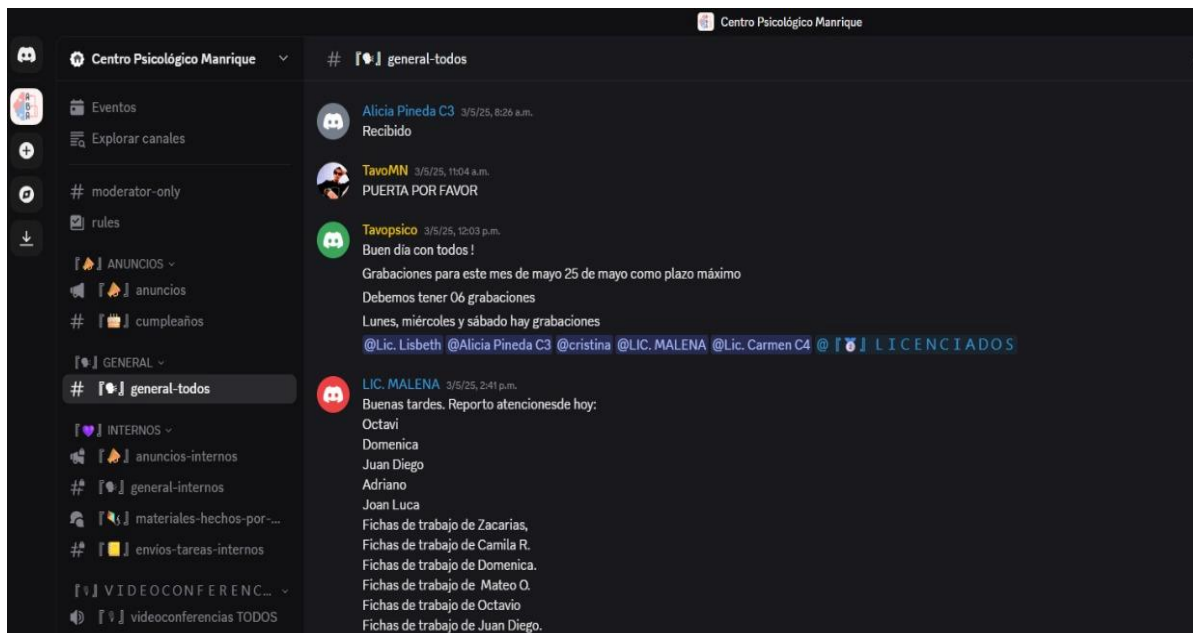


Figura 7: Informes y avisos mediante Discort



Fuente: Capturas del uso de Discort del centro psicológico

Documentación y archivos antes:

Figura 8: Ficha de atención

007

FICHA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA A ESTUDIANTES

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres : [Redacted] Abeniam
Edad : 12a
Fecha de Nacimiento : 03/12/2011
N° de hermanos : 2
Institución Educativa : DAC
Sección y Grado : 1° secundaria
Apellidos y Nomb. del Padre : Quispe Gutierrez Félix
Apellidos y Nomb. de la Madre : Lopez Tineo Juana
Ocupación del Padre : Procesador de Pailas y Kiosk
Ocupación de la Madre : [Redacted] limpieza DAC
Examinador : [Redacted]
Fecha de atención : 01/07/2024

II. MOTIVO DE ATENCIÓN

Constantemente molesta a sus compañeros, busca salir del aula con cualquier pretexto, habla groserías, no presta atención en clases, prefiere sentarse en la parte posterior del salón.
 Hace bromas pesadas subidas de tono.

III. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Sentimiento de malestar por la falta de dinero de los padres.
Cuando el papa maneja lento, siente que quiere golpear el carro, cuando le molestan quiere explotar, pero busca controlarse manteniéndose callado.

IV. ANTECEDENTES FAMILIARES Y PERSONALES RELEVANTES

Cuando el papa trabaja lo deja todo a su mamá y se va.
Mamá busca estrategias para cumplir cada uno de sus requerimientos.

V. CONCLUSIONES

El estudiante muestra ansiedad, el cual busca controlar sujetando sus manos, sujetándose, pero, no logra hacerlo por completo.
Se muestran problemas de autoestima ante las críticas de los compañeros y por lo que, genera frustración.

