



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA



**PLAN DE FORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN
INTEGRAL PSICOLÓGICO SUMAQ
KAUSAY JULIACA 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JHAN CARLOS ZEA RAMOS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

**PLAN DE FORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN
INTEGRAL PSICOLÓGICO SUMAQ
KAUSAY JULIACA 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JHAN CARLOS ZEA RAMOS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE


: _____
M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

PRIMER MIEMBRO


: _____
Dr. RICHARD CONDORI CRUZ

SEGUNDO MIEMBRO


: _____
Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

ASESOR DE TESIS


: _____
Dr. JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P25



RESOLUCIÓN N° 131-2024-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 11 de julio del 2024

VISTOS:

El expediente N° 2024-CU-8433 (fecha y hora de sustentación), expediente N° 2024-CU8425 (Título), la RESOLUCIÓN N° 129-2024-D-FIS-UANCV que aprueba el Borrador de Tesis de fecha y el DICTAMEN N° 402-2024-OI-VRI DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN presentado por el (la) bachiller, **ZEAM RAMOS, JHAN CARLOS** quien solicita FECHA Y HORA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS, titulado: **PLAN DE FORMACIÓN PAR MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PSICOLÓGICO SUMAQ KAUSAY JULIACA 2023** conducente a la obtención del Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO** por la modalidad de Sustentación de Tesis,

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 0827-2023-UANCV-CU-R se aprueba la ampliación de Sustentación de Tesis y/o examen de suficiencia para el mes de enero del 2024 y acorde al artículo 5° numeral 5.14 de la Ley Universitaria N° 30220 establece que las universidades se rigen por el principio del interés superior del estudiante.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220 y sus modificatorias, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca y de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- NOMINAR JURADOS PARA LA SUSTENTACIÓN DE TESIS del tema titulado: **PLAN DE FORMACIÓN PAR MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PSICOLÓGICO SUMAQ KAUSAY JULIACA 2023** presentado por el (la) bachiller: **ZEAM RAMOS, JHAN CARLOS**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO** habiéndose designado por sorteo a la siguiente terna de jurados:

- Presidente : M. SC. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
- 1er. Miembro : DR. RICHARD CONDORI CRUZ
- 2do. Miembro : DR. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ
- Asesor de Tesis : DR. JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA

SEGUNDO.- PROGRAMAR la FECHA Y HORA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS VIRTUAL para el día **JUEVES, 11 DE JULIO DEL 2024** a horas **07:00 a.m.** hora exacta. El acto académico de sustentación virtual se llevará a cabo a través de la plataforma de video conferencia Cisco Webex Meetings.

TERCERO.- Realizada la Sustentación de Tesis, el Presidente de la terna de jurados levantará y firmará el Acta de Sustentación de Tesis, en el cual se consignará el resultado obtenido por el (la) Bachiller sustentante, del mismo modo firmaran los otros dos miembros de jurado y asesor de tesis, dando conformidad al acto.

CUARTO.- La Dirección de la Escuela Profesional de Ingeniería Empresarial e Informática, el Jurado y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c.
Arch. 2024
JCHM/
Distribución: Jurados, Interesado

**RESOLUCIÓN N° 129-2024-D-FIS-UANCV**

Juliaca, 08 de julio del 2024

VISTOS; el Expediente N° 2023-CU-216529 y el Acta de Aprobación de Borrador de Tesis de fecha y la RESOLUCIÓN N° 119-2024-D-FIS-UANCV que aprueba el Perfil de Tesis de fecha 28 de junio del 2024, presentado por el (la) Bachiller: **ZEA RAMOS, JHAN CARLOS** con el tema titulado: **PLAN DE FORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PSICOLÓGICO SUMAQ KAUSAY JULIACA 2023**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**.

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Bachiller **ZEA RAMOS, JHAN CARLOS**, ha presentado su Borrador de Tesis titulado: **PLAN DE FORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PSICOLÓGICO SUMAQ KAUSAY JULIACA 2023**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**.

Que, habiendo procedido de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, nominó como Jurados a los siguientes Docentes:

- Presidente : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 1er. Miembro : Dr. Paul Mamani Tisnado
- 2do. Miembro : Dr. Oscar Gonzalo Apaza Perez
- Asesor de Tesis : Dr. Jair Emerson Ferreyros Yucra

Que, la terna de jurados ha aprobado en su integridad el Borrador de Tesis titulado: **PLAN DE FORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PSICOLÓGICO SUMAQ KAUSAY JULIACA 2023**.

Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto Modificado de la UANCV.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR EL BORRADOR DE TESIS, presentado por el (la) Bachiller: **ZEA RAMOS, JHAN CARLOS**, con el tema titulado: **PLAN DE FORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PSICOLÓGICO SUMAQ KAUSAY JULIACA 2023**, quedando apto para tramitar el Dictamen de Originalidad de Trabajo de Investigación y posteriormente solicitar la Fecha y Hora de Sustentación de Tesis previa presentación de los requisitos correspondientes según lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV, la misma que conducirá a la obtención del **TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

**RESOLUCIÓN N° 119-2024-D-FIS-UANCV**

Juliaca, 28 de junio del 2024

VISTOS; el Expediente N° 2024-CU-7369 de fecha 28 de junio del 2024, presentado por el (la) Bachiller **ZEA RAMOS, JHAN CARLOS** quien ha solicitado CAMBIO DEL PRIMER, SEGUNDO MIEMBRO DE JURADO Y ASESOR DEL PERFIL DE TESIS, asignado con RESOLUCIÓN N° 551-2023-D-FIS-UANCV de fecha 04 de octubre del 2023.

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Bachiller **ZEA RAMOS, JHAN CARLOS**, ha presentado su Perfil de Tesis titulado: **PLAN DE FORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PSICOLÓGICO SUMAQ KAUSAY JULIACA 2023**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**.

Que, con RESOLUCIÓN N° 551-2023-D-FIS-UANCV de fecha 04 de octubre del 2023 se aprobó el Perfil de Tesis titulado: **PLAN DE FORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PSICOLÓGICO SUMAQ KAUSAY JULIACA 2023**, con la siguiente terna de jurados:

- Presidente : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 1er. Miembro : Dr. Paul Mamani Tisnado
- 2do. Miembro : Dr. Oscar Gonzalo Apaza Perez
- Asesor de Tesis : Mtro. Ramiro Arturo Rodriguez Saravia

Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y modificatoria; y el Estatuto Modificado 2020 de la UANCV aprobado con Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el CAMBIO DEL PRIMER, SEGUNDO MIEMBRO DE JURADO Y ASESOR DEL PERFIL DE TESIS, de (l) (la) Bachiller: ZEA RAMOS, JHAN CARLOS, del tema de tesis titulado: PLAN DE FORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PSICOLÓGICO SUMAQ KAUSAY JULIACA 2023, considerándose a partir de la fecha los siguientes Jurados y Asesor de Tesis:

- Presidente : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 1er. Miembro : Dr. Richard Condori Cruz
- 2do. Miembro : Dr. Oscar Gonzalo Apaza Perez
- Asesor de Tesis : Dr. Jair Emerson Ferreyros Yucra

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO



RESOLUCIÓN N° 551-2023-D-FIS-UANCV

Juliaca, 04 de octubre del 2023

VISTOS; el Expediente N° 2023-CU-09396, y la copia del Acta de Aprobación de Perfil de Tesis de fecha 22 de setiembre del 2023, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, presentado por el (la) Bachiller: **ZEA RAMOS, JHAN CARLOS** con el tema titulado: **PLAN DE FORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PSICOLÓGICO SUMAQ KAUSAY JULIACA 2023.**

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Bachiller **ZEA RAMOS, JHAN CARLOS**, ha presentado su Perfil de Tesis titulado: **PLAN DE FORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PSICOLÓGICO SUMAQ KAUSAY JULIACA 2023**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

Que, habiendo procedido de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, nominó como Jurados a los siguientes Docentes:

- Presidente : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 1er. Miembro : Dr. Paul Mamani Tisnado
- 2do. Miembro : Dr. Oscar Gonzalo Apaza Perez
- Asesor de Tesis : Mstro. Ramiro Arturo Rodriguez Saravia

Que, la terna de jurados ha aprobado en su integridad el Perfil de Tesis titulado: **PLAN DE FORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PSICOLÓGICO SUMAQ KAUSAY JULIACA 2023**, procediendo con el levantamiento de Acta y firma de Aprobación correspondiente.

Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto Modificado de la UANCV.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR EL PERFIL DE TESIS, presentado por el (la) Bachiller: **ZEA RAMOS, JHAN CARLOS**, con el tema titulado: **PLAN DE FORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PSICOLÓGICO SUMAQ KAUSAY JULIACA 2023**, quedando apto para el desarrollo y presentación del Borrador de Tesis según lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV.

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO



PLAN DE FORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PSICOLÓGICO SUMAQ KAUSAY JULIACA 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	www.coursehero.com Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, UNAD Trabajo del estudiante	1%
7	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%

8 hdl.handle.net




Metadatos complementarios



TÍTULO DE LA TESIS	
PLAN DE FORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PSICOLÓGICO SUMAQ KAUSAY JULIACA 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	JHAN CARLOS ZEA RAMOS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46752000
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-5379-9797
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02442123
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-2411-3016
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	RICHARD CONDORI CRUZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442917
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	OSCAR GONZALO APAZA PEREZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	42431259



Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P25
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca</p> <p>Coordenadas: Latitud: -15.4582367 Longitud: -70.130831</p> <p>https://maps.app.goo.gl/C6CaWgMzqvdHu3tG7</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Marzo 2024 – Julio 2024
URL de disciplinas OCDE	<p>https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#1.02.00</p> <p>Informática y Ciencias de la Información</p> <p>Negocios, Administración</p> <p>https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CERDA VELÁSQUEZ"
DIRECCIÓN
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DIRECTOR (e)
Unidad de Investigación FIS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JHAN CARLOS ZEA RAMOS, identificado con DNI Nro. 46752000 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

PLAN DE FORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PSICOLÓGICO SUMAQ KAUSAY JULIACA 2023

Asesorado por: Dr. JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

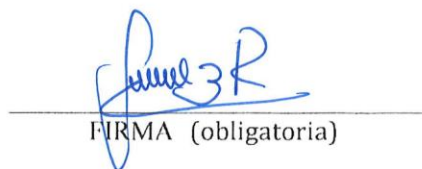
Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 30 de AGOSTO del 2024


Firma del Asesor
(obligatoria)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mi amada familia, pilar fundamental de mi vida, cuyo amor incondicional y apoyo constante me han dado la fuerza para seguir adelante en este camino. Gracias por ser mi refugio en los momentos difíciles y mi inspiración en cada desafío.

A mis hijos, que con su sonrisa y energía me recordaron cada día la importancia de esforzarme y seguir adelante. Ustedes son mi mayor motivación y el corazón de cada logro alcanzado.



AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a quienes me acompañaron en este viaje académico. A mi familia, por su paciencia, comprensión y apoyo incondicional durante este proceso. A mis hijos, por ser mi mayor fuente de alegría y fortaleza, incluso en los momentos más complicados.

Y finalmente, agradezco a la vida por brindarme la oportunidad de crecer, aprender y cumplir este sueño. Esta tesis es el resultado de un esfuerzo conjunto y está dedicada a todos ustedes, que hicieron de este logro una realidad.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	x
ABSTRTACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiv

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3. Justificación del Estudio	4
1.4. Hipótesis.....	7
1.5. Variables	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	9
2.2. Marco teórico	11
2.2.1. Formación	11
2.2.2. Procesos administrativos	24
2.2.2.1. Importancia del proceso administrativo.....	25
2.2.2.2. Características del proceso administrativo	27
2.2.2.3. Ciclo del proceso administrativo.....	29
2.2.2.4. La planeación	30



2.2.2.5. La organización	32
2.2.2.6. La dirección	33
2.2.2.7. El control.....	35
2.3. Marco conceptual	36

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de la investigación.....	38
3.2. Método de la investigación.....	39
3.3. Población y muestra	40
3.3.1. Población.....	40
3.3.2. Muestra	40
3.4. Técnicas, fuentes e instrumentos de investigación para la recolección de datos	41
3.4.1. Técnicas.....	41
3.4.2. Instrumentos.....	41
3.5. Validación de la contrastación de hipótesis	42
3.6. Validez y confiabilidad del instrumento	42
3.7. Plan de recolección y procesamiento de datos	42

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de confiabilidad del instrumento	44
4.2. Resultados.....	45
4.2.1. El proceso administrativo (pre-test)	45
4.2.2. El proceso administrativo (post-test).....	50
4.3. Evaluación de la normalidad	56



4.4. Hipótesis Específicas:	56
4.4.1. Contrastación de las hipótesis	56
CONCLUSIONES.....	61
RECOMENDACIONES	64
BIBLIOGRAFÍA	66
ANEXOS.....	68



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 operacionalización de variables	8
Tabla 2 Población	40
Tabla 3 confiabilidad del instrumento	44
Tabla 4 distribución del proceso administrativo (pre-test).....	45
Tabla 5 distribución y frecuencia de la planeación (pre - test).....	46
Tabla 6 distribución y frecuencia de la organización (pre - test).....	47
Tabla 7 distribución y frecuencia de la dirección (pre - test).....	48
Tabla 8 distribución y frecuencia del control (pre - test)	49
Tabla 9 distribución y frecuencia de los procesos administrativos (post - test) .	50
Tabla 10 distribución y frecuencia de la planeación (post - test)	51
Tabla 11 distribución y frecuencia de la organización (post - test)	52
Tabla 12 distribución y frecuencia de la dirección (post - test)	53
Tabla 13 distribución y frecuencia del control (post - test).....	54
Tabla 14 comparación de pre y post – test del proceso administrativo	55
Tabla 15 evaluación de la normalidad.....	56
Tabla 16 evaluación de Wilcoxon del proceso administrativo en Pres y Post - Test	57
Tabla 17 evaluación de estadísticos en pre y post – test	57
Tabla 18 evaluación de Wilcoxon según rangos de las dimensiones en estado pre y post - test.....	59
Tabla 19 evaluación de estadísticos de las dimensiones en Pre y Post – Test.	60



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 distribución y frecuencia del proceso administrativo (pre-test)	45
Figura 2 distribución y frecuencia de la planeación (pre - test)	46
Figura 3 distribución y frecuencia de la organización (pre - test)	47
Figura 4 distribución y frecuencia de la dirección (pre - test)	48
Figura 5 distribución y frecuencia del control (pre - test).....	49
Figura 6 distribución y frecuencia de los procesos administrativos (post - test)	50
Figura 7 distribución y frecuencia de la planeación (post - test)	51
Figura 8 distribución y frecuencia de la organización (post - test)	52
Figura 9 distribución y frecuencia de la dirección (post - test).....	53
Figura 10 distribución y frecuencia del control (post - test)	54
Figura 11 comparación de pre y post – test del proceso administrativo.....	55



RESUMEN

El presente estudio se enfoca en el desarrollo de un Plan de Formación con el objetivo de mejorar los procesos administrativos en el Centro de Atención Integral Psicológico Sumaq Kausay. Este centro, dedicado a brindar servicios psicológicos integrales, enfrenta desafíos en la eficiencia de sus operaciones internas y la optimización de sus recursos.

