

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

DEDICATORIA

A nuestros familiares por su constante apoyo para
Continuar alcanzando nuestros objetivos y metas propuestas en la vida.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a cada uno de nuestros maestros por brindarnos sus consejos conocimientos y experiencias; a nuestros compañeros por mantener ese espíritu de trabajo en equipo, finalmente y no menos importante a nuestras familias, en especial a nuestros padres por su constante apoyo.

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.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, existen diversos enfoques que tiene la gestión de proceso estratégico de la cadena de valor en distintos sectores de la industria del Perú, dentro del que se encuentra desde luego el educativo. En ese sentido el gran crecimiento económico fruto de la prudencia macroeconómica que los diferentes gobiernos locales implementaron desde comienzos de siglo ha permitido que dicho sector puede experimentar un mayor nivel de demanda por parte del mercado interno, lo cual conlleva por un lado a mayores competidores en el sector educativo y por otro, a un nivel mayor de productividad en los procesos que abarca dicha industria, dentro del cual se ubica el proceso de matrícula. En ese sentido, con el fin de realizar la búsqueda de artículos científicos respecto a ello, es que se puede concebir al proceso de matrícula como el proceso de atención al cliente, como lo explica Riascos (2008) ,indicando que la gestión de la atención al cliente en el contexto organizacional ha revolucionado el pensamiento administrativo y gerencial, esto se evidencia en varios aspectos, uno de ellos es la forma como se da en la satisfacción del cliente, según Aguilera (2009), al no disponer de un buen sistema de gestión de los procesos de atención al cliente, se forma una vertiente para la disminución de la productividad en la empresa, sobre todo que se dedica a un entorno tan competitivo como el actual. Más aún si la atención al cliente en un instituto de enseñanza de idiomas se basa en el proceso de matrícula del alumno como se da en la presente investigación.

En esta investigación se busca determinar la relación entre la productividad y la atención al cliente orientada hacia el logro de una mayor captación de cuota de mercado por

una determinada institución, en tanto se dispone de la infraestructura y los recursos humanos para hacerla; por lo tanto, dicha propuesta de mejora debe de considerar tanto a los procedimientos y tareas para llevarlo a cabo como al equipo de trabajo que los ejecuta, en tanto forma este último parte activa del entorno social, que existe en cada empresa del sector privado. De acuerdo a Jiménez (2008) una mejor imagen ante la sociedad, por ende, su reputación será favorable para los ciudadanos y pobladores al contar con mayor eficiencia en la gestión comercial; igualmente, Díaz (2014) hace hincapié en el impacto positivo que las buenas prácticas en atención al cliente tienen en las ganancias de cada compañía de cualquier sector, ya que esto impactara de forma positiva en todos los ambientes con los que las empresas de autos tengan vinculación. Es tan importante este punto, como nos explica Aguilera (2012) que la empresa puede proyectar su propio crecimiento a la vez que contribuye a las mejoras sociales fortaleciendo las ideas de los autores Gómez, Correa y Vásquez (2012) De otro lado, Almagro y otros (2015) refieren que un adecuado sistema de gestión comercial mejora la percepción de calidad del servicio brindado, debido a que permite garantizar el mayor acceso de la población a las diferentes presentaciones de este mismo, ya sea este tangible o intangible como los servicios educativos. En ese sentido, la búsqueda de investigaciones científicas sobre una mejor gestión de la atención al cliente en Lima permitirá generar nuevas líneas de acción sobre la forma más idónea de aumentar la productividad en los institutos educativos locales, como es el Instituto Euroidiomas.

La presente investigación se justifica porque el planteamiento de diferentes alternativas sobre la elaboración de plan de atención al cliente es relevante, por la gran ponderación que tiene para la gestión comercial, y, por tanto, para el desarrollo de las empresas locales en el mediano y largo plazo (Almagro y otros, 2015, p.31).

La presente investigación se ha basado en revisiones sistemáticas de la literatura procedente de artículos de revistas científicas publicadas en las bases de datos de EBSCOhost en los últimos 5 años.