VI. RECOMENDACIONES Y ACUERDOS

Escribir un Diario.
Ejercicios de respiración

Figura 9: Transcripciones en hojas de historial

N° 006

FICHA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA A ESTUDIANTES

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres : [Redacted] Jhalra
Edad : 13^a
Fecha de Nacimiento : / /
N° de hermanos : 2
Institución Educativa : DAC
Sección y Grado : 2do primaria
Apellidos y Nomb. del Padre : [Redacted]
Apellidos y Nomb. de la Madre : [Redacted]
Ocupación del Padre : Construcción
Ocupación de la Madre : ama de casa
Examinador : Kelly Blancas
Fecha de atención : 10/07/2024

II. MOTIVO DE ATENCIÓN
Estudiante demasiado inquieto, en ocasiones lastima a sus compañeros con terminos inadecuados.

III. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA
Referencia la madre que ha ido observando que sus actitudes a cambiado mucho desde que el papa mantiene una relación extramarital con una mujer casada.

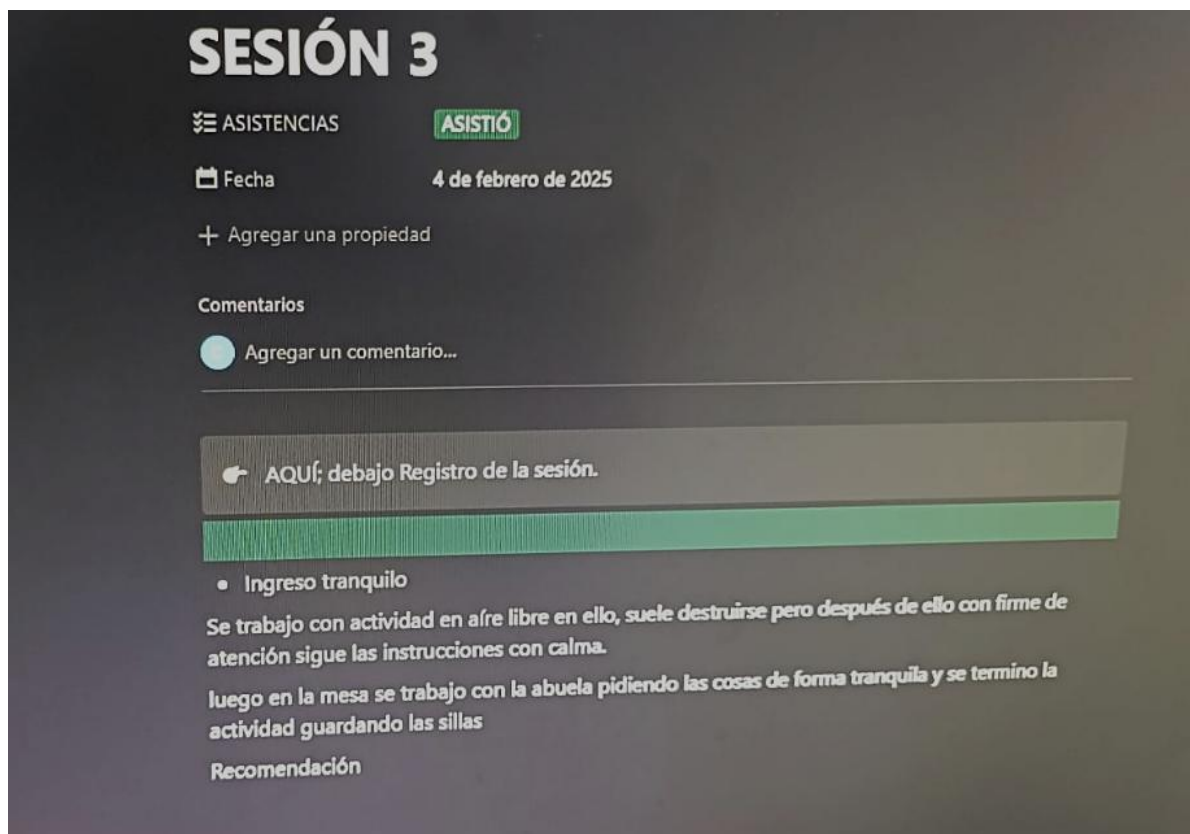
IV. ANTECEDENTES FAMILIARES Y PERSONALES RELEVANTES
Proceso de separación de los padres
Violencia doméstica
Relación con la hermana es indiferente.
Relación con su hermano es más cercano y

V. CONCLUSIONES
El estudiante muestra actitud de introversión y de sufrimiento latente, lo que explica la reacción por la separación de sus padres y por ser testigo directa e indirectamente de la violencia emocional y física de su padre hacia su madre.