El estudio comienza con un análisis exhaustivo de los procesos administrativos actuales del centro. Se identifican los puntos débiles y las áreas que requieren mejoras para lograr un funcionamiento más efectivo y una prestación de servicios más eficiente a los pacientes.

Con base en los resultados del análisis, se elabora un plan de formación que se adapte a las necesidades específicas del personal del centro. El objetivo de esta formación es capacitar al equipo en habilidades gerenciales y administrativas clave, así como en el manejo de herramientas y tecnologías que faciliten el flujo de trabajo y la comunicación interna.

El plan de formación se estructura en diferentes módulos, abordando temas como gestión del tiempo, liderazgo, resolución de conflictos, comunicación efectiva, uso de software de gestión, entre otros aspectos relevantes para el mejoramiento de los procesos internos.

Además, se incorporan actividades prácticas y ejercicios de simulación para fomentar la aplicación de los conocimientos adquiridos en situaciones reales dentro del contexto del centro. Se promueve la participación activa y el trabajo en equipo para fortalecer la cohesión y colaboración entre el personal.



Asimismo, el plan de formación busca estimular el desarrollo profesional y personal de los empleados, lo que contribuye a aumentar su compromiso y motivación en el desempeño de sus funciones.

Se establece una evaluación continua durante y después de la formación para medir la efectividad del plan y detectar posibles áreas de mejora. Los resultados obtenidos permiten realizar ajustes y adaptaciones, garantizando que el proceso de mejora sea constante y sostenible a lo largo del tiempo.

Cuyo Plan de Formación para Mejorar los Procesos Administrativos del Centro de Atención Integral Psicológico Sumaq Kausay busca fortalecer el desempeño del equipo de trabajo, optimizar los recursos y agilizar los procedimientos internos para brindar un servicio de calidad y excelencia a los pacientes que buscan apoyo psicológico en el centro. La implementación de este plan se espera que tenga un impacto positivo en el funcionamiento general del centro y en la satisfacción tanto de los pacientes como del personal.

Palabras clave: plan, procesos, administración, atención al cliente.



ABSTRTACT

This study focuses on the development of a Training Plan with the aim of improving administrative processes at the Sumaq Kausay Integral Psychological Care Center. This center, dedicated to providing comprehensive psychological services, faces challenges in the efficiency of its internal operations and the optimization of its resources.

The study begins with a comprehensive analysis of the center's current administrative processes. Weak points and areas requiring improvement are identified for more effective operation and more efficient service delivery to patients.

Based on the results of the analysis, a training plan is drawn up that adapts to the specific needs of the center's staff. The objective of this training is to train the team in key managerial and administrative skills, as well as in the management of tools and technologies that facilitate the workflow and internal communication.

The training plan is structured in different modules, addressing topics such as time management, leadership, conflict resolution, effective communication, use of management software, among other relevant aspects for the improvement of internal processes.

In addition, practical activities and simulation exercises are incorporated to promote the application of the knowledge acquired in real situations within the context of the center. Active participation and teamwork are promoted to strengthen cohesion and collaboration among staff.



Likewise, the training plan seeks to stimulate the professional and personal development of employees, which contributes to increasing their commitment and motivation in the performance of their duties.

A continuous evaluation is established during and after the training to measure the effectiveness of the plan and detect possible areas of improvement. The results obtained allow adjustments and adaptations to be made, guaranteeing that the improvement process is constant and sustainable over time.

Whose Training Plan to Improve the Administrative Processes of the Sumaq Kausay Psychological Comprehensive Care Center seeks to strengthen the performance of the work team, optimize resources and streamline internal procedures to provide quality service and excellence to patients seeking psychological support in center. The implementation of this plan is expected to have a positive impact on the overall operation of the center and on the satisfaction of both patients and staff.

Keywords: plan, processes, administration, customer service.



INTRODUCCIÓN

La tesis de investigación titulada "Plan de Formación para Mejorar los Procesos Administrativos del Centro de Atención Integral Psicológico Sumaq Kausay" presenta un exhaustivo estudio sobre las estrategias implementadas en el centro para optimizar sus operaciones internas y garantizar una atención psicológica integral y de calidad a sus pacientes. El trabajo de investigación comienza contextualizando el panorama actual de la atención psicológica y la importancia de contar con una administración eficiente en los centros de salud mental. Se plantea la creciente demanda de servicios terapéuticos y la necesidad de abordar los desafíos administrativos para mejorar la satisfacción del cliente y la eficiencia en el funcionamiento del centro. Los objetivos de la tesis se definen claramente, destacando la intención de analizar los procesos administrativos existentes en el Centro de Atención Integral Psicológico Sumaq Kausay, identificar áreas de mejora y diseñar un Plan de Formación que aborde las necesidades específicas del personal administrativo. La metodología utilizada en el estudio incluye la recopilación de datos mediante entrevistas, encuestas y análisis documental. Se realiza un diagnóstico de la situación actual del centro y se identifican las principales fortalezas y debilidades en los procesos administrativos. Con base en estos hallazgos, se diseña un programa de formación a medida para el personal, en colaboración con expertos en administración y psicología. Los resultados obtenidos son presentados en detalle, resaltando las áreas de mejora identificadas durante el diagnóstico. Se muestra cómo la implementación del Plan de Formación ha tenido un impacto positivo en la eficiencia y la calidad de los servicios prestados. Se observan mejoras en la gestión de citas, el manejo de expedientes, la comunicación con



los pacientes y la facturación de servicios. Se analizan los resultados en el contexto de la literatura existente y se discuten las implicaciones prácticas y teóricas del plan de formación implementado. Se destacan las contribuciones originales de la investigación y cómo estas podrían ser aplicadas en otros centros de atención psicológica. Conclusiones de la tesis concluye con un resumen de los principales hallazgos y logros del Plan de Formación para Mejorar los Procesos Administrativos en el Centro de Atención Integral Psicológico Sumaq Kausay. Se destaca la importancia de la capacitación continua del personal para lograr una atención de calidad y una gestión eficiente. Asimismo, se resalta la relevancia de la investigación como aporte al campo de la psicología y la gestión de centros de atención de salud mental. El trabajo de investigación culmina con una serie de recomendaciones para futuros estudios y mejoras en el centro de atención. Se sugiere la implementación de nuevas tecnologías, la actualización constante del plan de formación y la evaluación periódica de los procesos administrativos para asegurar su eficacia a largo plazo.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Planteamiento del Problema

La realidad problemática de los procesos administrativos en los Centros de Atención Integral Psicológico ONGs (Organizaciones No Gubernamentales) puede ser compleja y variada, dependiendo de la situación específica de cada institución. Algunos de los desafíos más comunes que enfrentan estos centros incluyen:

- **Recursos Limitados:** Muchas ONGs de atención psicológica operan con presupuestos ajustados y dependen en gran medida de donaciones y financiamiento externo. Esto puede resultar en una falta de recursos para invertir en sistemas de gestión adecuados, formación del personal o tecnología moderna para facilitar la administración eficiente.
- **Carga de Trabajo:** La demanda de servicios psicológicos suele ser alta en ONGs, y el personal administrativo puede verse abrumado por la cantidad de tareas a realizar, desde la gestión de citas y expedientes hasta la coordinación de recursos y la atención al cliente.
- **Falta de Formación Específica:** En algunos casos, el personal administrativo puede carecer de capacitación especializada en administración de centros de



atención psicológica. Esto puede llevar a errores en la gestión de datos, falta de conocimiento en la facturación de servicios o ineficiencias en los procedimientos internos.

- **Sistemas Desactualizados:** Algunas ONGs pueden estar utilizando métodos administrativos obsoletos, como archivos en papel, lo que dificulta la organización y la recuperación eficiente de información. Esto puede afectar la calidad de la atención y aumentar la probabilidad de errores.
- **Coordinación Interdepartamental:** La falta de comunicación y coordinación entre los diferentes departamentos dentro de una ONG puede generar dificultades en la gestión y el flujo de información. Una administración fragmentada puede causar retrasos en los procesos y una experiencia menos satisfactoria para los pacientes.
- **Cumplimiento Normativo:** Las ONGs están sujetas a regulaciones y normativas específicas, especialmente cuando se trata de la privacidad y la seguridad de la información de los pacientes. El incumplimiento de estas normativas puede tener graves consecuencias legales y afectar la reputación del centro.
- **Falta de Evaluación y Mejora Continua:** La falta de evaluación periódica de los procesos administrativos puede llevar a una falta de mejora continua en el funcionamiento del centro. Sin una revisión constante de las prácticas y políticas, es difícil identificar áreas de mejora y adaptarse a las necesidades cambiantes.

Podemos decir la realidad problemática de los procesos administrativos en los Centros de Atención Integral Psicológico ONGs puede afectar negativamente la calidad de la atención y la experiencia de los pacientes. Para superar estos desafíos, es fundamental invertir en la formación y el desarrollo del personal,



implementar tecnología y sistemas de gestión eficientes, y fomentar la colaboración interdepartamental. Además, una revisión constante de los procesos y una mentalidad de mejora continua son clave para asegurar una administración efectiva y una atención de calidad.

Problema General:

- ¿Cuál será la influencia del plan de formación en la mejora de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023?

Problemas Específicos:

- ¿Cuál ser la influencia del plan de capacitación en la planeación de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023?
- ¿Cuál será la influencia del plan de formación en la organización de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023?
- ¿Cuál será la influencia del plan de formación en la dirección de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023?
- ¿Cuál será la influencia del plan de formación en el control de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023?



1.2. Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

- Determinar la influencia del plan de formación en la mejora de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023

Objetivos Específicos:

- determinar la influencia del plan de capacitación en la planeación de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023
- determinar la influencia del plan de formación en la organización de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023
- determinar la influencia del plan de formación en la dirección de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023
- determinar la influencia del plan de formación en el control de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023

1.3. Justificación del Estudio

• Justificación Teórica:

Desde el punto de vista teórico, el desarrollo del estudio sobre un Plan de Formación para Mejorar los Procesos Administrativos del Centro de Atención Integral se fundamenta en la necesidad de aplicar conocimientos y modelos de gestión administrativa en el contexto específico de un centro de atención



psicológica. La teoría de la administración proporciona herramientas y enfoques que pueden ser adaptados y aplicados para mejorar la eficiencia, calidad y efectividad en la atención de los pacientes.

La implementación de un plan de formación se basará en investigaciones previas sobre buenas prácticas administrativas en instituciones de salud, así como en teorías de la psicología organizacional y la capacitación del personal. El estudio buscará examinar la relevancia y aplicabilidad de estas teorías en el contexto del Centro de Atención Integral Psicológico, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones y la mejora de los procesos administrativos.

- **Justificación Social:**

Desde la perspectiva social, el estudio tiene un impacto directo en la comunidad atendida por el Centro de Atención Integral Psicológico. Al mejorar los procesos administrativos, se busca brindar una atención más eficiente y de calidad a los pacientes, lo que a su vez puede contribuir a mejorar su bienestar emocional y mental.

Además, la formación del personal administrativo mejorará su desempeño y habilidades, lo que se traducirá en una atención más amable y empática hacia los pacientes. Esto ayudará a fortalecer la confianza entre el centro y la comunidad, fomentando así la fidelidad de los pacientes y aumentando el reconocimiento positivo de la institución en la sociedad.

- **Justificación Económica:**

La justificación económica se basa en el impacto financiero que puede tener la mejora de los procesos administrativos. Un plan de formación adecuado puede aumentar la eficiencia en la gestión de recursos y la facturación de



servicios, lo que llevará a una reducción de costos operativos y un uso más efectivo de los recursos financieros limitados.

Además, la mayor eficiencia administrativa puede permitir al centro atender a más pacientes en menos tiempo, aumentando así la capacidad de atención y generando mayores ingresos. Esto puede contribuir a la sostenibilidad financiera del centro y a su capacidad para seguir ofreciendo servicios de calidad a largo plazo.

- **Justificación Práctica:**

La justificación práctica se refiere a la aplicabilidad y utilidad concreta del estudio. La implementación de un Plan de Formación para Mejorar los Procesos Administrativos es una acción práctica que puede generar resultados tangibles y medibles en el funcionamiento del centro.

Al llevar a cabo el estudio, se obtendrán recomendaciones y soluciones específicas que el centro podrá implementar en su día a día. Estas acciones prácticas pueden abordar problemas específicos identificados en la gestión de citas, la comunicación con los pacientes, el registro de datos y otras áreas clave de la administración.

El desarrollo del estudio sobre un Plan de Formación para Mejorar los Procesos Administrativos del Centro de Atención Integral tiene una sólida justificación teórica, social, económica y práctica. Busca aplicar conocimientos teóricos y buenas prácticas en la administración para mejorar la calidad de la atención, beneficiar a la comunidad, optimizar el uso de recursos financieros y generar soluciones prácticas para mejorar el funcionamiento del centro.



1.4. Hipótesis

Hipótesis General:

- El plan de formación influirá en la mejora de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023

Hipótesis Específicas:

- El plan de capacitación influirá en la planeación de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023
- El plan de formación en la organización de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023
- El plan de formación influirá en la dirección de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023
- El plan de formación influirá en el control de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023

1.5. Variables

Independientes

- Formación.

Dependientes

- Procesos administrativos.

Operacionalización de Variables



Tabla 1

operacionalización de variables

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Escala de medidas
Formación	La comunicación	Likert
	Las habilidades	
	Desempeño del cargo	
	Capacitaciones	
Procesos administrativos	La planeación	Likert
	La organización	
	La dirección	
	El control	

Nota: elaboración propia



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Echeverry y Patiño (2011), en su trabajo titulado “Modelo de Formación del Personal Administrativo de la Fundación Universitaria de la Seccional de Pereira, Región Andina”, optó por el título de Magíster desarrollado en la Universidad Técnica de Pereira, Facultad de Ingeniería Industrial, que tiene como objetivo implementar una herramienta de apoyo mediante la creación de un modelo de guía para determinar las necesidades de capacitación y diseñar parámetros de respuesta a estas necesidades, con un impacto positivo en los resultados institucionales, especialmente en el personal institucional. Diseño descriptivo. De una muestra de 170 personas, concluye: “El modelo de formación se sistematizó a través de los módulos de formación y desarrollo del programa ACTUS, recientemente adquirido por la Agencia de Gestión de Recursos Humanos” (p. 19).