Justificación

La literatura científica existente en cuanto la productividad y el proceso de matrícula en Latinoamérica se involucran entre sí, viéndose afectada en distintos aspectos, Por lo tanto, se considera pertinente investigar el estado actual de todos los estudios posibles a los que tengamos acceso, todo esto con la finalidad detectar los efectos más relevantes en las diferentes organizaciones.

Problema de investigación

¿Qué relación se atribuye en la productividad según los resultados en el proceso de matrícula en el sector educativo, en los últimos 5 años?

Objetivo de investigación

Realizar una revisión sistemática de la literatura para exponer los beneficios de la productividad mediante los resultados que se evidencie en los diferentes estudios de Latinoamérica en los últimos cinco años. Con tal fin, se procede a recopilar toda la información necesaria de diferentes motores confiables para esta presente investigación,

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

Título	Año de Publicación	BD	APA	Autor
Mejora simultanea de la calidad y la productividad	2014	Redalyc	Tejada, Anne (2014) Mejora de Lean Manufacturing en los sistemas productivos. Santo Domingo: Ciencia y sociedad.	Tejada, Anne
La mejora de la productividad se consigue con políticas acertadas de generación de compromiso	2016	Pro Quest	Alvarez, Teresa y Cinco,Nieto (2016) La felicidad mejora la productividad de la empresa. Madrid: Prisacom	Alvarez, Teresa y Cinco,Nieto
La mejora de la productividad del trabajo en entidades de mantenimiento automotor.	2013	Pro Quest	Fernandez, Ricardo(2013) La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. Alicante:Club Universitario	Fernandez, Ricardos
Análisis de la productividad en el sector de la cultura y el ocio español: Una perspectiva regional	2017	Pro Quest	Aamir , Muhammad y otros (2017) La productividad del forraje de frijol mejora con la optimización de los arreglos espaciales. Mexico: Revista de Ciencias Pecuarias	Aamir , Muhammad y otros
Eficiencia y productividad de la calidad educativa en municipios del departamento de Bolívar -Colombia	2017	EBSCO Host	Habiba, Hany y otros (2017) El agua de bebida magnetizada mejora la productividad y los parámetros sanguíneos	Habiba, Hany y otros

			en gansos. Rio Verde: Revista colombiana de ciencias pecuarias	
La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores	2019	EBSCO Host	Ruiz, Ignancio (2019) ¿Qué papel tiene la tecnología en la mejora de la productividad de los almacenes? España: Especial Directivos	Ruiz, Ignacio
La gestión educativa como factor de calidad en una universidad intercultural	2014	EBSCO Host	York, Jhon (2014) Caliividad. Mejora simultanea de la calidad y la productividad. España: Marcombo	York, Jhon
Pertinencia de la educación en la competitividad	2015	EBSCO Host	Diaz, Javier (2015) La mejora de la productividad se consigue con políticas acertadas de generación de compromiso. Madrid: Capital Humano	Diaz,Javier
Implementación de una BMPS para la gestión de procesos de logística y matrícula de cercil	2019	Redalyc	Martinez,Rodobaldo y otros (2019) La mejora de la productividad del trabajo en entidades de mantenimiento automotor. España: Ciencias Holguin	Martinez,Rodobaldo y otros
Diseño e implementación del software de gestión de matrícula de la universidad nacional Hemilio Valdizan ,	2016	EBSCO Host	Marco, Francisco y Rausell, Pau (2016) Análisis de la productividad en el sector de la cultura y el ocio español: Una perspectiva regional. Valencia: Estudios de Economía Aplicada	Marco, Francisco y Rausell, Pau