VI. RECOMENDACIONES Y ACUERDOS
Se recomienda al paciente el manejo de diario y respiración, además, mejorar la relación con su mamá.

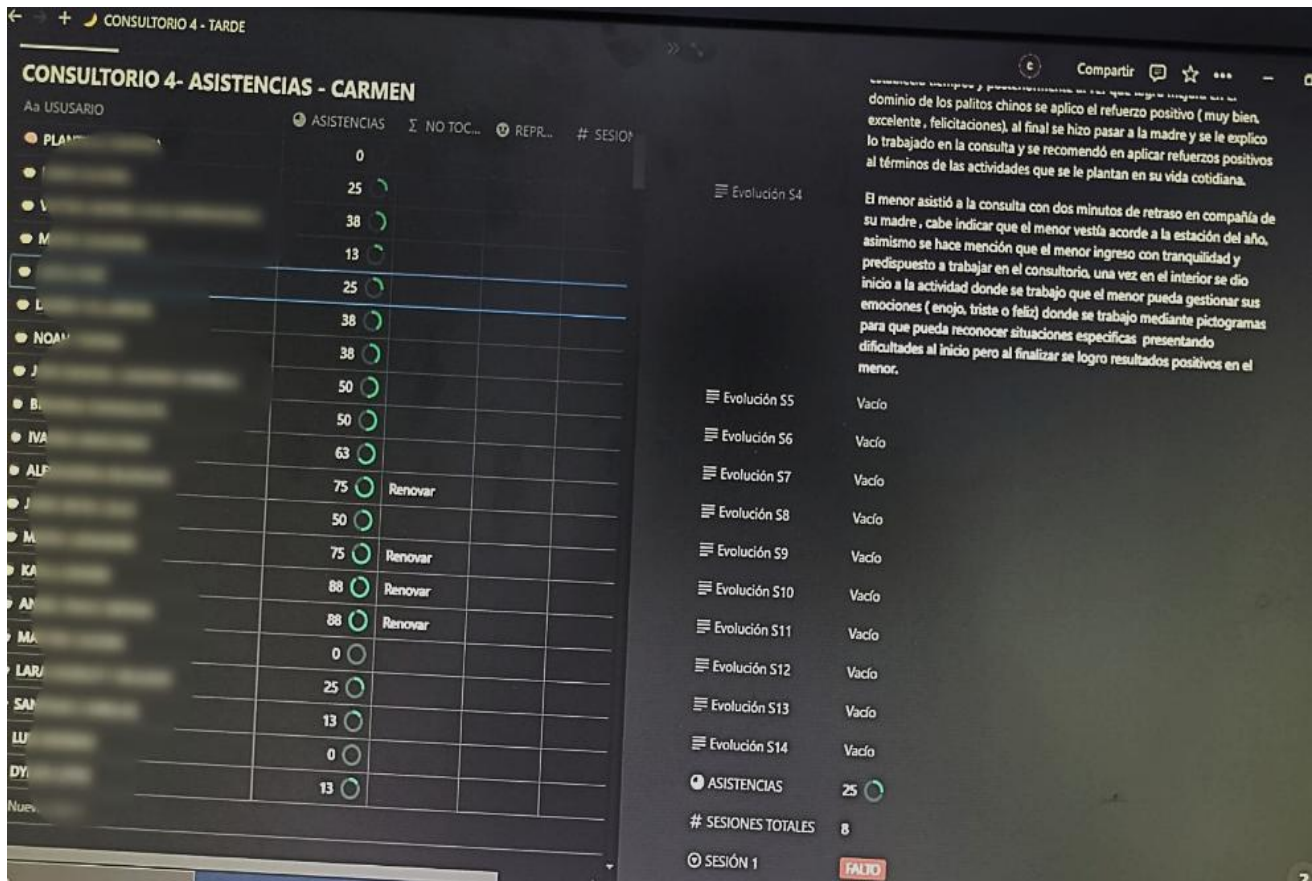
Documentación y archivos ahora:

Figura 11: Sesiones digitalizadas



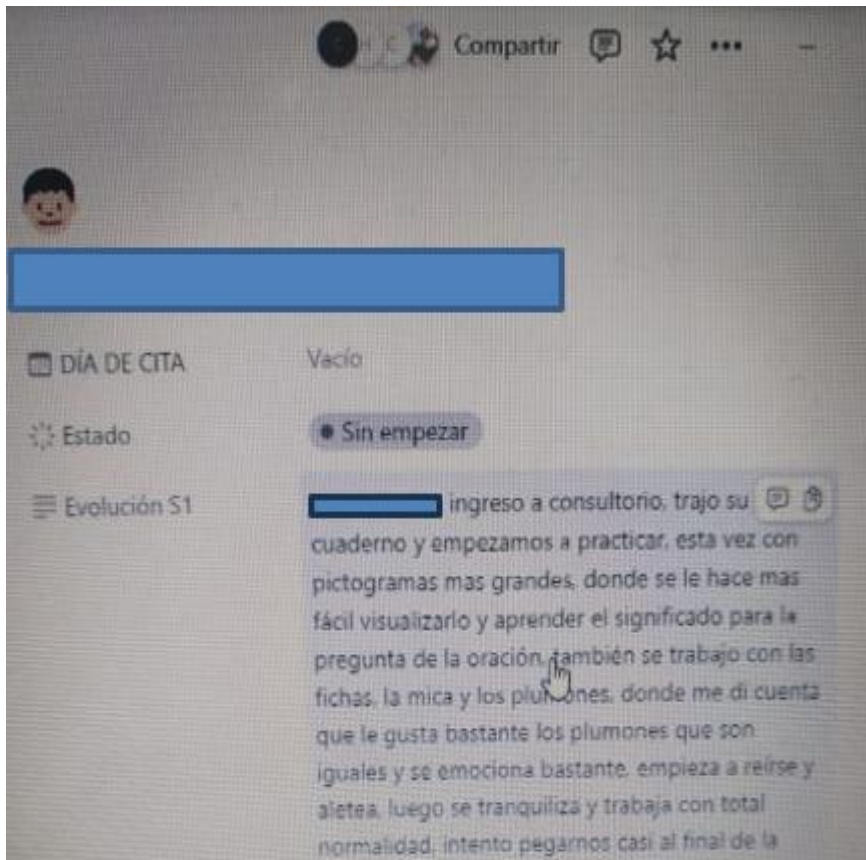
Fuente: Imagen de Notion del centro psicológico

Figura 12: Asistencias de sesiones digitalizadas



Fuente: Imagen de Notion del centro psicológico

Figura 13: Plantillas de informes digitalizadas



Fuente: Captura de informe desde el programa Notion

ANTES DE IMPLEMENTAR LOS BONOS Y/O RECONOCIMIENTOS:

Figura 14: Convocatorias de internos



CENTRO PSICOLÓGICO
Manrique ABanza

CONVOCATORIAS

INTERNOS PSICOLOGÍA

REQUISITOS

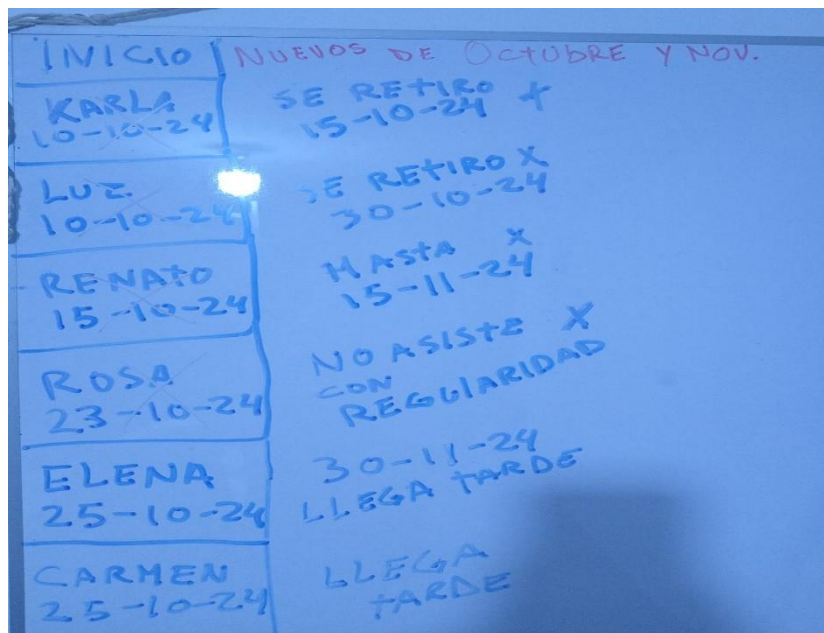
- Estar en los últimos ciclos de carrera.
- Ser proactivo y responsable.
- Disponibilidad de turno TARDE De Lunes a Sábados. (24 horas semanales)
- Ganas de aprender.