Medina (2014) en su tesis “Diseño de un plan de capacitación basado en el modelo de retorno de la inversión -ROI- para la planta central del Ministerio de Defensa, correspondiente al ejercicio fiscal 2013” desarrollado en la Universidad Católica del Ecuador para la Maestría Grado en Dirección Estratégica de Recursos Humanos, el objetivo fue diseñar un plan de formación para los



empleados que laboran en la planta central del Ministerio de Defensa, basado en el modelo ROI.. diseño experimental. En una muestra de 270 personas concluyó: Los aspectos metodológicos planteados e implementados en el desarrollo de esta tesis facilitaron la identificación y detección estratégica de las necesidades de formación per cápita de cada departamento administrativo y del Ministerio de Defensa. Definir la relevancia en los diferentes niveles de las necesidades de formación y la evaluación del programa de formación facilita el entendimiento y la colaboración entre los diferentes miembros de la institución. Quienes apoyaron la aprobación de los planes de capacitación y la implementación de los programas de capacitación, fueron conscientes de la importancia del desarrollo y la gestión institucional a través de su personal (p. 79).

Escalante (2015) en su tesis "Programas de formación continua y productividad en ventas en el área de consulta general del contact center BCP 2015", desarrollada en la Universidad Nacional de Trujillo, para la licenciatura en Administración Pública, donde su objetivo fue proponer un programa de capacitación continua, que mejoró la productividad en el área de consultas generales del contact center BCP con un diseño descriptivo. De una muestra de 79 personas concluyó: podemos concluir que un programa de capacitación continua tiene un impacto positivo en la productividad de ventas en el área de consulta general del BCP, que mejora en un 20% la producción actual. En la mayoría de los casos, el área de asesoramiento general está formada por empleados más jóvenes, que necesitan formación frecuente ante la información continua. Los empleados perciben que la empresa no se preocupa por diseñar e implementar programas de capacitación continua de manera integral. Los



empleados están convencidos de que los programas de formación continua les permiten ser más productivos en términos de ventas y desarrollo personal (p. 67).

Miranda (2016), en "Transportes Rodrigo Carranza S.A.C. - Trujillo: 2016", describe el diseño desarrollado en la Universidad Nacional de Trujillo para la selección de la Licenciatura en Administración con el objetivo de proponer un programa de formación para mejorar el desempeño laboral del personal directivo de Transportes Rodrigo Carranza S.A.C.. De una muestra de 62 personas concluyó lo siguiente. La mayoría de los encuestados muestran la necesidad e interés de realizar el curso de formación, y que completar el curso de formación les da mucha motivación para hacer mejor su trabajo. Para mejorar el desempeño del capital humano de una organización, es necesario identificar las necesidades de capacitación para que los colaboradores conozcan la importancia de la capacitación en el desempeño de sus actividades diarias. (pág. 95).

2.2. Marco teórico

2.2.1. Formación

Según Blake,(1997)La formación es un proceso educativo y de aprendizaje que tiene como objetivo el desarrollo y mejora de las habilidades, conocimientos, competencias y actitudes de una persona en un área particular. Es un proceso sistemático y organizado que busca capacitar a los individuos para desempeñarse de manera efectiva en su campo de estudio, trabajo o en la vida en general.



Según Gore,(1998) esta formación puede ser tanto formal como informal. La formación formal se lleva a cabo a través de programas académicos, cursos, talleres o capacitaciones ofrecidas por instituciones educativas o entidades especializadas. Por otro lado, la formación informal ocurre a través de la experiencia, el aprendizaje autodidacta o el contacto con colegas y mentores.

Según Chiavenato,(2007) La formación es un proceso continuo y evolutivo, ya que las personas pueden seguir aprendiendo y desarrollándose a lo largo de toda su vida. Además, puede adaptarse a diferentes necesidades y contextos, permitiendo a los individuos adquirir nuevas habilidades y conocimientos conforme evolucionan sus intereses y metas personales o profesionales.

la formación es un pilar fundamental para el crecimiento personal y profesional, proporcionando las herramientas necesarias para enfrentar los desafíos y oportunidades que se presentan en la vida diaria.

2.2.1.2. Importancia de la formación

Según Chiavenato,(2007) La formación tiene una importancia fundamental en diversos aspectos de la vida personal y profesional. Algunas de las razones más destacadas por las cuales la formación es crucial son las siguientes:

- **Desarrollo personal:** La formación permite el crecimiento y desarrollo de las habilidades y competencias individuales, lo que contribuye a mejorar la autoestima y la confianza en uno mismo. Ayuda a las personas a alcanzar su máximo potencial y a convertirse en versiones más completas de sí mismas.
- **Mejora del desempeño laboral:** En el ámbito laboral, la formación es esencial para mantenerse actualizado y competente en un mundo en constante



cambio. La adquisición de nuevos conocimientos y habilidades ayuda a los trabajadores a ser más eficientes y productivos en sus tareas.

- **Adaptación al cambio:** La formación permite a las personas adaptarse mejor a los avances tecnológicos, cambios en el mercado laboral y nuevas demandas sociales. A través de la formación, se pueden adquirir las habilidades necesarias para enfrentar los retos del futuro.
- **Fomento de la innovación:** La formación impulsa el pensamiento crítico y la creatividad. Las personas capacitadas están más preparadas para proponer soluciones innovadoras a problemas y desafíos, lo que a su vez contribuye al progreso y desarrollo de la sociedad.
- **Reducción de la brecha de habilidades:** En muchos lugares, existe una brecha entre las habilidades requeridas por las empresas y las habilidades que poseen los trabajadores. La formación ayuda a cerrar esa brecha al proporcionar a las personas las competencias necesarias para cubrir las demandas del mercado laboral.
- **Mejora de oportunidades laborales:** Aquellas personas con una formación adecuada tienen mayores oportunidades de acceso al empleo y a mejores condiciones laborales. La formación puede ser un factor determinante para conseguir un trabajo o avanzar en la carrera profesional.
- **Desarrollo de una sociedad más informada:** Cuando más personas tienen acceso a la formación, la sociedad en su conjunto se beneficia de ciudadanos más informados y capacitados para participar activamente en la vida social, política y económica.



- Mejora de la calidad de vida: La formación contribuye al desarrollo integral de las personas, lo que puede traducirse en una mejor calidad de vida en términos de bienestar físico, emocional, intelectual y económico.

la formación es un factor clave para el desarrollo personal y el progreso de la sociedad en su conjunto. Facilita el aprendizaje continuo, la adaptación al cambio y el desarrollo de habilidades que son esenciales para afrontar los desafíos de la vida diaria y el mundo laboral.

2.2.1.3. Características de la formación

Según Salinas y Escalante las características de la formación pueden variar dependiendo del contexto y la naturaleza específica de la formación que se esté proporcionando. Sin embargo, en términos generales, algunas de las características más importantes son las siguientes:

- Proceso educativo y formativo: La formación es un proceso diseñado para educar y formar a las personas en un área específica. Implica la adquisición de conocimientos, habilidades y competencias que permiten el desarrollo personal y profesional.
- Intencionalidad: La formación es planificada y dirigida con un propósito definido. Se busca alcanzar objetivos concretos que involucren el desarrollo y mejora de habilidades específicas o el conocimiento en un tema determinado.
- Estructura y organización: La formación suele tener una estructura y un plan de estudios definidos. Puede incluir módulos, temas o etapas que guían el proceso de aprendizaje y aseguran una progresión lógica.



- **Facilitación por expertos:** En muchos casos, la formación es impartida por expertos o profesionales con experiencia en el área de conocimiento. Estos formadores guían y facilitan el proceso de aprendizaje de los participantes.
- **Enfoque en el aprendizaje práctico:** La formación tiende a enfocarse en el aprendizaje práctico y aplicado, permitiendo a los participantes desarrollar habilidades mediante la realización de ejercicios, prácticas o proyectos concretos.
- **Adaptabilidad:** La formación puede adaptarse a diferentes públicos, niveles de conocimiento y necesidades específicas. Se puede personalizar para satisfacer las demandas y características individuales de los participantes.
- **Evaluación del progreso:** La formación suele incluir mecanismos de evaluación para medir el progreso de los participantes y asegurarse de que se están alcanzando los objetivos establecidos.
- **Continuidad y desarrollo a lo largo del tiempo:** La formación puede ser un proceso continuo que se extiende durante un período determinado o incluso a lo largo de toda la vida. Muchas veces, se busca fomentar el aprendizaje continuo para mantenerse actualizado y mejorar constantemente.
- **Flexibilidad en el formato:** La formación puede ser impartida de diversas formas, como clases presenciales, cursos en línea, talleres, seminarios, entre otros, lo que permite a los participantes elegir el formato que mejor se adapte a sus necesidades y circunstancias.

En conjunto, estas características hacen que la formación sea un proceso valioso y efectivo para el desarrollo personal y profesional, al permitir a las personas adquirir nuevas habilidades, conocimientos y competencias que les ayuden a enfrentar los retos de la vida y el trabajo.



2.2.1.4. Ciclo de la formación

Según Chiavenato,(2007) el ciclo de la formación, también conocido como ciclo de aprendizaje o ciclo de capacitación, es un proceso estructurado que se repite de manera continua para proporcionar una formación efectiva y eficiente. Este ciclo consta de cuatro etapas principales:

- **Diagnóstico o Análisis de necesidades:** En esta etapa inicial, se identifican las necesidades y objetivos de formación. Se lleva a cabo un análisis detallado para determinar qué habilidades o conocimientos son requeridos y quiénes son los participantes potenciales. El diagnóstico ayuda a establecer los puntos clave que se deben abordar durante la formación.
- **Diseño del plan de formación:** Una vez que se han identificado las necesidades y los objetivos, se procede a diseñar el plan de formación. En esta etapa, se definen los contenidos, las metodologías de enseñanza, los recursos necesarios y la duración del programa de formación. Es esencial crear un diseño bien estructurado y adecuado para lograr los objetivos establecidos.
- **Implementación de la formación:** En esta fase, se lleva a cabo la ejecución del plan de formación diseñado. Los formadores imparten los contenidos a los participantes mediante clases, talleres, ejercicios prácticos u otros métodos pedagógicos. Durante esta etapa, se promueve el aprendizaje activo y la participación de los asistentes.
- **Evaluación y retroalimentación:** Después de que la formación ha sido impartida, se procede a evaluar su eficacia y los resultados obtenidos. Se utilizan diferentes métodos de evaluación, como pruebas, exámenes, evaluaciones de desempeño o encuestas de satisfacción para medir el



progreso y el impacto de la formación. La retroalimentación obtenida se utiliza para identificar áreas de mejora y ajustar el plan de formación en futuras iteraciones.

Una vez concluida la fase de evaluación, el ciclo de la formación comienza nuevamente, ya que las necesidades de formación pueden cambiar con el tiempo o surgir nuevos desafíos que requieran capacitación adicional.

El ciclo de la formación es un enfoque sistemático que garantiza una formación continua y de alta calidad, permitiendo que las personas adquieran y desarrollen las habilidades necesarias para enfrentar los retos en sus ámbitos laborales o personales.

2.2.1.5. Técnicas de la formación

Chiavenato,(2007) Existen diversas técnicas de formación que se utilizan para facilitar el proceso de aprendizaje y mejorar la adquisición de conocimientos, habilidades y competencias por parte de los participantes. Algunas de las técnicas más comunes son las siguientes:

- 1) Clases magistrales o conferencias: Es una técnica en la que un instructor experto imparte conocimientos a un grupo de participantes de manera verbal y expositiva. Esta técnica es útil para presentar información teórica y conceptos clave.
- 2) Talleres y grupos de discusión: Estas técnicas fomentan la participación activa de los asistentes. Los talleres implican ejercicios prácticos, debates y trabajo en grupo para aplicar los conocimientos teóricos a situaciones reales.



- 3) Estudios de caso: Se presentan situaciones o problemas reales que los participantes deben analizar y resolver utilizando los conocimientos y habilidades adquiridas durante la formación.
- 4) Simulaciones y juegos de roles: Estas técnicas permiten a los participantes practicar situaciones específicas en un entorno seguro. Pueden simular situaciones laborales o interacciones sociales para mejorar habilidades prácticas.
- 5) Aprendizaje basado en proyectos: Los participantes trabajan en proyectos reales o ficticios para aplicar y consolidar los conocimientos adquiridos, lo que fomenta el aprendizaje activo y la resolución de problemas.
- 6) Aprendizaje en línea: Utiliza plataformas virtuales para ofrecer cursos y recursos educativos, permitiendo a los participantes acceder a la formación desde cualquier lugar y en cualquier momento.
- 7) Mentoría o tutoría: Implica el acompañamiento y orientación personalizada por parte de un experto o mentor, que brinda apoyo individualizado a los participantes en su proceso de formación.
- 8) Videos y multimedia: El uso de materiales visuales y multimedia, como videos, presentaciones o infografías, puede enriquecer la formación y facilitar la comprensión de conceptos complejos.
- 9) Aprendizaje autodirigido: Esta técnica implica que los participantes sean responsables de su propio proceso de aprendizaje, estableciendo sus objetivos y eligiendo los recursos y actividades que mejor se ajusten a sus necesidades.



10) Feedback y evaluación continua: Proporcionar retroalimentación y evaluación periódica a los participantes durante la formación es esencial para medir su progreso y adaptar el enfoque de enseñanza según sea necesario.

Estas técnicas de formación se pueden combinar y adaptar según los objetivos de aprendizaje, el público objetivo y el contexto de la formación. La elección adecuada de las técnicas puede mejorar significativamente la efectividad del proceso formativo y lograr un aprendizaje más significativo y duradero.

2.2.1.6. La comunicación

Según Chiavenato,(2007) La comunicación es un proceso fundamental en el cual se transmite información, ideas, pensamientos o sentimientos entre dos o más personas o entidades. Es una actividad inherente a la naturaleza humana y es esencial para establecer conexiones, compartir conocimientos y expresar emociones. La comunicación puede ocurrir de diversas formas, ya sea mediante el lenguaje hablado, escrito, gestual, visual o a través de medios tecnológicos como el teléfono, el correo electrónico o las redes sociales.