Implementación de un sistema web para la gestión de matrículas y pensiones de la I.E.P. Cap. Martín Diones Torres – Sullana; 2018	2013	Redalyc	Maza, Francisco y otros (2013) Eficiencia y productividad de la calidad educativa en municipios del departamento de Bolívar -Colombia. Cali: Entramado	Maza, Francisco y otros
Implementación de un registro computarizado de matrículas y pagos en la Institución Superior Tecnológico Público Jorge Desmaison Seminario – Pacasmayo	2016	Redalyc	Marvel, Mirza y otros (2016) La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. Barcelona: Intangible Capital	Marvel, Mirza y otros
Mecanismos de control tecnológico y gerencial para optimizar el proceso de inscripción estudiantil en la ULA – NURR TRUJILLO	2013	Redalyc	Alvarez, Ivan y otros (2013) La gestión educativa como factor de calidad en una universidad intercultural. Mexico:: Ra Ximhai	Alvarez, Ivan y otros
Proceso de anulación de matrículas y devolución de importes	2014	Redalyc	Lombana, Jahir (2014) Pertinencia de la educación en la competitividad. Barranquilla: Universidad del Norte	Lombana, Jahir
Reyes, Rodolfo y Poma, Rolando (2016) Implementación de una BMPS para la gestión de procesos de logística y matrícula de cercil. Lima: UPC	2016	Redalyc	Reyes, Rodolfo y Poma, Rolando (2016) Implementación de una BMPS para la gestión de procesos de logística y matrícula de cercil. Lima: UPC	Reyes Robles, Rodolfo; Poma Astete, Rolando

<p>Marcelino, Alcides y otros (2017) Diseño e implementación del software de gestión de matrícula de la universidad nacional Hemilio Valdizan , Huanuco</p>	<p>2017</p>	<p>Redalyc</p>	<p>Marcelino, Alcides y otros (2017) Diseño e implementación del software de gestión de matrícula de la universidad nacional Hemilio Valdizan , Huanuco</p>	<p>Marcelino Reynaga Martinez, Alcides Bernardo Tello, Félix Hipolito Riveros Villa, Clodoaldo Rodríguez Moreno, Manuel Marin Mozombite, Victor Cabrera Abanto</p>
<p>Herrera, Juana (2018) Implementación de un sistema web para la gestión de matrículas y pensiones de la I.E.P. Cap. Martín Dioses Torres – Sullana; 2018.</p>	<p>2018</p>	<p>Redalyc</p>	<p>Herrera, Juana (2018) Implementación de un sistema web para la gestión de matrículas y pensiones de la I.E.P. Cap. Martín Dioses Torres – Sullana; 2018.</p>	<p>Herrera, Juana</p>
<p>Alvarez, Daniel y Seijas, Javier (2018) Implementación de un registro computarizado de matrículas y pagos en la Institución Superior Tecnológico Público Jorge Desmaison Seminario – Pacasmayo</p>	<p>2018</p>	<p>Redalyc</p>	<p>Alvarez, Daniel y Seijas, Javier (2018) Implementación de un registro computarizado de matrículas y pagos en la Institución Superior Tecnológico Público Jorge Desmaison Seminario – Pacasmayo</p>	<p>Alvarez, Daniel y Seijas, Javier</p>
<p>Pacheco, Marina y otros (2017) Mecanismos de control tecnológico y gerencial para optimizar el proceso de inscripción estudiantil en la ULA – NURR TRUJILLO</p>	<p>2017</p>	<p>Redalyc</p>	<p>Pacheco, Marina y otros (2017) Mecanismos de control tecnológico y gerencial para optimizar el proceso de inscripción estudiantil en la ULA – NURR TRUJILLO</p>	<p>Pacheco, Marina</p>

Petrus, Joana y otros (2016) Proceso de anulación de matrículas y devolución de importes. España: UCA	2016	Redalyc	Petrus, Joana y otros (2016) Proceso de anulación de matrículas y devolución de importes. España: UCA	Petrus , Joana y otros
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	------	---------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------

Tabla 2:

Análisis PICOC en la Metodología de revisión sistemática de literatura.

Población	Intervención	Comparación	Objetivo	Contexto
Análisis de fuentes académicas y artículos científicos y tesis universitarias relacionadas a la productividad en el procesos de matrícula.	Relación de la productividad y el procesos de matrícula en la instituciones educativas.	Investigación de diferentes casos en el contexto latinoamericano, los cuales describan contenidos en su mayoría de distintas tesis universitarias, que contribuyan información a nuestra investigación.	Identificar los diferentes beneficios de la productividad y el proceso de matrícula en las instituciones educativas de tal forma se encuentre contribución el desarrollo.	Instituciones públicas o privadas en el ámbito de general en los últimos 5 años.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Tipo de investigación

Se realizó una revisión sistemática de la literatura científica con base en la adaptación de la metodología PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) (Urrútia y Bonfill, 2010). La pregunta de investigación establecida para conducir el proceso metodológico fue la siguiente: *¿Qué relación se atribuye en la productividad según los resultados en el proceso de matrícula en el sector educativo, en los últimos 5 años?*

La revisión sistemática de la literatura científica es una estrategia de recopilación de información que surge ante la necesidad de conocer de manera concisa los resultados de las investigaciones.