BENEFICIOS

- Adecuado ambiente Laboral.
- Capacitaciones constantes.
- Certificado al culminar el internado.
- Oportunidad de Línea de Carrera.

¿QUIERES SER PARTE DE NUESTRO EQUIPO?
Acércate el día **miércoles 15 de enero** a las **11.20 am**, para conocernos.

Figura 15: Pizarra de rotación de personal



INICIO	NOTAS
KARLA 10-10-24	SE RETIRO + 15-10-24
LUZ 10-10-24	SE RETIRO X 30-10-24
RENATO 15-10-24	HASTA X 15-11-24
ROSA 23-10-24	NO ASISTE X CON REGULARIDAD
ELENA 25-10-24	30-11-24 LLEGA TARDE
CARMEN 25-10-24	LLEGA TARDE

4.4. Análisis crítico:

Tabla 2: Comparación antes y después de implementar las mejoras

TEMA	ANTES DE IMPLEMENTAR LAS MEJORAS	DESPUÉS DE IMPLEMENTAR LAS MEJORAS
Comunicación y capacitación asertiva con el personal	<ul style="list-style-type: none"> • No había coordinación con el personal sobre sus horarios • Faltas recurrentes • Alta rotación de personal • Quejas y reclamos de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Se programo y coordino los horarios del personal para evitar faltas. • Horarios flexibles • Buen clima laboral • Reducción de la rotación del personal • Satisfacción de los pacientes y/o clientes
Incentivos y/o bonos	<ul style="list-style-type: none"> • El personal tenía muchas inasistencias • Dejaban el trabajo sin previo aviso 	<ul style="list-style-type: none"> • El personal asiste con normalidad • Fidelidad al trabajo • Motivación
Implementación del programa de DISCORD	<ul style="list-style-type: none"> • El personal se distraía en el WhatsApp. • Se reportaban interrupciones durante las sesiones • Malestar y quejas de los pacientes o clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • El personal tiene concentración en sus labores • Se recepciona la información adecuada en su momento oportuno. • No hay malestar o quejas
Implementación del programa NOTION	<ul style="list-style-type: none"> • La personal tenía que apuntar todo en papel • Se extraviaron documentos • Desorganización en la documentación 	<ul style="list-style-type: none"> • Toda la documentación es digitalizada • Se evita extravíos o daños de documentos • Mayor fluides y organización

Tabla3: Desafíos, aprendizaje y mejoras.

<p>Desafíos enfrentados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos limitados • Demanda creciente de pacientes • Falta de tiempo • Retención del personal • Integración de tecnologías • Alta rotación del personal
<p>Aprendizaje adquirido</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilidad • Trabajo en equipo • Supervisión y enfoque continuo • Desarrollo de las capacidades
<p>Posibles mejoras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Invertir en tecnología • Fortalecer la formación continua • Mejorar la gestión de recursos humanos • Desarrollar estrategias de Marketing y comunicación • Comunicación directa y efectiva entre el personal • Establecer mandos correspondientes

5. Conclusiones y Recomendaciones

- Al finalizar las capacitaciones con el personal se observó la falta de conocimiento sobre ciertas herramientas tecnológicas que nos ayudan en el trabajo, por ello se recomienda una capacitación constante al personal para que puedan acoplarse con las herramientas tecnológicas.
- El personal ha respondido con buena actitud ante los cambios implementados, se recomienda seguir motivándolos con el programa de incentivos y bonos por reconocimiento.
- Los pacientes y clientes están satisfechos ya que visualizan que ya no hay tanta rotación del personal, se recomienda que sigan las programaciones y/o coordinación de horarios con el personal.
- Se visualiza el orden y rapidez al digitalizar la documentación, recomienda seguir con el mismo programa empleado para agilizar la programación de historias.
- Es visible la mejora que se obtuvo con la implementación de las acciones de mejora continua en el centro psicológico, pero cabe denotar que se pueden seguir implementando opciones múltiples que podrían seguir generando beneficios y aportaciones para el centro psicológico.