Los elementos básicos de la comunicación son el emisor (quien envía el mensaje), el receptor (quien recibe el mensaje) y el mensaje en sí, que es la información que se quiere transmitir. Además, el proceso de comunicación implica el uso de códigos y canales para codificar y decodificar el mensaje, asegurando que el significado sea comprendido por el receptor de manera adecuada.

La comunicación también puede ser verbal (a través de palabras) o no verbal (mediante gestos, expresiones faciales, posturas, etc.), y ambas formas



pueden complementarse para enriquecer el entendimiento y la interpretación del mensaje.

Es importante destacar que la comunicación no solo se refiere a transmitir información, sino también a escuchar y comprender lo que los demás están expresando. La capacidad de comunicarse eficazmente es crucial para el éxito en las relaciones interpersonales, en el ámbito laboral, en la educación y en prácticamente todas las áreas de la vida.

la comunicación es un proceso bidireccional que involucra el intercambio de mensajes y la comprensión mutua, lo que permite conectar a las personas, compartir ideas y sentimientos, y construir relaciones significativas.

2.2.1.7. Las habilidades

Según Dongil & Cano,(2014) La habilidad se refiere a la capacidad o destreza que una persona tiene para llevar a cabo una tarea o actividad de manera eficiente y efectiva. Es el resultado de la combinación de conocimientos, experiencia, entrenamiento y aptitudes naturales, lo que permite a una persona desempeñarse con éxito en una determinada área.

Las habilidades pueden ser de diversa índole y se pueden clasificar en diferentes categorías, tales como:

- **Habilidades cognitivas:** Son las habilidades mentales relacionadas con el pensamiento, la memoria, el razonamiento lógico, la solución de problemas y la toma de decisiones.
- **Habilidades técnicas:** Se refieren a las habilidades específicas para llevar a cabo tareas prácticas o técnicas en áreas como la tecnología, la carpintería, la escritura, entre otras.



- **Habilidades sociales:** Estas habilidades están relacionadas con la interacción y comunicación con otras personas, como la empatía, la escucha activa, la capacidad de trabajo en equipo y la resolución de conflictos.
- **Habilidades físicas o motoras:** Son habilidades que implican el uso del cuerpo y la coordinación de movimientos, como en deportes, danza o actividades manuales.
- **Habilidades emocionales:** Se refieren a la capacidad de reconocer y gestionar las emociones propias y de los demás, así como la inteligencia emocional.
- **Habilidades creativas:** Estas habilidades están relacionadas con la capacidad de pensar de manera original, generar ideas nuevas e innovadoras, y resolver problemas de forma creativa.

Las habilidades no son innatas, aunque algunas personas pueden tener una predisposición natural hacia ciertas habilidades. Sin embargo, la mayoría de las habilidades pueden desarrollarse y mejorarse a través de la práctica, la formación y la experiencia. El proceso de adquirir habilidades puede ser continuo y puede mejorar a lo largo del tiempo mediante el esfuerzo y la dedicación. Tener un conjunto diverso de habilidades es fundamental para el éxito en diferentes ámbitos de la vida personal y profesional.

2.2.1.8. Desempeño de cargo

Según Fernández,(2002) el desempeño de cargo se refiere a la manera en que una persona lleva a cabo las responsabilidades y funciones asociadas a su puesto de trabajo dentro de una organización o empresa. Es la habilidad y eficacia con la que un empleado realiza sus tareas y cumple con las expectativas y metas establecidas para su posición laboral.



Según Nieves,(2013) El desempeño de cargo es una evaluación integral que considera diversos aspectos, como el cumplimiento de objetivos, la calidad del trabajo realizado, la productividad, la capacidad para resolver problemas, la habilidad para trabajar en equipo, la adaptabilidad a cambios, la puntualidad, entre otros.

La evaluación del desempeño de cargo puede llevarse a cabo mediante diferentes métodos, como la revisión de informes y registros de trabajo, la retroalimentación de supervisores o colegas, la observación directa, encuestas o autoevaluaciones. Estas evaluaciones son fundamentales para identificar fortalezas y áreas de mejora de los empleados, ofrecer capacitación o recursos para el crecimiento profesional y tomar decisiones sobre promociones, incentivos o ajustes salariales.

Un buen desempeño de cargo es vital para el éxito y el progreso de una organización, ya que contribuye a la eficiencia, el cumplimiento de objetivos y el fortalecimiento del equipo de trabajo. Por otro lado, un desempeño deficiente puede afectar negativamente el funcionamiento de la empresa y generar consecuencias en la moral y motivación del equipo. Por esta razón, muchas organizaciones dedican esfuerzos a la gestión del desempeño, con el objetivo de mejorar y mantener un alto nivel de rendimiento en sus empleados.

2.2.1.9. Las capacitaciones

Según Alfaro,(2012) Las capacitaciones, también conocidas como entrenamientos o formaciones, son procesos educativos y formativos diseñados para proporcionar a las personas conocimientos, habilidades y competencias específicas en un área determinada. Estas sesiones de aprendizaje tienen como



objetivo mejorar el desempeño y la eficiencia de los participantes en su ámbito laboral, académico o personal.

Las capacitaciones pueden llevarse a cabo en diferentes formatos, como cursos presenciales, talleres, seminarios, webinars, capacitaciones en línea, entre otros. También pueden ser impartidas por expertos, formadores especializados o colegas con experiencia en el tema.

Algunas características de las capacitaciones son:

- 1) **Enfoque práctico:** Las capacitaciones suelen estar orientadas a la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos. Se utilizan ejercicios, casos de estudio y simulaciones para que los participantes puedan practicar y desarrollar las habilidades aprendidas.
- 2) **Adaptabilidad:** Las capacitaciones pueden adaptarse a diferentes públicos y necesidades. Pueden estar dirigidas a empleados de una empresa, estudiantes, profesionales de un campo específico o personas interesadas en adquirir nuevos conocimientos.
- 3) **Objetivos definidos:** Cada capacitación tiene objetivos específicos que se desean alcanzar. Estos objetivos guían el diseño y la estructura del programa formativo.
- 4) **Evaluación del aprendizaje:** Al finalizar la capacitación, se suele realizar una evaluación para medir el progreso y el nivel de comprensión de los participantes. Esto permite asegurarse de que los objetivos se hayan alcanzado y que la formación haya sido efectiva.
- 5) **Actualización constante:** Las capacitaciones suelen estar relacionadas con temas que están en constante evolución, como la tecnología o las prácticas



laborales. Por lo tanto, es importante actualizar y mejorar continuamente los programas de formación para mantenerlos relevantes y efectivos.

Según Chiavenato,(2007) Las capacitaciones son una herramienta valiosa tanto para las organizaciones como para los individuos, ya que contribuyen al desarrollo profesional, al crecimiento personal y a la mejora del rendimiento en el trabajo. Permiten a las personas mantenerse actualizadas en su campo, adquirir nuevas habilidades y competencias, y enfrentar los desafíos que se presentan en un entorno cambiante.

2.2.2. Procesos administrativos

Según Fayol,(2004) Los procesos administrativos son una serie de actividades organizadas y secuenciales que se llevan a cabo dentro de una empresa u organización para lograr objetivos específicos, administrar recursos de manera eficiente y alcanzar el éxito en su funcionamiento. Estos procesos son fundamentales para la gestión y toma de decisiones adecuadas que permitan dirigir, coordinar y controlar las actividades de la organización.

Los procesos administrativos típicamente se dividen en cuatro etapas o funciones interrelacionadas:

- a. **Planificación:** Es la primera etapa y consiste en establecer objetivos, metas y planes de acción para alcanzarlos. Aquí se definen las estrategias y se determinan los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades de la organización.
- b. **Organización:** En esta etapa, se determinan las estructuras organizativas, se asignan responsabilidades y se establecen jerarquías y líneas de autoridad.



Se crea una estructura eficiente para coordinar las actividades y se asignan los recursos adecuadamente.

- c. Dirección o ejecución: Es la etapa en la que se llevan a cabo las acciones y actividades planeadas. Los líderes y gerentes guían y motivan a los empleados para que realicen sus tareas de acuerdo con los objetivos establecidos.
- d. Control: La última etapa se enfoca en monitorear y evaluar el desempeño de la organización para asegurarse de que se estén cumpliendo los objetivos y planes establecidos. Si es necesario, se realizan ajustes y correcciones para mantener el rumbo deseado.

Es importante destacar que estos procesos administrativos no son lineales y pueden interactuar entre sí en un ciclo continuo de mejora. La retroalimentación obtenida del proceso de control puede influir en la planificación futura, y así sucesivamente.

Según Leonel,(2004) Los procesos administrativos son esenciales para que las organizaciones operen de manera eficiente, alcancen sus metas y se adapten a los cambios del entorno. Una gestión adecuada de estos procesos contribuye al crecimiento y éxito de la empresa, independientemente de su tamaño o industria.

2.2.2.1. Importancia del proceso administrativo

Según Yescas,(2012) La importancia de los procesos administrativos radica en que son el cimiento y la columna vertebral de cualquier organización o empresa. Estos procesos son fundamentales para lograr una gestión eficiente y efectiva en todas las áreas y niveles de la organización. A continuación, se



detallan algunas de las razones por las cuales los procesos administrativos son esenciales:

- **Eficiencia y productividad:** Los procesos administrativos ayudan a organizar las actividades de la organización de manera ordenada y secuencial, lo que mejora la eficiencia y la productividad en la ejecución de tareas y operaciones.
- **Cumplimiento de objetivos:** La planificación adecuada y la implementación de procesos administrativos aseguran que la organización esté trabajando hacia el logro de sus objetivos y metas establecidas.
- **Optimización de recursos:** Al organizar y coordinar las actividades, los procesos administrativos permiten una mejor asignación y utilización de los recursos, evitando desperdicios y redundancias.
- **Toma de decisiones informada:** Los procesos administrativos proporcionan información relevante y actualizada para la toma de decisiones en todos los niveles de la organización.
- **Control y seguimiento:** La etapa de control en los procesos administrativos permite monitorear el progreso y desempeño de la organización, identificando oportunidades de mejora y corrigiendo desviaciones.
- **Adaptabilidad al cambio:** La implementación de procesos administrativos bien definidos y flexibles facilita la adaptación de la organización a los cambios del entorno y a nuevas circunstancias.
- **Mejora continua:** Los procesos administrativos fomentan una cultura de mejora continua, ya que se busca siempre optimizar las operaciones y resultados.



- Eficiencia en la toma de decisiones: Un flujo claro y estructurado de información a través de los procesos administrativos permite tomar decisiones informadas y oportunas, lo que contribuye a una gestión más eficaz.
- Reducción de riesgos: Los procesos administrativos adecuados ayudan a identificar y mitigar riesgos potenciales en la organización, lo que puede prevenir problemas mayores en el futuro.

la importancia de los procesos administrativos radica en que proporcionan la base para una gestión efectiva, eficiente y estratégica en una organización. Permiten alcanzar los objetivos, optimizar los recursos, adaptarse al cambio y mejorar continuamente, lo que conduce al éxito y crecimiento sostenible de la organización.

2.2.2.2. Características del proceso administrativo

Según Rivera & Cataño,(2011) Las características de los procesos administrativos son atributos y elementos distintivos que los hacen esenciales y efectivos para la gestión de una organización. A continuación, se presentan algunas de las características más relevantes:

- Secuencialidad: Los procesos administrativos siguen una secuencia lógica y ordenada de etapas, desde la planificación hasta el control y seguimiento. Cada etapa está interrelacionada con las demás, formando un ciclo continuo de mejora.
- Interdisciplinariedad: Los procesos administrativos atraviesan diferentes áreas y departamentos de la organización. Implican la participación de múltiples actores y la integración de esfuerzos para lograr los objetivos comunes.



- **Flexibilidad:** Aunque los procesos administrativos tienen una estructura y secuencia definida, también deben ser lo suficientemente flexibles para adaptarse a cambios y situaciones variables en el entorno o en la organización misma.
- **Enfoque en resultados:** Los procesos administrativos se orientan a la consecución de resultados y metas establecidas. La medición y evaluación del desempeño son esenciales para asegurar que se están logrando los objetivos.
- **Eficiencia y eficacia:** Los procesos administrativos buscan optimizar el uso de recursos, tiempo y esfuerzo para lograr los resultados deseados de manera efectiva.
- **Enfoque en el cliente o usuario:** La satisfacción del cliente o usuario final es una consideración clave en los procesos administrativos, ya que suelen estar orientados a atender sus necesidades y expectativas.
- **Toma de decisiones informada:** Los procesos administrativos proporcionan información relevante y actualizada para respaldar la toma de decisiones en la organización.
- **Comunicación y coordinación:** Los procesos administrativos requieren una comunicación efectiva y una coordinación adecuada entre los miembros de la organización para asegurar que las actividades se desarrollen de manera armoniosa y sin duplicidades.
- **Retroalimentación y mejora continua:** La evaluación y retroalimentación constante de los procesos administrativos son esenciales para identificar oportunidades de mejora y realizar ajustes necesarios para lograr una gestión más efectiva.



- Documentación y estandarización: Los procesos administrativos suelen estar documentados y estandarizados, lo que facilita su comprensión, implementación y replicabilidad en diferentes contextos.

En conjunto, estas características hacen que los procesos administrativos sean herramientas poderosas para la gestión de una organización, permitiendo una toma de decisiones informada, una coordinación eficiente y un enfoque sistemático para lograr los objetivos establecidos.

2.2.2.3. Ciclo del proceso administrativo

Según Chiavenato,(2007) El ciclo del proceso administrativo, también conocido como proceso de administración o proceso de gestión, es una secuencia lógica y continua de etapas que se siguen para lograr una gestión eficiente de una organización o empresa. Estas etapas se interrelacionan y se retroalimentan entre sí, lo que permite un enfoque sistemático para la toma de decisiones y la consecución de objetivos. El ciclo del proceso administrativo está compuesto generalmente por cuatro etapas principales:

- Planificación: Esta es la primera etapa del ciclo y consiste en establecer objetivos y metas claras para la organización. La planificación implica identificar las acciones necesarias para alcanzar esos objetivos, así como la asignación de recursos y la definición de estrategias para lograrlos. Es una fase fundamental, ya que define la dirección y el rumbo que tomará la organización.
- Organización: En esta etapa, se determinan las estructuras, funciones y jerarquías necesarias para llevar a cabo el plan establecido. La organización involucra la asignación de tareas y responsabilidades a los miembros de la



organización, asegurando que cada uno sepa qué debe hacer y cómo encaja su trabajo en el logro de los objetivos.

