

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración



RELACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD Y EL PROCESO DE MATRÍCULA EN EL SECTOR EDUCATIVO EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Medalid Domínguez Tuanama
Joan Marcos Espinoza Ramírez

Asesor:

Lic. Evelyn Ysolina Rondon Jara
Lima - Perú

2019

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
RESUMEN	6
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	15
CAPÍTULO III: RESULTADOS	21
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS	25

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Detalle de la lista de búsqueda de información sobre el tema de investigación.....10

Tabla N° 2: Análisis PICOC en la Metodología de la revisión sistemática de literatura14

RESUMEN

Desde antaño en la industria local se ha requerido de un factor de diferenciación en la prestación del servicio; en ese sentido, la importancia de un plan de atención al cliente radica en la obligación de adaptar más el producto a las necesidades del cliente, mediante una efectiva gestión comercial por lo tanto, se optará por analizar las diversas fuentes referidas a la productividad en el proceso de atención al cliente en una organización con miras a establecer mayores parámetros de evaluación para las empresas del sector educativo.

El objetivo de la presente investigación fue realizar una revisión sistemática de la literatura basada en las publicaciones de tesis y artículos científicos en Latinoamérica, desde el año 2014 al 2019, muestras herramientas fueron las bases de datos como EBSCO, Redalyc y Dialnet.

PALABRAS CLAVES: Plan de atención al cliente, sector educativo, evaluación, prestación de servicio.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Aamir , Muhammad y otros (2017) La productividad del forraje de frijol mejora con la optimización de los arreglos espaciales. Mexico: Revista de Ciencias Pecuarias
- Alvarez, Teresa y Cinco,Nieto (2016) La felicidad mejora la productividad de la empresa. Madrid: Prisacom
- Diaz, J. (2015) La mejora de la productividad se consigue con políticas acertadas de generación de compromiso. Madrid: Capital Humano
- Habiba, Hany y otros (2017) El agua de bebida magnetizada mejora la productividad y los parámetros sanguíneos en gansos. Rio Verde: Revista colombiana de ciencias pecuarias
- Tejada, Anne (2014) Mejora de Lean Manufacturing en los sistemas productivos. Santo Domingo: Ciencia y sociedad.
- York, Jhon (2014) Caliividad. Mejora simultanea de la calidad y la productividad. España: Marcombo