

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA  
ADULTOS UAPA**



**ESCUELA DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA EDUCATIVA**

**AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y  
ACADÉMICOS PARA EL MANEJO EFICIENTE DE LOS SERVICIOS  
QUE OFRECE EL CENTRO DE FORMACIÓN PALABRA  
MULTIMEDIA. PERÍODO ABRIL-JUNIO 2023.**

Las opiniones contenidas en el presente informe final de investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor. La UAPA como institución no se solidariza necesariamente con los planteamientos que aquí aparecen.

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, PRESENTADO COMO REQUISITO  
PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LA  
TECNOLOGÍA EDUCATIVA.**

**PRESENTADO POR:**

**RITA CECILIA HERNÁNDEZ PENA**

**ASESORA:**

**DRA. REYNA HIRALDO**

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS,  
REPÚBLICA DOMINICANA**

**MARZO 2023**

## **TABLA DE CONTENIDO**

DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTOS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I:	12
DISEÑO TEÓRICO Y METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. Planteamiento del problema	13
1.1.2 Árbol de problemas	14
1.2. Objetivo general.	15
1.2.1 Objetivos específicos.	15
1.3. Justificación.	15
1.4. Descripción del contexto	16
1.5 Delimitaciones	20
1.6 Limitaciones	20
1.7 Tipo de investigación	21
1.8 Métodos de trabajo científico	22
1.9 Población y muestra (Sujetos informantes)	22
1.10 Técnicas e instrumentos	22
24	
MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE	24
2.1. Antecedentes de la Investigación	25
2.1.1 Antecedentes nacionales	25
2.1.2 Antecedentes internacionales	26

2.2.	Bases Teóricas que sustentan la investigación	28
CAPÍTULO III:		
APORTE DE LA INVESTIGACIÓN		38
3.1	Descripción general de la propuesta	39
3.2	Diseño de la propuesta de automatización de los procesos administrativos y académicos	43
3.3	Desarrollo de la propuesta	45
3.4	Diseño de un prototipo de un sistema de automatización de los procesos administrativos y académicos de la escuela de formación Palabra Multimedia	45
3.5	Evaluación de la implementación del prototipo	48
3.6	Evaluación de la propuesta	49
3.7	Modelo operativo	50
3.8	Instructivo de apoyo para el uso del sistema	52
CAPÍTULO	IV: PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE	LOS
RESULTADOS		53
4.1	Procesos requeridos por la institución para la automatización	54
4.2	Resultados de la automatización	61
4.3	Resultados de la implementación del prototipo	66
CONCLUSIONES.		78
RECOMENDACIONES.		80
BIBLIOGRAFÍA.		81
ANEXOS Y APÉNDICES.		83

## **RESUMEN**

El trabajo que aquí se presenta persigue el objetivo general de elaborar una propuesta de automatización de los procesos administrativos y académicos para el mejoramiento de los servicios que ofrece la escuela de comunicación Palabra Multimedia, en el período abril- junio 2023, optimizando así los recursos y el capital humano con el que cuenta la entidad, al tiempo que se mejora la participación activa de la comunidad académica.

El proyecto está enfocado en la población estudiantil del centro de estudios y en los miembros de personal administrativo y docente que manejan procesos y procedimientos específicos. Mediante la adopción de esta innovadora solución, se busca transformar la manera en que se llevan a cabo las operaciones cotidianas, desde las tareas más simples hasta las más complejas.

Durante el proceso investigativo se evaluaron tanto las necesidades del personal como del estudiantado; se definieron los procedimientos; se diseñaron herramientas tecnológicas para satisfacer tales necesidades y se evaluó el grado de satisfacción de los usuarios de estos nuevos recursos aplicados por medio de entrevistas y encuestas de satisfacción.

Para garantizar el desarrollo objetivo de este proyecto, de enfoque cualitativo, se han implementado los criterios que rigen las investigaciones de tipo I+D+i, es decir, Investigación, desarrollo e innovación. El método empleado ha sido el inductivo y las técnicas aplicadas fueron la observación directa, la entrevista y la encuesta.

## CONCLUSIONES

Después de haber completado el proyecto de automatización de los procesos administrativos y académicos para el manejo eficiente de los servicios que ofrece el centro de formación palabra multimedia, se llegó a las siguientes conclusiones en base a los objetivos planteados:

Para dar respuesta al primer objetivo donde se planteó **diseñar una propuesta de automatización de los procesos administrativos y académicos para el mejoramiento de los servicios que ofrece de la escuela de formación Palabra Multimedia**, se diseñó detalladamente y de manera sistemática una propuesta escrita de un sistema de automatización de los procesos administrativos y académicos para el mejoramiento de los servicios que ofrece la escuela de formación Palabra Multimedia. Esta propuesta fue estructurada y adaptada a los requerimientos planteados por el personal administrativo, el director académico y los participantes, abordando tanto los aspectos técnicos como los funcionales, entre los que estuvieron el conocimiento tecnológico del personal, las limitaciones presupuestarias, las herramientas técnicas con la que cuenta la institución, la usabilidad del sistema, entre otros.