- **Dirección o ejecución:** En esta fase, se llevan a cabo las acciones y actividades planificadas. Los líderes y gerentes guían y motivan a los miembros del equipo para que ejecuten sus tareas de acuerdo con los planes establecidos. Se fomenta la comunicación y la coordinación entre los diferentes departamentos y se busca mantener al personal enfocado en el logro de los objetivos.
- **Control:** La última etapa del ciclo es el control, donde se evalúa y se mide el desempeño de la organización en relación con los objetivos establecidos. Se comparan los resultados reales con los resultados esperados y se identifican desviaciones. Si es necesario, se toman medidas correctivas para ajustar el rumbo y asegurar que la organización se mantenga en la dirección adecuada.

Una vez que se ha completado la fase de control, el ciclo del proceso administrativo se reinicia, y las etapas se repiten para un nuevo período de planificación y gestión.

Es importante destacar que el ciclo del proceso administrativo no es un proceso rígido o lineal, sino que es dinámico y continuo. Las etapas están interconectadas y pueden ser influenciadas por cambios en el entorno o en la propia organización, lo que requiere una adaptabilidad y flexibilidad en la gestión.

2.2.2.4. La planeación

Según Rivera & Cataño,(2016) la planeación es una función esencial de la administración que implica el proceso de establecer objetivos, definir estrategias y desarrollar planes detallados para alcanzar metas específicas en una



organización o empresa. Es la etapa inicial del ciclo del proceso administrativo y sirve como base para la toma de decisiones y la gestión efectiva en todas las áreas de la organización.

La planeación implica una serie de pasos, entre los cuales se incluyen:

- a. **Establecimiento de objetivos:** En esta etapa, se definen los resultados o logros que la organización desea alcanzar. Los objetivos deben ser claros, medibles, alcanzables, relevantes y limitados en el tiempo (SMART).
- b. **Análisis de la situación:** Se realiza una evaluación del entorno y de la situación actual de la organización para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que puedan afectar el logro de los objetivos.
- c. **Definición de estrategias:** Con base en el análisis de la situación, se establecen los cursos de acción que se seguirán para alcanzar los objetivos. Las estrategias son los enfoques generales que guiarán las acciones de la organización.
- d. **Desarrollo de planes:** Se elaboran planes detallados para cada área de la organización, con el fin de ejecutar las estrategias y lograr los objetivos. Estos planes pueden incluir planes operativos, financieros, de marketing, de recursos humanos, entre otros.
- e. **Asignación de recursos:** En esta etapa, se determinan los recursos necesarios para llevar a cabo los planes, como personal, presupuesto, materiales y tecnología.
- f. **Implementación:** Se ponen en marcha los planes y las estrategias a través de la ejecución de las acciones planificadas.
- g. **Monitoreo y control:** Se realiza un seguimiento continuo del progreso y los resultados obtenidos para asegurar que se están cumpliendo los objetivos. Si



es necesario, se toman medidas correctivas para ajustar la planeación en caso de desviaciones.

La planeación es una herramienta fundamental para orientar y alinear los esfuerzos de la organización hacia el logro de sus metas y objetivos. Una planificación efectiva proporciona dirección, reduce la incertidumbre y permite una toma de decisiones informada, lo que contribuye al éxito y desarrollo sostenible de la organización.

2.2.2.5. La organización

Según Chiavenato,(2007) la organización se refiere a la estructura o sistema de disposición de elementos, personas, recursos y actividades con el propósito de lograr un objetivo específico de manera eficiente y efectiva. Es un concepto ampliamente utilizado en diversos contextos, como empresas, instituciones, comunidades, proyectos y otras entidades sociales.

Una organización puede tener diferentes niveles jerárquicos, funciones específicas y divisiones de trabajo para alcanzar sus metas. Algunos elementos clave que definen una organización son:

- **Objetivos:** La organización debe tener una misión clara y definida, así como metas y propósitos específicos que guíen sus acciones y decisiones.
- **Estructura:** Es la disposición de roles, responsabilidades y relaciones entre los miembros de la organización. La estructura organizacional puede ser jerárquica, matricial, plana, entre otras.
- **Procesos:** Son los procedimientos, flujos de trabajo y actividades que se siguen para llevar a cabo las tareas y alcanzar los objetivos establecidos.



- Recursos: La organización requiere de recursos como capital, tecnología, habilidades y personal para operar y cumplir sus funciones.
- Comunicación: La comunicación efectiva es esencial en una organización, ya que permite la coordinación, toma de decisiones y transmisión de información entre los miembros.
- Cultura organizacional: Es el conjunto de valores, creencias, normas y comportamientos compartidos por los miembros de la organización, lo que influye en la forma en que trabajan juntos y se relacionan.
- Adaptabilidad: Las organizaciones deben tener la capacidad de adaptarse a cambios internos y externos para mantener su relevancia y éxito a lo largo del tiempo.

La organización es una entidad creada para alcanzar objetivos específicos mediante la coordinación y colaboración de sus miembros y recursos en una estructura definida.

2.2.2.6. La dirección

Según Diaz,(2003) En una Organización No Gubernamental (ONG), la dirección se refiere al proceso de liderazgo y gestión de la organización para lograr su misión y objetivos sociales o ambientales. En este contexto, la dirección en una ONG implica la administración de los recursos, la toma de decisiones estratégicas, la planificación y ejecución de proyectos, y la coordinación de las actividades de la organización para maximizar su impacto positivo en la comunidad o el área de acción específica.

Las funciones principales de la dirección en una ONG pueden incluir:



- **Definición de la misión y visión:** Los líderes de la ONG establecen una misión clara que guía todas las acciones de la organización y una visión a largo plazo de lo que desean lograr en su campo de trabajo.
- **Planificación estratégica:** La dirección desarrolla planes estratégicos que identifican los objetivos de la organización, los enfoques de trabajo, los recursos necesarios y las estrategias para alcanzar los resultados deseados.
- **Administración de recursos:** Los directivos son responsables de gestionar los recursos financieros, humanos y materiales de la ONG para garantizar su uso eficiente y sostenible.
- **Toma de decisiones:** Los líderes toman decisiones importantes en relación con las actividades, alianzas, colaboraciones y programas que la ONG llevará a cabo.
- **Desarrollo de proyectos y programas:** La dirección diseña y supervisa proyectos y programas que estén alineados con la misión de la organización y que tengan un impacto positivo en la comunidad o en la problemática abordada.
- **Supervisión y evaluación:** Los directivos monitorean el progreso de los proyectos y programas, evalúan su eficacia y realizan ajustes cuando sea necesario para mejorar los resultados.
- **Comunicación y relaciones públicas:** La dirección se encarga de establecer una buena comunicación con los miembros de la ONG, los donantes, los socios y otras partes interesadas para mantener el apoyo y la transparencia en las actividades de la organización.



En una ONG, la dirección desempeña un papel crucial para asegurar que la organización opere de manera efectiva, responsable y ética, y que pueda lograr un impacto positivo en la comunidad o en la causa que defiende.

2.2.2.7. El control

Dentro de una Organización No Gubernamental (ONG), el control se refiere al proceso de supervisión y seguimiento de las actividades, recursos y resultados para garantizar que la organización opere de manera eficiente, efectiva y en línea con sus objetivos y valores. El control es una función gerencial esencial que permite evaluar el desempeño de la ONG y tomar medidas correctivas cuando sea necesario para mejorar su funcionamiento y lograr el impacto deseado en su campo de acción.

Algunos aspectos clave del control dentro de una ONG son:

- Supervisión de proyectos y programas: El control implica la supervisión continua de los proyectos y programas implementados por la ONG para asegurarse de que se están llevando a cabo según lo planeado y que están alcanzando los resultados esperados.
- Evaluación de resultados: Se realizan evaluaciones periódicas para medir el impacto de las actividades de la ONG y determinar si están contribuyendo al logro de los objetivos establecidos.
- Monitoreo financiero: Se lleva a cabo un control financiero para asegurarse de que los recursos se estén utilizando de manera adecuada y responsable, y que el presupuesto de la organización esté siendo administrado de manera eficiente.



- **Cumplimiento normativo:** El control también implica garantizar que la ONG cumpla con las leyes y regulaciones aplicables, así como con los requisitos de transparencia y rendición de cuentas.
- **Evaluación del desempeño del personal:** Se realiza una evaluación del desempeño del equipo de trabajo para asegurarse de que cada miembro contribuya de manera efectiva al cumplimiento de los objetivos de la organización.
- **Revisión de procesos y políticas:** El control incluye la revisión de los procesos internos y políticas de la ONG para identificar posibles áreas de mejora y eficiencia.
- **Retroalimentación y aprendizaje:** El control permite aprender de los resultados y errores pasados, lo que ayuda a la ONG a adaptarse y mejorar en el futuro.

El control dentro de una ONG es un proceso de supervisión, evaluación y seguimiento constante que tiene como objetivo asegurar la eficiencia, efectividad y transparencia en las actividades de la organización, con el fin de alcanzar sus metas y contribuir positivamente a la sociedad o causa que defiende.

2.3. Marco conceptual

- a. Formación:** Proceso de adquirir conocimientos, habilidades y competencias específicas a través de la educación, el entrenamiento y la experiencia, con el propósito de mejorar el desempeño y la eficacia en una determinada área o campo.
- b. Comunicación:** Intercambio de información, ideas y emociones entre individuos o grupos, utilizando diversos medios y canales, con el objetivo de



transmitir mensajes claros, facilitar la comprensión mutua y lograr una interacción efectiva.

- c. Habilidades:** Conjunto de capacidades y destrezas adquiridas por una persona, que le permiten llevar a cabo tareas, resolver problemas y enfrentar situaciones de manera competente y exitosa.
- d. Desempeño del cargo:** Evaluación del rendimiento y cumplimiento de responsabilidades específicas asociadas a un puesto de trabajo o función en una organización, con el fin de medir el grado de eficiencia y efectividad de un empleado.
- e. Capacitaciones:** Proceso de formación y entrenamiento dirigido a mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados, con el objetivo de potenciar su desempeño en sus funciones laborales.
- f. Planificación:** Proceso de establecer objetivos, definir estrategias y trazar un conjunto de acciones y pasos a seguir para alcanzar metas específicas en una organización o proyecto.
- g. Organización:** Estructura y disposición de los recursos, funciones y actividades dentro de una entidad, con el fin de lograr una coordinación eficiente y una distribución adecuada de responsabilidades.
- h. Dirección:** Función gerencial que implica liderar, guiar y motivar a los miembros de una organización para alcanzar los objetivos establecidos, mediante la toma de decisiones y la comunicación efectiva.
- i. Control:** Proceso de supervisión, evaluación y seguimiento para asegurar que las actividades y resultados de una organización se ajusten a los planes establecidos, corrigiendo desviaciones cuando sea necesario



CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio realizado es de tipo experimental, experimental longitudinal; porque su propósito es mostrar que el cambio en la variable dependiente fue causado por la variable independiente; en otras palabras, busca establecer una relación causal exacta.

Según Arya,(2012) señala que “La investigación experimental es el proceso de someter a un individuo o grupo de individuos a una condición, estímulo o tratamiento específico (variable independiente) y observar los efectos o respuestas que se producen (variable dependiente)” (p. 34)

Dado que el estudio se midió dos veces antes y después, fue un estudio longitudinal.

Según Hernández, Fernández y Baptista,(2010) lo definen de la siguiente manera: “Un diseño longitudinal es un estudio que recolecta datos en diferentes momentos para hacer inferencias sobre la evolución y sus causas y efectos” (p. 158).

3.1. Diseño de la investigación

El desarrollo de nuestro estudio es de perfil pre-experimental y esta misma maneja un pre y post test donde manejamos un cuestionario el cual fue aplicado



a los trabajadores para luego poder desarrollar e implementar nuestro programa para así poder evaluar las diferentes mejoras desarrolladas en proceso administrativo.

GE : O1 --- X --- O2

Donde:

El grupo experimental	=	GE
La medición del pre – test	=	O1
La medición del post – test	=	O2
La formación	=	X

3.2. Método de la investigación

Este estudio utilizó métodos cuantitativos porque los datos recolectados fueron analizados y validados a través de pruebas estadísticas, y también se utilizaron proporciones y rangos. Se utilizó un cuestionario para recoger los datos numéricos.

Hernández (2010) sostiene que: “Los métodos cuantitativos validan patrones y teorías de comportamiento utilizando la recolección de datos para probar hipótesis basadas en la medición numérica y el análisis estadístico” (p.4).



3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Dentro de nuestra población consideramos a la totalidad de los trabajadores de la ONG de ambos sexos sin discriminaciones algunas y teniendo un rango de edad como máximo 45 años.

Según Bernal,(2010) podemos definir una población considerada adecuada utilizando la terminología de elementos de la misma forma como individuos donde estas mismas son consideradas en la investigación con las mismas características como las unidades de muestreos dentro del tiempo y su alcance (p. 160).

Tabla 2

Población

La población			
	Varones	Mujeres	Total
Trabajadores de la ONG	8	4	12

Nota: elaboración propia

3.3.2. Muestra

Se considero como muestra a la totalidad de trabajadores que estos vendrían a ser una cantidad de 12 la cual nuestro estudio es considerado como no probabilístico de forma censal.



3.4. Técnicas, fuentes e instrumentos de investigación para la recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La principal técnica utilizada en este estudio es la encuesta y la observación.

Según Ávila,(2006), la encuesta se utiliza en estudios de población mediante el análisis de una muestra representativa para describir las variables de investigación y sus frecuencias

Según Romero,(2011) cita a Hurtado (2010). La observación requiere que el investigador tenga acceso directo al evento de investigación y sea capaz de presenciar las manifestaciones del evento de investigación.

3.4.2. Instrumentos

El instrumento utilizado para el propósito de esta tesis es un cuestionario, basado en una escala de Likert, el cuestionario para la variable educacional está basado en una escala de Likert 24, teniendo en cuenta las cuatro dimensiones de la variable mesa de operaciones por un lado y el El proceso de manejo de variables cuenta con un cuestionario que consta de 26 preguntas en base a una escala de Likert, teniendo en cuenta las tres dimensiones de la mesa de operaciones de la variable.

Bernal (2010) sostiene que “Un cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para lograr los objetivos de un proyecto de investigación” (p. 250).



Cualquier instrumento de recogida de información debe tener dos requisitos básicos: validez y fiabilidad. Teniendo en cuenta estos procedimientos, en el presente estudio se utilizaron instrumentos validados y confiables; sin embargo, ambos instrumentos pasaron por un proceso de validez y confiabilidad,

3.5. Validación de la contrastación de hipótesis

Para la contrastación de la hipótesis el análisis aplicado de forma estadística ya que los valores obtenidos son mediante puntajes y manejo de varianzas como la presentación de la media y sus respectivas desviaciones típicas de la misma forma la aplicación de la distribución y su confiabilidad.

