



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“METODOLOGÍAS PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS ACADÉMICOS”: una revisión sistemática de los últimos 10 años.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autor**

Jackeline Irene Carmona Gutierrez

**Asesor:**

Mg. Julio Sanchez Quiroz

Trujillo - Perú

2019

## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>21</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>24</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>26</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Descripción de fuentes de información .....	10
Tabla 2 Tabla de clasificación de las investigaciones encontradas .....	12
Tabla 3 Porcentaje de estudios por año de publicación .....	16
Tabla 4 Porcentaje de estudios por tipo de investigación .....	16
Tabla 5 Porcentaje de estudios por país .....	17
Tabla 6 Porcentaje de estudios por fuente de información.....	18
Tabla 7 Porcentaje de estudios por variables.....	18
Tabla 8 Tipo de metodología para la mejora de procesos académicos .....	19
Tabla 9 Condición de los resultados.....	20
Tabla 10 Tabla de clasificación de investigaciones seleccionadas.....	26

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Procedimiento de selección de la unidad de análisis.....	15
Figura 2: Cantidad de registros según año de publicación.....	16
Figura 3: Cantidad de registros según tipo de publicación.....	17
Figura 4: Cantidad de registros según País .....	17
Figura 5: Cantidad de registros según fuentes.....	18
Figura 6: Cantidad de registros según variables .....	19
Figura 7 : Metodologías usadas para la mejora de procesos académicos.....	20

## RESUMEN

Actualmente, las instituciones relacionadas con brindar educación, tienen procesos que les permiten atender los requerimientos de su población estudiantil, docentes y otros vinculados. Estos procesos permiten que la institución tenga procedimientos ordenados y formalizados, los cuales son susceptibles a ser mejorados ya sea por los cambios en sus reglamentos o la base legal dada por la autoridad competente, sobre el que están sustentados.

El presente estudio tiene como objetivo principal analizar las investigaciones realizadas sobre las metodologías usadas para la mejora de procesos académicos. Para el análisis se hizo una revisión bibliográfica bajo el método de análisis de contenidos de una serie de investigaciones obtenidas de la base de datos Dialnet, Scielo, Redalyc y Google Académico, tomando en consideración el periodo de tiempo de diez años como antigüedad e incluyendo publicaciones en inglés y español. Teniendo como base las publicaciones revisadas para la presente revisión sistemática, concluí en que se conocen tres metodologías usadas para la mejora de procesos académicos en las instituciones. Las metodologías identificadas fueron las siguientes: Six Sigma, BPM, mejora continua de procesos. No obstante, se requiere mayor investigación para su aplicación eficiente.

**PALABRAS CLAVES:** Metodologías, Procesos, Mejoras de Procesos, Procesos Académicos.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Ana Elizabeth Congacha Aushay, V. J. (2017). Modelación, simulación y automatización de procesos en la gestión de servicios académicos universitarios. *3C Tecnología* , 32-51.
- Ana Flores, J. M. (2014). Buscando la excelencia educativa: Gestión de procesos académicos y. *Senescyt*.
- Biranvand, A., & Akbar, K. (2013). Evaluating the service quality in the Regional Information Center for Science and Technology using the Six Sigma methodology. *Library Management*, 56-67.
- Carlos Hernández, O. H. (2013). Desarrollo de proyectos de mejora de procesos utilizando la metodología 6 Sigma, para el fortalecimiento del cuerpo académico de gestión de calidad de la UT Tlaxcala. *Ecorfan*, 42-49.
- Cudney , E., Elrod, C., & Stanley, S. (2014). A systematic literature review of Six Sigma practices in education. *International Journal of Six Sigma and Competitive Advantage* , 163-175.
- Durazo, I. A. (2013). La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universirario en México. *Calidad en la Educación*, 305-333.
- Gastelum Acosta, C., Limon Romero, J., Maciel Monteon, M., & Baez Lopez, Y. (2018). Seis Sigma en Instituciones de Educación Superior en México. *La Serena*.
- Gonzales de Lena Alonso, M. T. (29 de 07 de 2015). LA METODOLOGÍA SEIS SIGMA COMO HERRAMIENTA DE MEJORA DE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS. MOSTOLES, MADRID, ESPAÑA.
- Jankowski, J. (2013). Successful Implementation of Six Sigma to Schedule Student Staffing for Circulation Service Desks. *Journal of Access Services*, 197-216.
- Kim, D. (2010). Eliciting success factors of applying Six Sigma in an academic library. *Performance Measurement and Metrics*, 25-38.
- Merino Trujillo, A. (2011). Como esscribir documentos científicos (Parte 3). Artículo de revisión. *Salud en Tabasco*, 36-40.

- Pandi Ammavasi, P. (2016). Quality sustainability in engineering educational institutions: a theoretical model. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 364-384.
- PT Higgins, J., & Green, S. (03 de 2011). Manual Cochrane de revisiones sistemáticas de intervenciones. The Cochrane Collaboration.
- Ramón Ángel Pons Murguía, Y. B. (2013). Metodología para la gestión de la calidad de los procesos en instituciones de educación superior.
- Sáenz, A. (2001). LEER E INTERPRETAR UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA. *BOLETÍN DE LA SOCIEDAD DE PEDIATRÍA DE ASTURIAS, CANTABRIA, CASTILLA Y LEÓN* , 215-221.
- SINEACE. (2017). Obtenido de <https://www.sineace.gob.pe/quienes-somos/>
- Sunder, V. (2016b). Lean Six Sigma in higher education institutions. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 159-178.