Proceso de selección

Todos los artículos que se incluyeron se seleccionaron de las bases de datos de Ebsco, Redalyc y Pro Quest; en la recopilación de información se tomó en cuenta como criterio de inclusión, (1) que los artículos sean provenientes de revistas científicas incluyendo una versión online, cuya elección fue con la intención de que el enfoque sea solo a información original, y (2) que su fecha de publicación sea a partir del año 2014 al 2019 en español, para que la información no se encuentre muy distante a la realidad actual en relación al tiempo y países hispanohablantes.

Proceso de recolección de información.

Para garantizar la optimización del proceso de búsqueda se definieron como descriptores, adicionalmente de las dos variables originales “*productividad*” y “*proceso de matrícula*”, los siguientes términos a partir de la pregunta de investigación: “*relación*”, “*proceso de inscripción*”, “*gestión de matrícula*”. Por especificidad de la búsqueda de la literatura científica, se diseñó un protocolo de búsqueda discriminando las variables originales por separado, y luego, con la combinación de los descriptores establecidos y los operadores booleanos: (“*proceso de inscripción*” AND “*productividad*”), (“*gestión de matrícula*” AND “*productividad*”). Cabe añadir que como motor de búsqueda se utilizó la opción de “*búsqueda avanzada*” delimitando que los resultados se visualicen exclusivamente en los títulos de los artículos.

El proceso de codificación de los artículos fue elaborado por los propios autores, quienes recopilaron información de diferentes revistas científicas. De igual manera se logró obtener información respecto al tipo de diseño de investigación y referencias bibliográficas; consiguiendo como resultado un total de 6 fuentes de información con sus autores y fechas de publicación respectivamente.

El aporte de valor educativo que brinda la presente investigación es que, durante los años 2014 y 2019, se registra un aumento significativo por parte de las empresas que fabrican y venden un producto respecto a la necesidad de lograr una ventaja competitiva en su respectivo giro de negocio, por medio de una eficiente optimización del clima laboral.

Criterios para la inclusión y exclusión:

Todos los artículos para ser incluidos en la investigación, debían ser desde hace 5 años atrás, ya que no se recomienda artículos más antiguos porque no se incluía mucho las consecuencias en la productividad de las ciudades en relación a la optimización de clima laboral, Así como también se han incluido los estudios que comprenden las consecuencias de la falta de satisfacción laboral, para integrar un plan de desarrollo de las organizaciones.

Como criterio de exclusión, se fueron descartando los artículos que orienten planes de optimización de clima laboral hacia otros objetivos como disminución del índice de rotación de personal o la evaluación de desempeño, ya que estos temas tienen diferentes perspectivas.

Para resolver la interrogante ¿Tendrá un impacto en Lima la optimización del clima laboral en la productividad de una empresa? Hemos buscado información en la base de datos Redalyc, Pro Quest y EBSCO Host.

Estas bases de datos nos permiten acceder a información clasificada ya que en ellas podemos encontrar artículos que previamente han sido analizadas para poder ver si estos pueden integrar los artículos de investigación que proporciona la base de datos.

A continuación, se detalla la lista de artículos obtenidos de la base de datos EBSCO Host, Redalyc y Pro Quest.