3.6. Validez y confiabilidad del instrumento

Sobre la confiabilidad del instrumento utilizado se tomó en cuenta la aplicación del cuadro de operacionalización al cual se le aplica un cuestionario que tiene 26 preguntas y estas mismas están dentro de la escala de Likert el cual es un diseño estandarizando.

3.7. Plan de recolección y procesamiento de datos

El desarrollo del análisis se plasmó de la forma siguiente:

Para la organización de los datos a recolectar se implementó en el estudio una base de datos de variables, la cual fue sometida a análisis estadístico en el programa SPSS para la obtención de correlaciones.

Se llevó a cabo la elaboración de un análisis exploratorio de datos (EDA - Exploratory Data Analysis) para evaluar el comportamiento de los datos recolectados e identificar posibles problemas con los datos. Este análisis verificó



si se cumplieran algunos supuestos importantes (valores extremos, valores faltantes, valores explicativos iniciales, etc.).

Para el análisis descriptivo de las variables se obtuvieron puntajes y su presentación se realizó mediante medias, varianza, desviación estándar, máximos, mínimos, distribución, confiabilidad.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de valores estadísticos y se estableció el nivel de asociación, además de la adopción de hipótesis.

- Se presentaron tablas y figuras para cada variable.
- Los resultados fueron reflejados y discutidos por variable.
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de confiabilidad del instrumento

De acuerdo con Kerlinger y Lee (2002), el Coeficiente de Alfa Cronbach se utiliza para evaluar la confiabilidad de instrumentos, y es válido tanto para escalas con múltiples valores como para escalas de ítems.

Tabla 3

confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0,924	26

Fuente: elaboración propia

4.2. Resultados

4.2.1. El proceso administrativo (pre-test)

Tabla 4

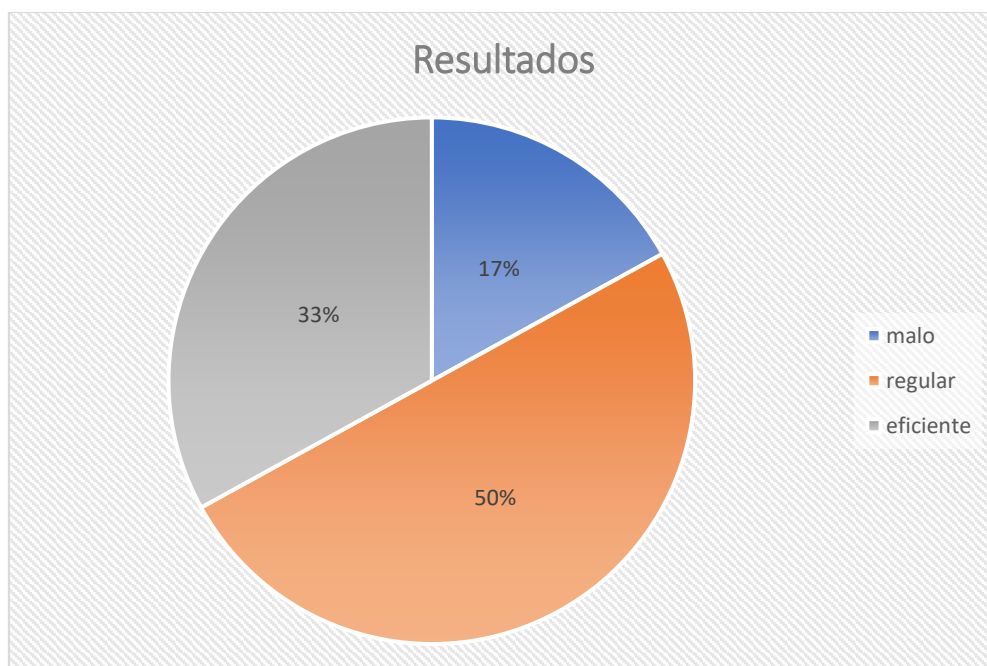
distribución del proceso administrativo (pre-test)

	Frec.	%	% Aceptable	% Acumulado
Malo	2,00	17,00	17,00	17,00
Regular	6,00	50,00	50,00	67,00
Eficiente	4,00	33,00	33,00	100
resultados	12,00	100	100	

Fuente: elaboración propia

Figura 1

distribución y frecuencia del proceso administrativo (pre-test)



Nota: elaboración propia

Podemos ver que el en grafico y la tabla muestra que un 50 porciento piensa que regular el desarrollo del proceso administrativo mientras que un 33 porciento tiene de opinan que es eficiente y un 17 porciento que es malo.

4.2.1.1. Análisis por dimensiones (pre-test)

Tabla 5

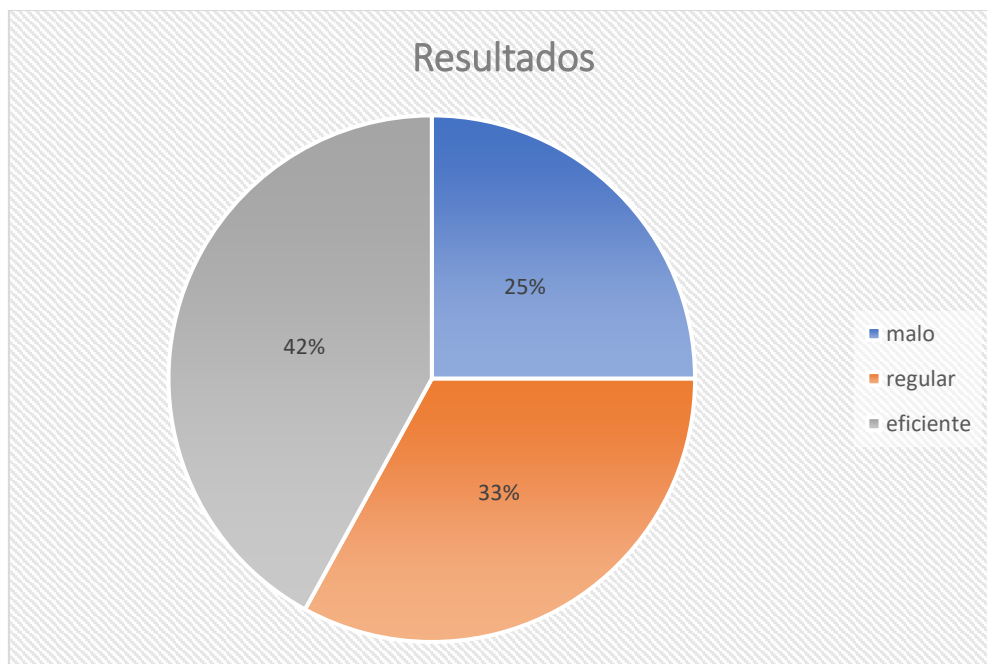
distribución y frecuencia de la planeación (pre - test)

	Frec.	%	% Aceptable	% Acumulado
Malo	3,00	25,00	25,00	25,00
Regular	4,00	33,00	33,00	58,00
Eficiente	5,00	42,00	42,00	100
resultados	12,00	100	100	

Fuente: elaboración propia

Figura 2

distribución y frecuencia de la planeación (pre - test)



Nota: elaboración propia

Según la tabla y el gráfico mostrado tenemos un 42 por ciento de opinión que la planeación es eficiente mientras que un 33 por ciento opina que la planeación es regular mientras que un 25 por ciento piensa que es mala.

Tabla 6

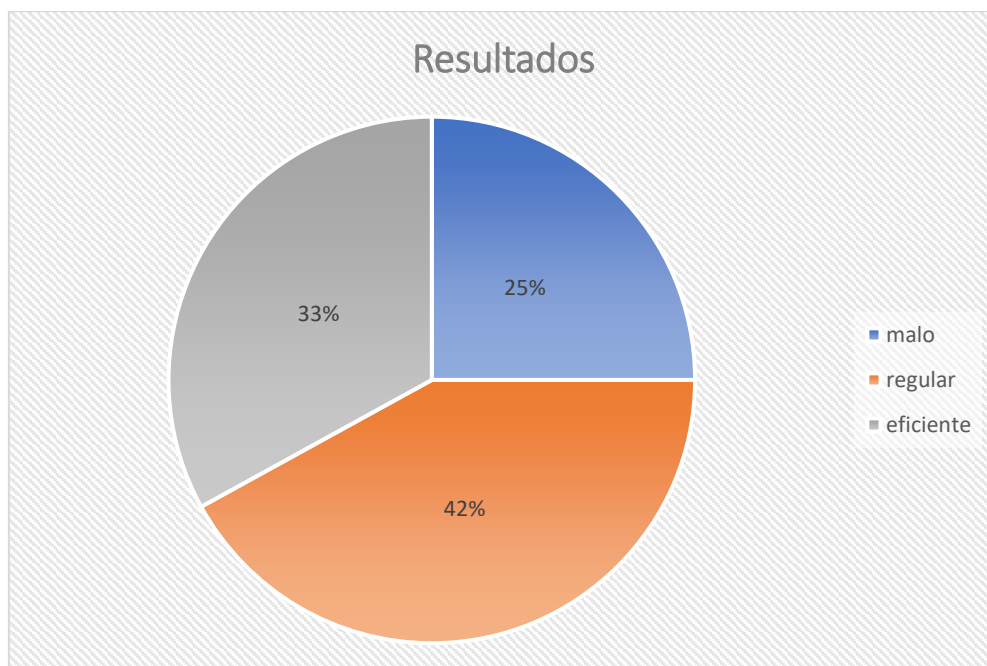
distribución y frecuencia de la organización (pre - test)

	Frec.	%	% Aceptable	% Acumulado
Malo	3,00	25,00	25,00	25,00
Regular	5,00	42,00	42,00	67,00
Eficiente	4,00	33,00	33,00	100
resultados	12,00	100	100	

Nota: elaboración propia

Figura 3

distribución y frecuencia de la organización (pre - test)



Nota: elaboración propia

Según el gráfico y la tabla mostrada podemos definir que un 42 por ciento opina que la organización es de forma regular como también un 33 por ciento piensa que es muy eficiente y un 25 por ciento tiene opinión de que es malo.

Tabla 7

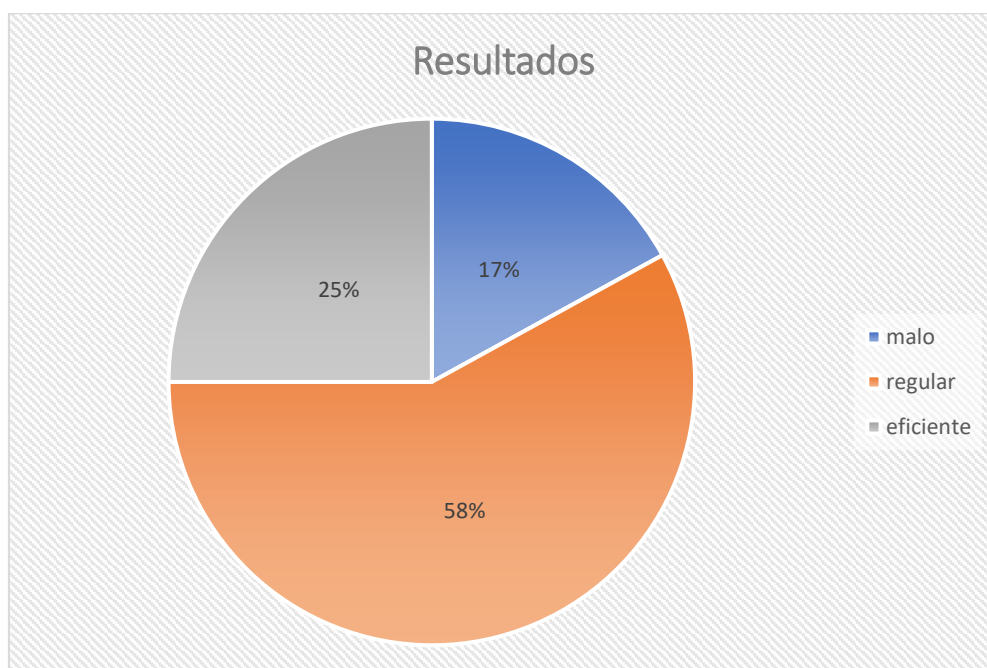
distribución y frecuencia de la dirección (pre - test)

	Frec.	%	% Aceptable	% Acumulado
Malo	2,00	17,00	17,00	17,00
Regular	7,00	58,00	58,00	75,00
Eficiente	3,00	25,00	25,00	100
resultados	12,00	100	100	

Nota: elaboración propia

Figura 4

distribución y frecuencia de la dirección (pre - test)



Nota: elaboración propia

Podemos notar en la presentación del grafico y la tabla que un 58 por ciento piensa que la dirección es de manera regular mientras que el 25 por ciento considera que es eficiente y un 17 por ciento dice ser mala.

Tabla 8

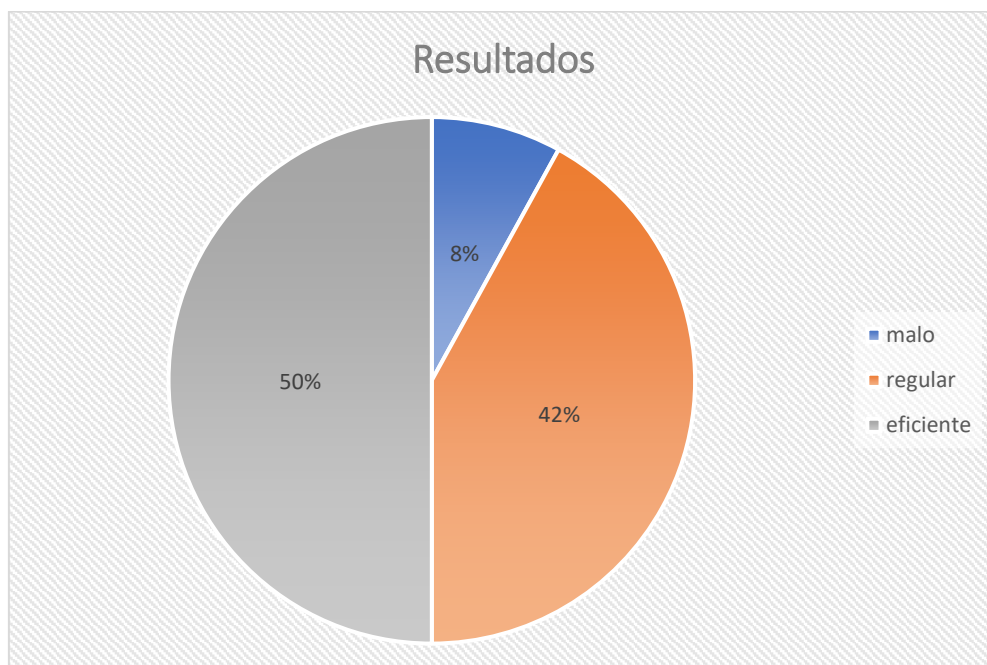
distribución y frecuencia del control (pre - test)

	Frec.	%	% Aceptable	% Acumulado
Malo	1,00	8,00	8,00	8,00
Regular	5,00	42,00	42,00	50,00
Eficiente	6,00	50,00	50,00	100
resultados	12,00	100	100	

Nota: elaboración propia

Figura 5

distribución y frecuencia del control (pre - test)



Nota: elaboración propia

Podemos ver que un 50 por ciento tiene de opinión sobre el control es de manera eficiente y un 42 por ciento considera que es de manera regular mientras que un 8 por ciento piensa que es malo.