6. Referencias Bibliográficas

Marin-Garcia, J. A., Pardo-del-Val, M., & Bonavia, T. (2008). Análisis de programas de mejora continua. Un estudio longitudinal en una empresa industrial. *Gestão & produção*, 15(3), 433–447.

<https://doi.org/10.1590/s0104-530x2008000300002>

Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2), 328–342.

<https://doi.org/10.4067/s0718-33052019000200328>

Ramírez, K. M. A., & Álvaro, V. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Intangible capital*, 13(2), 479–497.

<https://doi.org/10.3926/IC.901>

Veintimilla, J., Ney, M. G., & Sanchez, N. V. M. (2020). Enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa: análisis del modelo y actividades en el desarrollo. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(2), 44–55.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7383237>

7. Anexos

1. Informe Turnitin

KAREN DAYANA MEJIA GARCIA

Trabajo de suficiencia profesional administracion de empresas.docx

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::30163:467862793

Fecha de entrega
17 Jun 2025, 5:46 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
21 Jul 2025, 11:12 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
Trabajo de suficiencia profesional administracion de empresas.docx

Tamaño de archivo
9.5 MB

39 Páginas

2661 Palabras

18.150 Caracteres

6% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 5% Fuentes de Internet
- 0% Publicaciones
- 1% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos 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.

Celes Alonso Espinoza Rúa
(Asesor)

Karen Dayana Mejia Garcia
(Autor)

2. Anexo 2

Registro de impacto y resultados

Tipo de documento: Trabajo de suficiencia profesional.

Título del Trabajo de Suficiencia Profesional o Tesis

Implementación y resultados de las mejoras administrativas del centro psicológico Manrique ABAnza, en el año 2024.

Integrantes:

1. Mejía García, Karen Dayana

2.

3.

4.

Asesor: Espinoza Rúa, Celes Alonso

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.

Por medio de la investigación se visualizaron los problemas más frecuentes y se busca dar solución, así formular acciones preventivas con la finalidad de generar un ambiente estable lo que genera una mejoría económica.

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.

Se verifico que la alta rotación del personal es debido a que no hay una buena comunicación con el personal, sin embargo, es visible la mejora que se obtuvo con la implementación de las acciones de mejora continua.

7.1. Constancias y certificados (Experiencia profesional)

Figura 17: Diploma de Bachiller en Administración y Dirección de Negocio



Escuela de Educación Superior Tecnológica Privada
"San Ignacio de Loyola - Escuela ISIL"
Programa de Estudios: Administración y Dirección de Negocios
en nombre de la Nación

La Directora de la Escuela de Educación Superior Tecnológica Privada "San Ignacio de Loyola – Escuela ISIL" confiere el Grado Académico de:

BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE NEGOCIOS

A Don(ña): MEJIA GARCIA, KAREN DAYANA

quien optó dicho Grado el día 22 de diciembre de 2022, después de haber cumplido con los requisitos exigidos por las disposiciones legales vigentes.

Por tanto:

Expide el presente Diploma, para que se le reconozca como tal.

Dado y firmado en Lima el 26 de julio de 2023.

Rosa María Marina Sciarra de Brunner
DIRECTORA

Sergio Francisco Tafur Espinoza
GERENTE ACADÉMICO

Rina Maritza del Carmen Barrientos Figueroa
SECRETARIA GENERAL

Figura 18: Reverso del diploma de Bachiller



CÓDIGO DE ESCUELA: 858
TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 1
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 70671828
GRADO: B
MODALIDAD DE OBTENCIÓN: Trabajo de Investigación
MODALIDAD DE ESTUDIO: P

N° DE RESOLUCIÓN: 047- 2023 - DG/SG - ESCUELA ISIL

FECHA: 22 de diciembre de 2022

DIPLOMA N° E ISIL BADM 2023 029

ORIGINAL/DUPLICADO: 0

INSCRITO EN EL LIBRO N° 001 FOLIO 004 CON EL NÚMERO DE

REGISTRO: 047

LIMA, 26 DE JULIO DE 2023.

SECRETARIO GENERAL

Figura 19: Certificado de capacitación



Figura 20: Certificado de trabajo actual