Tabla 2: Resultado de búsqueda de la base de datos Redalyc

Keyword	Search	BD	APA	Authors	Title
Mejora de la productividad	4	Redalyc	Tejada, Anne (2014) Mejora de Lean Manufacturing en los sistemas productivos. Santo Domingo: Ciencia y sociedad.	Tejada, Anne	Mejora de Lean Manufacturing en los sistemas productivos
ineficiente capacidad de reacción, organización científica, herramientas	2	Redalyc	Martinez,Rodobaldo y otros (2019) La mejora de la productividad del trabajo en entidades de mantenimiento automotor. España: Ciencias Holguin	Martinez,Rodobaldo y otros	La mejora de la productividad del trabajo en entidades de mantenimiento automotor.
Eficiencia, calidad educativa, servicio público, análisis envolvente de datos, índice de Malmquist, cambio técnico	3	Redalyc	Maza, Francisco y otros (2013) Eficiencia y productividad de la calidad educativa en municipios del departamento de Bolívar -Colombia. Cali: Entramado	Maza, Francisco y otros	Eficiencia y productividad de la calidad educativa en municipios del departamento de Bolívar -Colombia
productividad, factor humano, perspectiva humana, dimensiones psicológicas, dimensiones psicosociales	4	Redalyc	Marvel, Mirza y otros (2016) La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. Barcelona: Intangible Capital	Marvel, Mirza y otros	La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores
Gestión educativa, calidad educativa, universidades interculturales.	3	Redalyc	Alvarez, Ivan y otros (2013) La gestión educativa como factor de calidad en una universidad intercultural. Mexico:: Ra Ximhai	Alvarez, Ivan y otros	La gestión educativa como factor de calidad en una universidad intercultural
perspectiva integradora, calidad fuerza, proceso de interacción docente-alumno	4	Redalyc	Lombana, Jahir (2014) Pertinencia de la educación en la competitividad. Barranquilla: Universidad del Norte	Lombana, Jahir	Pertinencia de la educación en la competitividad
Logística, control de procesos, administración de procesos, ingeniería de sistemas de información	3	Redalyc	Reyes, Rodolfo y Poma, Rolando (2016) Implementación de una BMPS para la gestión de procesos de logística y matrícula de cercil. Lima: UPC	Reyes Robles, Rodolfo; Poma Astete, Rolando	Implementación de una BMPS para la gestión de procesos de logística y matrícula de cercil
matrícula, software de gestión, base de datos	3	Redalyc	Marcelino, Alcides y otros (2017) Diseño e implementación del software de gestión de matrícula de la universidad nacional Hemilio Valdizan , Huanuco	Marcelino Reynaga Martine, Alcides Bernardo Tello,	Diseño e implementación del software de gestión de matrícula de la universidad nacional Hemilio Valdizan ,
Gestión, implementación, ingeniería de sistemas y comunicaciones	4	Redalyc	Herrera, Juana (2018) Implementación de un sistema web para la gestión de matrículas y pensiones de la I.E.P. Cap. Martín Dioses Torres – Sullana; 2018.	Herrera, Juana	Implementación de un sistema web para la gestión de matrículas y pensiones de la I.E.P. Cap. Martín Dioses Torres – Sullana; 2018
lenguajes de marca, producción extrema	2	Redalyc	Alvarez, Daniel y Seijas, Javier (2018) Implementación de un registro computarizado de matrículas y pagos en la Institución Superior Tecnológico Público Jorge Desmaison Seminario – Pacasmayo	Alvarez, Daniel y Seijas, Javier	Implementación de un registro computarizado de matrículas y pagos en la Institución Superior Tecnológico Público Jorge Desmaison Seminario – Pacasmayo
sistemas, mecanismos de control calidad educativa	3	Redalyc	Pacheco, Marina y otros (2017) Mecanismos de control tecnológico y gerencial para optimizar el proceso de inscripción estudiantil en la ULA –NURR TRUJILLO	Pacheco, Marina	Mecanismos de control tecnológico y gerencial para optimizar el proceso de inscripción estudiantil en la ULA –NURR TRUJILLO
precios publicos universitarios, expertos, calidad educativa	2	Redalyc	Petrus, Joana y otros (2016) Proceso de anulación de matrículas y devolución de importes. España: UCA	Petrus , Joana y otros	Proceso de anulación de matrículas y devolución de importes

Esta lista de artículos encontrados tuvo que ser depurada para escoger solo los artículos de aumento del nivel de productividad en las empresas.

De esta lista de datos, se han descartado los artículos de revistas que no son netamente de administración y negocios, ya que se puede observar en la lista artículos de revistas de administración y finanzas que no tienen que ver con los artículos que queremos investigar.