4.2.2. El proceso administrativo (post-test)

Tabla 9

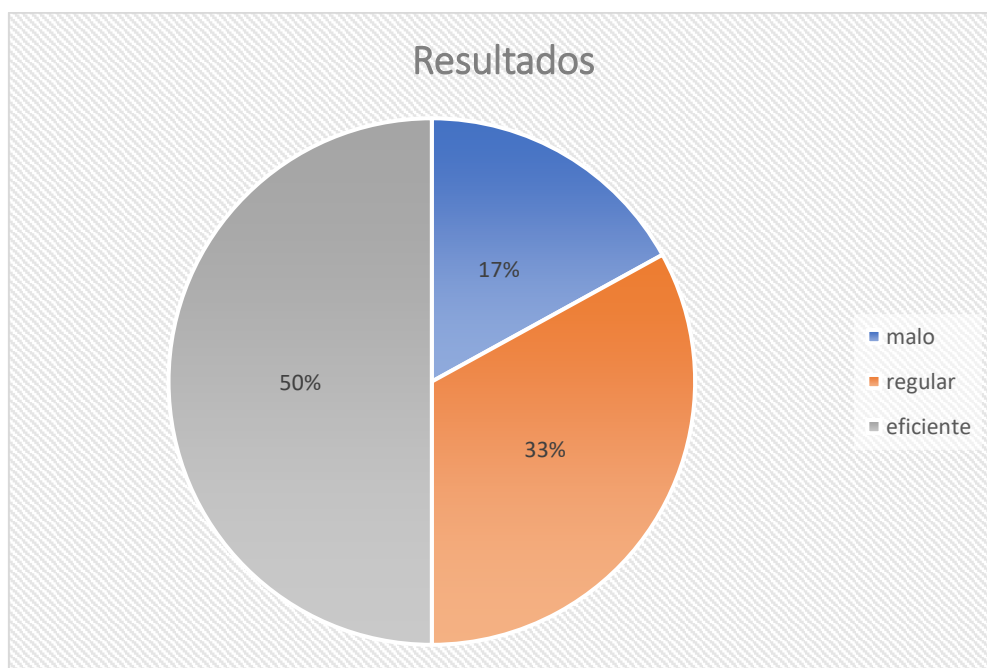
distribución y frecuencia de los procesos administrativos (post - test)

	Frec.	%	% Aceptable	% Acumulado
Malo	2,00	17,00	17,00	17,00
Regular	4,00	33,00	33,00	50,00
eficiente	6,00	50,00	50,00	100
resultados	12,00	100	100	

Nota: elaboración propia

Figura 6

distribución y frecuencia de los procesos administrativos (post - test)



Nota: elaboración propia

Podemos ver en la grafica y la tabla que un 50 por ciento opina que el proceso administrativo muestra ser eficiente mientras que un 33 por ciento dice ser regular y un 17 por ciento declara ser malo.

4.2.2.1. Análisis por dimensiones (post - test)

Tabla 10

distribución y frecuencia de la planeación (post - test)

	Frec.	%	% Aceptable	% Acumulado
Malo	0,00	0,00	0,00	0,00
Regular	0,00	0,00	0,00	0,00
Aceptable Eficiente	12,00	100,00	100,00	100
resultados	12,00	100	100	

Nota: elaboración propia

Figura 7

distribución y frecuencia de la planeación (post - test)



Nota: elaboración propia

Según la presentación de la grafica y la tabla podemos decir que la planificación post – test tubo como resultado un 100 por ciento de eficiencia.

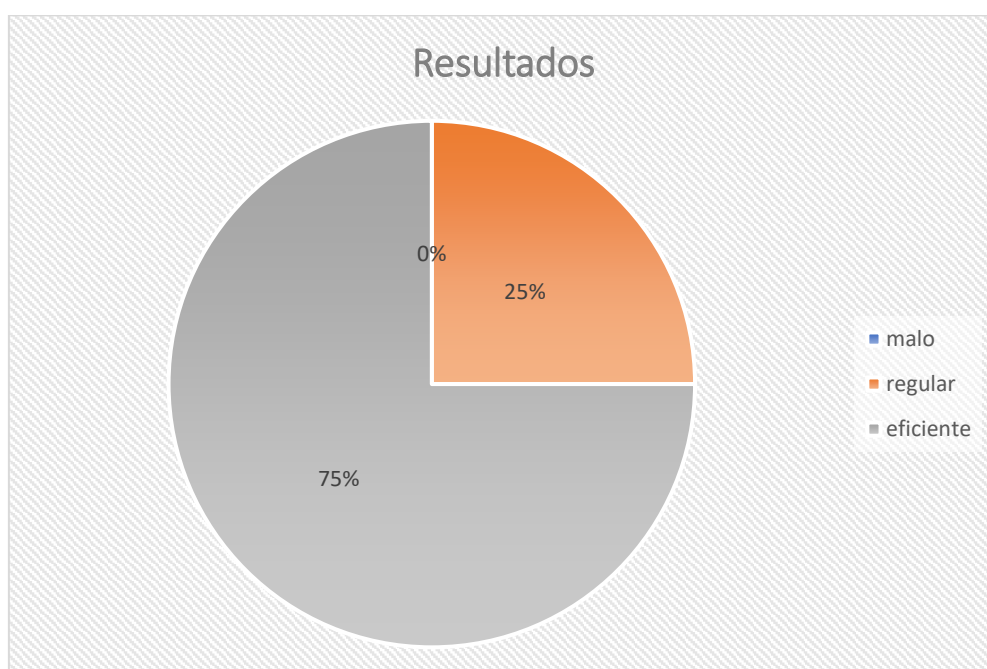
Tabla 11

distribución y frecuencia de la organización (post - test)

	Frec.	%	% Aceptable	% Acumulado
Malo	0,00	0,00	0,00	0,00
Regular	3,00	25,00	25,00	25,00
Eficiente	9,00	75,00	75,00	100
resultados	12,00	100	100	

Nota: elaboración propia

Figura 8 distribución y frecuencia de la organización (post - test)



Nota: elaboración propia

En la grafica y tabla mostrada podemos ver que un 75 por ciento dice que la organización es de manera eficiente mientras que un 25 por ciento declara que es regular.

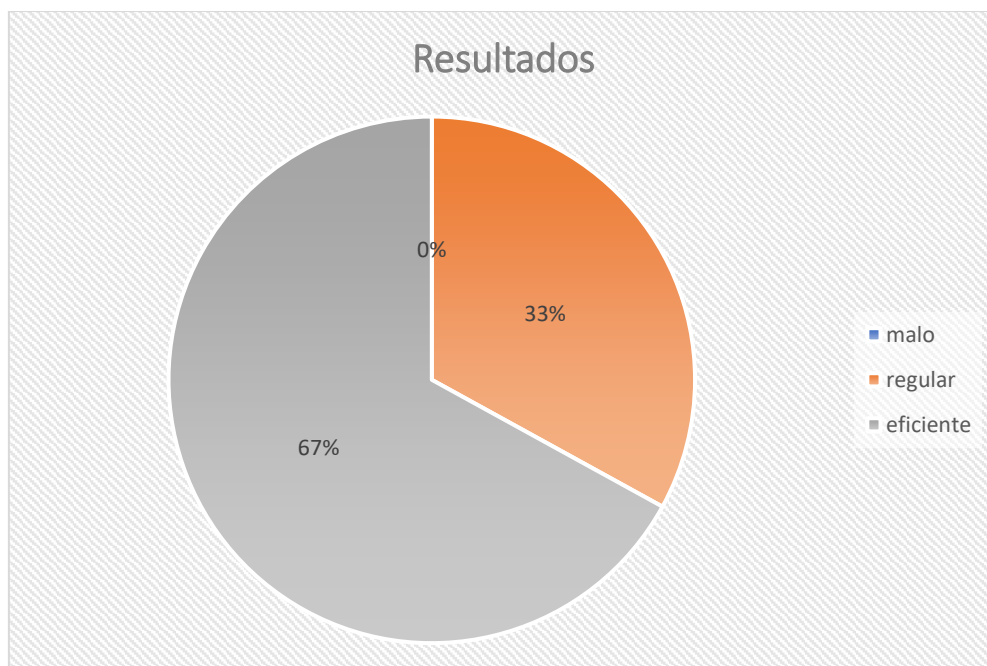
Tabla 12

distribución y frecuencia de la dirección (post - test)

	Frec.	%	% Aceptable	% Acumulado
Malo	0,00	0,00	0,00	0,00
Aceptable	Regular	4,00	33,00	33,00
	Eficiente	8,00	67,00	100
resultados	12,00	100	100	

Nota: elaboración propia

Figura 9 distribución y frecuencia de la dirección (post - test)



Nota: elaboración propia

Según la tabla y grafica podemos ver que un 67 por ciento considera que la dirección es de manera más eficiente mientras que un 33 por ciento dice ser regular.

Tabla 13

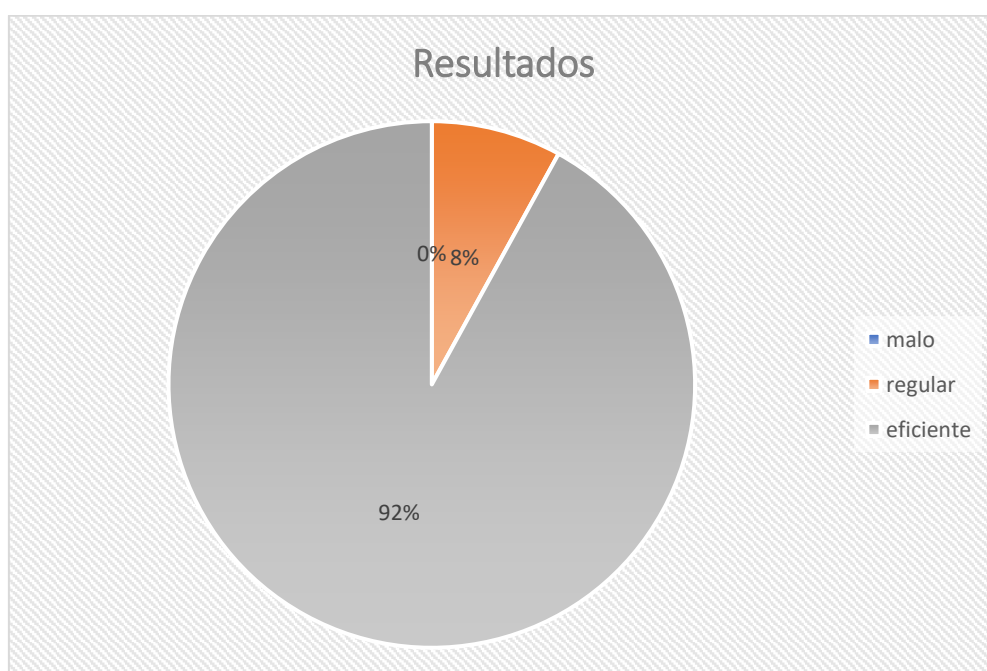
distribución y frecuencia del control (post - test)

	Frec.	%	% Aceptable	% Acumulado
Malo	0,00	0,00	0,00	0,00
Regular	1,00	8,00	8,00	8,00
Eficiente	11,00	92,00	92,00	100
resultados	12,00	100	100	

Nota: elaboración propia

Figura 10

distribución y frecuencia del control (post - test)



Nota: elaboración propia

Según la tabla y la grafica mostrada podemos definir que un 92 por ciento considera que el control es eficiente mientras que un 8 por ciento opina que es regular.

Tabla 14

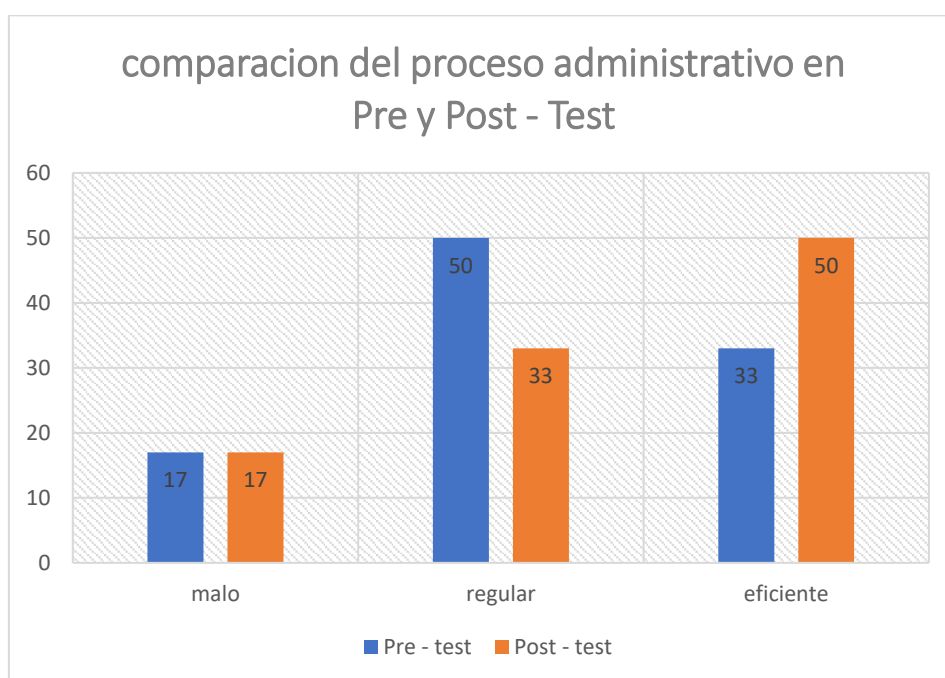
comparación de pre y post – test del proceso administrativo

	Proceso administrativo (pre - test)	Proceso administrativo (post - test)
Malo	17,00	17,00
Regular	50,00	33,00
Eficiente	33,00	50,00
resultados	100	100

Nota: elaboración propia

Figura 11

comparación de pre y post – test del proceso administrativo



Nota: elaboración propia

El cuadro y el gráfico muestran que, en el nivel insatisfactorio, las puntuaciones se mantienen constantes. En el nivel medio, se observa una mejoría ya que, en la evaluación posterior, el porcentaje disminuyó en un 17%. En cuanto al nivel

sobresaliente, se destaca una mejora significativa en las puntuaciones, aumentando notablemente del 33% al 50%.