Con relación al segundo objetivo donde se pretendía **desarrollar una propuesta de automatización de los procesos administrativos y académicos para el mejoramiento de los servicios que ofrece la escuela de formación Palabra Multimedia**, se desarrolló un sistema integral de automatización y digitalización de los procesos administrativos y académicos que contó con tres partes; la integración de un formulario de captación de leads en el portal web de la institución, el diseño y desarrollo de un sistema basado en macros para la automatización de los procesos más repetitivos de la institución, y la programación de un *chatbot* para atender a las solicitudes de servicio al cliente a través de las redes sociales.

Para dar respuesta al tercer objetivo **implementar un prototipo de un sistema de automatización de los procesos administrativos y académicos para el mejoramiento de los servicios que ofrece la escuela de formación Palabra Multimedia**, fueron implementadas de manera escalonada las distintas partes que componen el sistema completo de automatización a los distintos usuarios del mismo, con el fin de evaluar su funcionalidad y eficiencia en situaciones reales que se llevan a cabo tanto en las oficinas administrativas y académicas de la escuela como a través de los distintos canales de comunicación de la misma. Esta

implementación sirvió como evidencia para comprobar los beneficios que plantean las distintas teorías sobre la automatización de procesos. Sobre todo, en la optimización de la calidad de los servicios y la reducción significativa de la carga laboral de los empleados. Esto permitió la eficientización de la distribución del tiempo dedicado a tareas operativas, pudiendo así, dedicar más tiempo a otras tareas que conllevan mayores niveles de producción intelectual.

Finalmente, para el cuarto objetivo sobre evaluar **la implementación del prototipo de un sistema de automatización de los procesos administrativos y académicos para el mejoramiento de los servicios que ofrece la escuela de formación Palabra Multimedia**, se evaluó la implementación del sistema de automatización en distintos aspectos: técnico, financiero, social y ambiental. Resultando este ser técnicamente eficiente para lograr el mejoramiento de los servicios que ofrece la escuela de formación Palabra Multimedia. En sentido financiero se determinó que el sistema es asequible para cualquier institución de la misma naturaleza o distinta, que tenga necesidades afines y cuente con poco presupuesto para inversión tecnológica. Por otra parte, se evaluó el sistema como un aporte ambiental ya que la implementación del mismo reduce el uso de papel en la oficina.

En sentido general se concluye, después de desarrollar, implementar y evaluar el impacto que tuvo el sistema de automatización, que se ha logrado una mejora significativa en la optimización de los servicios que ofrece la escuela de formación Palabra Multimedia, tanto a sus clientes internos como a los externos. Con estas mejoras se beneficia la institución y toda la comunidad educativa que forma parte de ella.

## BIBLIOGRAFÍAS

Blasco, J. y Pérez, J. (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes*. Madrid, España: Club Universitario.

Da Silva, D. (2021, enero 20). Automatización de procesos y sus beneficios. [GUÍA PRÁCTICA].

*Zendesk MX*. <https://www.zendesk.com.mx/blog/automatizacionde-procesos/>

Estévez, M., & Lora, A. (2022). *Automatización de los procesos administrativos del Politécnico Profesora Mercedes Altagracia Cabral de León, Distrito 08-03*. [Tesis de postgrado inédita]. Universidad Abierta para Adultos.

Gajnaj, E. (2022). *Manychat, la herramienta que puede salvar la vida de tu empresa*. Disponible en: <https://magnetycs.com/manychat-la-herramienta-que-puede-salvar-la-vida-de-tu-empresa/>

Inciarte, Alicia, Marcano, Noraida, & Reyes, María Elena. (2006). *Gestión académicoadministrativa en la educación básica*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 11(34), 221-243. Recuperado en 05 de abril de 2023, de *Investigaciones Andina*, 17(30), 1148-1150.

Martínez, M. (2020). *¿Qué es la Programación Orientada a Objetos?*. Disponible en: <https://acortar.link/ZXpCCI>

Izquierdo, G., (2015). *Informantes y muestreo en investigación cualitativa*.

Mercedes, A., (2017) *Desarrollo, implementación y evaluación de un sistema de información para la gestión de la calidad de los centros educativos de República Dominicana*. [Tesis de postgrado Universidad Abierta para Adultos]. Repositorio institucional de la Universidad Abierta para Adultos <https://rai.uapa.edu.do/handle/123456789/4/browse?type=subject&value=Tecnolog%C3%ADa+de+la+informaci%C3%B3n>

Tula Molina, F., & Giuliano, H. G. (2015). La teoría crítica de la tecnología: revisión de conceptos.

*Redes*, 21(41), 179-214.

Müch Galindo, L., & García Martínez, J. (2017). Fundamentos de administración. *Vida Científica Boletín Científico De La Escuela Preparatoria No. 4*, 5(9). Recuperado a partir de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa4/article/view/2178>

Rogers. (2014). WEBSCOLAR. Definiciones de proyecto por varios autores.

Tusa, I. (2015). *La automatización de procesos y su incidencia en el control de asistencia docente en la unidad educativa Darío Guevara, del Cantón Ambato provincia de Tungurahua.* (Tesis de grado). Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

## **INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:**

Para consultar a texto completo esta tesis [solicite en este formulario \(https://forms.gle/vx5iLzv1pAMyN3d59 como hipervínculo\)](https://forms.gle/vx5iLzv1pAMyN3d59) o dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

### **Dirección**

#### **Biblioteca de la Sede – Santiago**

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana  
809-724-0266, ext. 276; [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental**

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.:  
809-483-0100, ext. 245. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua**

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.  
809-584-7021, ext. 230. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)