Tabla 3: Lista de artículos encontrados en Pro Quest

Keyword	Search	BD	APA	Authors	Title
Felicidad en la empresa	4	Pro Quest	Alvarez, Teresa y Cinco,Nieto (2016) La felicidad mejora la productividad de la empresa. Madrid: Prisacom	Alvarez, Teresa y Cinco,Nieto	La felicidad mejora la productividad de la empresa
pequeña empresa, mediana empresa, productividad	4 y 5	Pro Quest	Fernandez, Ricardo(2013) La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. Alicante:Club Universitario	Fernandez, Ricardos	La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa
surcos, cultivo, industria , optimización , productividad	5	Pro Quest	Aamir , Muhammad y otros (2017) La productividad del forraje de frijol mejora con la optimización de los arreglos espaciales. Mexico: Revista de Ciencias Pecuarias	Aamir , Muhammad y otros	La productividad del forraje de frijol mejora con la optimización de los arreglos espaciales

Aquí se listan los artículos encontrados en Redalyc de Goolge Académico, siendo ya depurados, ya que, en la lista de archivos encontrados, se fueron descartando los artículos que no tenían nada que ver con las acciones para integrar los procesos de matrícula en institutos de enseñanza de lenguas extranjeras en torno a la mejora de la productividad. Finalmente, se adjuntan los artículos e investigaciones provenientes de la base Pro Quest:

Tabla 4: Lista de artículos encontrados en EBSCO Host

Keyword	Search	BD	APA	Authors	Title
calidad de agua, aves de corral, hormona de la reproducción	4	EBSCO Host	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	Habiba, Hany y otros	El agua de bebida magnetizada mejora la productividad y los parámetros sanguíneos en gansos
tiempos de ciclo, balanceo de línea, medición de tiempo estandar	4 y 5	EBSCO Host	Ruiz, Ignacio (2019) ¿Qué papel tiene la tecnología en la mejora de la productividad de los almacenes? España: Especial Directivos	Ruiz, Ignacio	¿Qué papel tiene la tecnología en la mejora de la productividad de los almacenes?
control de calidad, productividad industrial	4	EBSCO Host	York, Jhon (1994) Caliividad. Mejora simultanea de la calidad y la productividad. España: Marcombo	York, Jhon	Caliividad. Mejora simultanea de la calidad y la productividad
capital humano, nivel de productividad	3	EBSCO Host	Diaz, Javier (2015) La mejora de la productividad se consigue con políticas acertadas de generación de compromiso. Madrid: Capital Humano	Diaz, Javier	La mejora de la productividad se consigue con políticas acertadas de generación de compromiso
Industrias de la Cultura y el Ocio, productividad, índices de Malmquist.	2	EBSCO Host	Marco, Francisco y Rausell, Pau (2006) Análisis de la productividad en el sector de la cultura y el ocio español: Una perspectiva regional. Valencia: Estudios de Economía Aplicada	Marco, Francisco y Rausell, Pau	Análisis de la productividad en el sector de la cultura y el ocio español: Una perspectiva regional

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para iniciar la investigación se utilizaron las fuentes de investigación Redalyc y la base de datos EBSCOhost y ProQuest. En la base de datos EBSCOhost se realizaron búsquedas avanzadas considerando como “Aumento de la productividad” se aplicó el conector OR “Nivel de productividad” obteniendo un resultado de 457 referencias. Luego se procedió a aplicar el conector OF “América Latina” obteniendo 213 referencias. Se limitaron la búsqueda a los años a 2014-2019, bajo los subcampos de Texto completo, en Idioma español, fijándolas en Publicaciones académicas, teniendo como resultado 54 referencias.

Así mismo para la base de datos de ProQuest, se utilizó como primer filtro evaluado por expertos, obteniendo como resultado 932 referencias; luego se limitó la búsqueda a revistas científicas, idioma español, últimos 5 años, países de la región de Latinoamérica, logrando encontrar un total de 23 referencias.

Al realizar la búsqueda en Redalyc, se utilizaron los mismos términos: “Proceso de matrícula” + “en” + Perú “REDALYC”, se realizó la depuración especificando los términos 2014 – 2019, obteniendo 17 referencias.

Se tuvo como limitaciones para esta investigación la falta de tiempo por parte de los investigadores y la falta inicial de habilidades para realizar las búsquedas en revistas científicas (Ávila Acosta, 2001).