4.3. Evaluación de la normalidad

Tabla 15

evaluación de la normalidad

Proceso	Kolmogorov - Smirnov ^a			Shapiro - Wilk		
	Est.	Gl.	significancia	Est.	Gl.	Significancia
administrativo						
Pre – test	0,144	12	0,200	0,963	12	0,827
Post - test	0,304	12	0,003	0,777	12	0,005

Nota: elaboración propia

Dado que el valor de significancia (valor sig) en la variable "procesos administrativos" en la evaluación posterior es inferior al 5%, se determina que, para llevar a cabo la prueba de hipótesis, es apropiado emplear la prueba no paramétrica de Wilcoxon para muestras relacionadas.

4.4. Hipótesis Específicas:

4.4.1. Contrastación de las hipótesis

Hipótesis general.

- H0: El plan de formación no influirá en la mejora de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023
- H1: El plan de formación si influirá en la mejora de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023

Tabla 16*evaluación de Wilcoxon del proceso administrativo en Pres y Post - Test*

Proceso administrativo	Rangos	N	Promedio	Sumatoria
Pre – Test	-	12	6,50	78,00
Post – Test	+	0	0,00	0,00
	=	0		
	Resultados	12		

Nota: elaboración propia**Tabla 17***evaluación de estadísticos en pre y post – test*

Evaluación de estadísticos	
	Proceso administrativo en Pre y Post – Test
Z	- 3,077
Significancia asintótica bilateral	0,002

* Evaluación de Wilcoxon

*Rangos positivos

Nota: elaboración propia

El valor de significancia (valor Sig.) obtenido en la prueba de Wilcoxon es inferior al 5%. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa que indica que el programa de capacitación tiene un impacto significativo en la mejora de los procesos administrativos en la ONG sumaq kausay juliaca 2023.



Hipótesis específicas

- H0: El plan de capacitación no influirá en la planeación de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023.
- H1: El plan de capacitación si influirá en la planeación de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023.
- H0: El plan de formación no influirá en la organización de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023.
- H1: El plan de formación si influirá en la organización de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023.
- H0: El plan de formación no influirá en la dirección de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023.
- H1: El plan de formación si influirá en la dirección de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023.
- H0: El plan de formación no influirá en el control de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023.
- H1: El plan de formación si influirá en el control de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023.



Tabla 18

evaluación de Wilcoxon según rangos de las dimensiones en estado pre y post - test

Pre y Post – Test	N	Promedios	Rangos
Planeación	-	12 6,50	78,00
	+	0 0,00	0,00
	=	0	
	Resultados	12	
Organización	-	12 6,50	78,00
	+	0 0,00	0,00
	=	0	
	Resultados	12	
Dirección	-	12 6,50	78,00
	+	0 0,00	0,00
	=	0	
	Resultados	12	
Control	-	12 6,50	78,00
	+	0 0,00	0,00
	=	0	
	Resultados	12	

Nota: elaboración propia

Tabla 19

evaluación de estadísticos de las dimensiones en Pre y Post – Test

Evaluación de estadísticos del Pre y Post – Test		Planeación	Organización	Dirección	Control
Z		- 3,071	- 3,068	- 3,165	- 3,140
Significancia	asintótica	0,002	0,002	0,002	0,002
	bilateral				

* Evaluación de Wilcoxon

*Rangos positivos

Nota: elaboración propia

Podemos definir según las tablas presentada que considera la significancia en un valor menor a el 5 por ciento por lo que es aceptable la hipótesis alternativa de las dimensiones.

- ✓ H1: El plan de capacitación si influirá en la planeación de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023.
- ✓ H1: El plan de formación si influirá en la organización de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023.
- ✓ H1: El plan de formación si influirá en la dirección de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023.
- ✓ H1: El plan de formación si influirá en el control de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023.



CONCLUSIONES

PRIMERA: De acuerdo con el objetivo general de este estudio, se ha demostrado que la implementación del programa de capacitación ha llevado a mejoras en los procesos administrativos de la ONG sumaq kausay juliaca 2023.

SEGUNDA: Según Chiavenato (2007), la capacitación se define como un proceso educativo a corto plazo que se lleva a cabo de manera sistemática y organizada, con el propósito de que las personas adquieran conocimientos, desarrollen habilidades y competencias en línea con objetivos definidos. Esta capacitación implica la transmisión de conocimientos específicos relacionados con el trabajo, actitudes hacia la organización, la tarea y el entorno, así como el desarrollo de habilidades y competencias.

TERCERA: En cuanto al primer objetivo específico, se concluye que el programa de capacitación influye en la mejora de la planificación. Werther y Davis (2008) señalan que la capacitación, que implica el desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas para todos los niveles del personal, ayuda a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual y puede tener beneficios a lo largo de su vida laboral, preparándolos para futuras responsabilidades.



CUARTA. Con respecto al segundo objetivo específico, se concluye que el programa de capacitación influye en la mejora de la organización. Además, se coincide con los hallazgos de Peñuñuri (2006), quien en su tesis menciona que la capacitación permite que el personal de una empresa reconozca los errores en sus procesos, especialmente en la planificación, y comprenda la importancia de la disciplina administrativa para llevar a cabo las actividades empresariales. La capacitación se considera una herramienta poderosa que puede marcar una diferencia competitiva en la empresa.

QUINTA: Para el tercer objetivo específico, se concluye que el programa de capacitación influye en la mejora de la dirección. Werther y Davis (1998) mencionan que la capacitación también beneficia a la organización al mejorar las aptitudes y actitudes, aumentar los conocimientos en todos los niveles organizacionales, elevar la moral y satisfacción de la fuerza laboral, fomentar la identificación del personal con los objetivos de la organización y mejorar la imagen tanto del personal como de la organización. Además, facilita la toma de decisiones, la resolución de problemas, el desarrollo y las promociones, y contribuye a la productividad y la calidad, mientras mantiene bajos los costos de operación y gestiona conflictos y tensiones.



SEXTA: En lo que respecta al cuarto objetivo específico, se concluye que el programa de capacitación influye en la mejora del control. Siguiendo a Umiña (2017), se establece una relación positiva moderada entre la evaluación de las capacitaciones y el desempeño laboral de la empresa Serpetbol Perú S.A.C., lo que indica que una evaluación más exhaustiva de las capacitaciones está asociada con un mejor rendimiento laboral.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se sugiere promover la implementación del programa de capacitación con el fin de mejorar los procesos administrativos. Esto garantizará una planificación más precisa durante el mes, evitando desviaciones en los plazos permitidos. Como resultado, se ahorrará tiempo, los informes mensuales se enviarán puntualmente y la entidad que proporciona los fondos para los proyectos podrá liberar los fondos de manera inmediata. Esto permitirá que los salarios de los empleados se paguen a tiempo y que las actividades continúen sin interrupciones.

SEGUNDA: Es importante utilizar las reuniones para definir las actividades del mes y asegurarse de que se cumplan dentro de los plazos establecidos por la institución. Esto ayudará a prevenir retrasos en la presentación de informes y a mantener un presupuesto actualizado para evitar desviaciones presupuestarias. Además, involucrar al personal técnico en las tareas administrativas es esencial para garantizar que ambas partes no se vean perjudicadas.

TERCERA: Otro aspecto clave es promover un entorno de trabajo positivo en el que los empleados se sientan motivados a través de la comunicación constante y puedan expresar sus sugerencias sobre posibles problemas. Esto fomentará una mejora en su desempeño laboral al sentirse identificados con la entidad.



CUARTA: Es fundamental realizar un seguimiento continuo de los empleados de la institución y no descuidar la capacitación. Además, se deben comunicar los cambios en los procesos para evitar retrasos en las actividades. Mantener al menos dos reuniones al mes ayudará a visualizar y controlar los resultados obtenidos.



BIBLIOGRAFÍA

- Chigne, C. (2015). Programa de capacitación, para mejorar la calidad de servicio en la empresa de transportes Emtrafesa S.A.C. – agencia Trujillo: 2014 (Tesis para obtener el título de Licenciada en administración). Recuperada de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2044/chignebazan_cecilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz, J. (2013). Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativoplaneacion-organizacion-direccion-y-control/>
- De Sousa, M. (2001). Análisis de necesidades de entrenamiento basado en el modelo de competencias. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos14/mocom/mocom.shtml>
- Delgado, S. (2014). Propuesta de un Modelo de Capacitación para los trabajadores de las Mype asociadas dedicadas a la fabricación de muebles de madera de Villa El Salvador bajo un esquema de EFQM (Tesis para obtener el título de ingeniero industrial). Recuperada de http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/322721/2/delgado_ls-pub-tesis.pdf
- Diaz, A. (2003). Administración Básica I (1ª ed.), México D.F., México: Fondo Editorial FCA.
- Dongil, E. y Cano, A. (2014). Habilidades sociales. Recuperado de http://www.bemocion.msssi.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia_habilidades_sociales.pdf
- Guzmán, V. (2012). Comunicación organizacional. Viveros de la Loma, Estado de México: Red Tercer Milenio. Recuperado de



http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/derecho_y_ciencias_sociales/Comunicacion_organizacional.pdf

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista P. (2010). Metodología de la investigación (5ª ed.). McGraw - Hill/Interamericana Editores, S.A.

Hidalgo, S. (2009). Desarrollo de Programas de capacitación "hechos a la medida" en el Centro de Negocios de la PUCP (Tesis para obtener el título de Licenciado en Educación). Recuperada de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5840/HLO_ZAMALLOA_SILVANA_DESARROLLO_PUCP.pdf?sequence=1&is

Allo wed



ANEXOS



ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PLAN DE FORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PSICOLÓGICO SUMAQ KAUSAY JULIACA 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método
General	General	General	Independiente	Este estudio utilizó métodos cuantitativos porque los datos recolectados fueron analizados y validados a través de pruebas estadísticas, y también se utilizaron proporciones y rangos. Se utilizó un cuestionario para recoger los datos numéricos.
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál será la influencia del plan de formación en la mejora de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la influencia del plan de formación en la mejora de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023 	<ul style="list-style-type: none"> El plan de formación influirá en la mejora de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023 	•Formación.	
Específico	Específico	Específico	Dependiente	Hernández (2010) sostiene que: "Los métodos cuantitativos validan patrones y teorías de comportamiento utilizando la recolección de datos para probar hipótesis basadas en la medición numérica y el análisis estadístico" (p.4).
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál ser la influencia del plan de capacitación en la planeación de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023? ¿Cuál será la influencia del plan de formación en la organización de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023? ¿Cuál será la influencia del plan de formación en la dirección de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023? ¿Cuál será la influencia del plan de formación en el control de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> determinar la influencia del plan de capacitación en la planeación de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023 determinar la influencia del plan de formación en la organización de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023 determinar la influencia del plan de formación en la dirección de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023 determinar la influencia del plan de formación en el control de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023 	<ul style="list-style-type: none"> El plan de capacitación influirá en la planeación de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023 El plan de formación en la organización de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023 El plan de formación influirá en la dirección de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023 El plan de formación influirá en el control de los procesos administrativos del centro de atención integral psicológico sumaq kausay juliaca 2023 	•Procesos administrativos.	



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOS CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

a. EXPERETO/NOMBRES : EDWARD NEIL, VILCAPAZA PAZ

b. ESPECIALIDAD : Ing. SISTEMAS

II. TÍTULO DE LA INVESTIGACION: PLAN DE FORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PSICOLÓGICO SUMAQ KAUSAY JULIACA 2023

III. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO

APLICADO POR: JHAN CARLOS ZEA RAMOS

IV. CALIFICACION DE VALIDACIÓN

(1=Deficiente; 2= Regular; 3=Buena; 4=Muy Buena; 5= Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado			X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables			X		
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia		X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los Ítems y las variables			X		
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes			X		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación			X		
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e Ítems				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación			X		
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 =$

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

AMPLIAR LAS ESPECIFICACION DE APLICACION DEL USUARIO

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado ($C > 75\% = 0.75$)

Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

07 DE ABRIL DEL 2022

NOMBRE Y APELLIDO: EDWARD NEIL, VILCAPAZA PAZ

DNI: 43256574

CIP: 127460



FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. **EXPERETO/NOMBRES** : ADOLFO GERMAN, QUISPE CHAIÑA
- b. **ESPECIALIDAD** : Ing. SISTEMAS
- II. **TITULO DE LA INVESTIGACION:** PLAN DE FORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PSICOLÓGICO SUMAQ KAUSAY JULIACA 2023
- III. **INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:** CUESTIONARIO
APLICADO POR: JHAN CARLOS ZEA RAMOS
- IV. **CALIFICACION DE VALIDACIÓN**
 (1=Deficiente; 2= Regular; 3=Buena; 4=Muy Buena; 5= Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado			X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables			X		
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia		X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los Ítems y las variables			X		
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes			X		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación			X		
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e Ítems				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación			X		
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 =$

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

AMPLIAR LAS ESPECIFICACION DE APLICACION DEL USUARIO

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

07 DE ABRIL DEL 2022

NOMBRE Y APELLIDO: ADOLFO GERMAN, QUISPE CHAIÑA
 DNI: 23951765
 CIP: 112812



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 30-08-2024

1. Datos del autor (es):

Formulario with fields for author information: Nombres y Apellidos, Dirección, DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°, Teléfono, email, Facultad y/o Escuela de Posgrado, Escuela Profesional o Mención, Título o Grado Académico a optar, Asesor, Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones, Trabajo de Investigación, Tesis, Trabajo de Suficiencia Profesional, Trabajo Académico, Título, Palabras claves, ¿Esta obra se desarrolló en la UANCV?, and footnotes.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P25


Firma de Autor



huella digital

30 - 08 - 2024

Fecha