Tabla 5.: Declaración de artículos encontrados

Fuente	Número de artículos	Número de artículos descartando los que coinciden en ambas bases de datos	Número de artículos después del descarte.
EBSCO Host	313	98	6
ProQuest	79	72	7
Redalyc (Google Académico)	20	16	2

Fuente: Redalyc, Ebscohost y Proquest.

Elaboración: Propia.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

Se consideraba que la implementación de la mejora en el proceso de matrícula de Euroidiomas estaba referida a los influjos externos de las propuestas de adaptación del concepto, y determinada igualmente por la sociedad y sus necesidades; no obstante, a través de la revisión sistemática, se observa que está marcada por reflexiones y comportamientos de un sistema educativo endógeno, que desde una entidad educativa se requieren para incrementar la productividad.

La orientación profesional del empleado está siendo sometida a una reflexión ética del deber ser, de formarse integralmente para convertirse en protagonista del desarrollo de su puesto de trabajo, en lo que a matrícula del alumno se refiere. Por otro lado, se requiere incrementar la productividad en base a una mayor identificación de los objetivos personales con la misma institución educativa, para aportar a la construcción, a la transformación y a la oferta de nuevos planes de estudio, abriendo nuevos espacios de participación y aprovechando los que ya se han creado.

Respecto a las medidas para incrementar la productividad, cada institución educativa dispone de su propio plan de acción, acorde con la propia interpretación del concepto de incremento de productividad y, por ende, las estrategias no se abordan de manera homóloga, sino que cada una de ellas se formula y es aplicada en diferentes áreas de la institución, impidiendo establecer un conjunto de categorías únicas que se centren en un enfoque metodológico holístico, de transformación de la gestión de la matrícula de los alumnos.

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

ANEXO

DECLARACIÓN JURADA PARA EL DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN – PARA OBTENCIÓN DE BACHILLER

Yo, Domínguez Tuanama Medalid, estudiante del noveno ciclo de la carrera de Administración, de la Facultad de Negocios, del campus ubicado en Los Olivos; con DNI 46287744 y con código de estudiante N00076606, y el coautor Joan Marcos Espinoza Ramírez ⁽¹⁾ o los coautores:

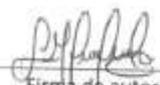
APELLIDOS Y NOMBRES	ESTUDIANTE O EGRESADO	CICLO	CARRERA	FACULTAD	DNI	CÓDIGO
Domínguez Tuanama Medalid	Estudiante	9 no	Administración	Negocios	46287744	N00076606
Espinoza Ramírez Joan Marcos	Estudiante	9 no	Administración	Negocios	70272682	N00078771

Declaramos que hemos sido informados sobre las condiciones para el desarrollo del trabajo de investigación en grupo que conducen al grado de bachiller, las cuales comprenden lo siguiente:

1. El trabajo de investigación se desarrollará de forma equitativa, participando por igual en cada una de las fases de la investigación.
2. El proceso de la solicitud del grado de bachiller debe ser en conjunto. Si uno de los autores está ausente, no se podrá iniciar el proceso.
3. Se podrá generar algunas excepciones, en las cuales el coautor o coautores que está(n) imposibilitado(s) en desarrollar el proceso de bachiller podrá ceder los derechos de autor patrimoniales de forma permanente al otro(s) coautor(es). Estos casos se darán como se expresa en la siguiente tabla:

CASO	ACTIVACIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR PATRIMONIAL
Muerte del coautor	Cesión de derechos de autor patrimonial permanente de forma automática.
Mudanza de un coautor a otra ciudad o país	Presentar el formato de cesión de derecho patrimonial explícito en el que el autor/coautor manifieste que no retornará a la ciudad y que cede sus derechos de autor patrimonial a su coautor de forma permanente.
Desistió de usar la tesis para la obtención de su título profesional	Presentar el formato de cesión de derecho patrimonial explícito en el que el autor/coautor manifieste que no utilizará la tesis y que cede sus derechos de autor patrimonial a su coautor de forma permanente.

Los Olivos, 4 de diciembre de 2019


Firma de autor 1


Firma de autor 2

(1) Coautor: Persona que participa en la creación de una obra o en el logro de un trabajo conjuntamente con otra persona.