

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS

UAPA



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA EDUCATIVA

PROPUESTA PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA SHAREPOINT, EN EL DISTRITO EDUCATIVO 13-01, MONTECRISTI, EN EL PERÍODO 2022-2023.

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

SUSTENTANTE

YANELI DIOSELIN FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ

Asesora:

MÁXIMA ALTAGRACIA RODRÍGUEZ.

SANTIAGO DE LOS CABALLEROS

REPÚBLICA DOMINICANA

MARZO, 2023.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTOS.....	ii
RESUMEN.....	iii
INTRODUCCIÓN.....	v
CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO Y METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del Problema.....	2
1.3. Objetivo general.	5
1.3.1 Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación.....	6
1.5. Descripción del contexto.....	7
1.5.1 Historia del distrito.....	8
1.5.2 Características generales del distrito.....	8
1.5.3 Misión, Visión y Valores del Distrito 13-01.....	8
1.6. Delimitación.....	9
1.7. Limitaciones.....	10
1.8 Tipo de investigación.....	10
1.9 Métodos de trabajo científico.....	11
1.10 Población y muestra.....	12
1.11 Técnicas e instrumentos.....	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE	
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	15
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	15
2.1.3 Antecedentes nacionales.....	20
2.2. Bases Teóricas que sustentan la investigación.....	22
2.2.1 La gestión administrativa pública.....	22
2.2.3 Los procesos administrativos.....	24
2.2.4 La modernización del sector público.....	25
2.2.3 La automatización de los procesos.....	26
2.2.1.1 Características de las herramientas automatizadas.....	28
2.1.1.2 La automatización de los procesos administrativos.....	29
2.2.1.3 Ventajas y desventajas de la Automatización de Procesos.....	29
2.2.2 Microsoft SharePoint.....	31

2.2.3 Atención al usuario	32
2.2.3.1 Satisfacción del usuario	32
CAPÍTULO III: APORTE DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1 Descripción general de la propuesta	35
3.1.1. Contextualización del problema	35
3.1.2 Fases para el proceso de automatización.....	36
3.1.2.2 Análisis FODA	38
3.1.2.6 Cronograma de Gantt	40
3.1.2.7 Presupuesto del proyecto	41
3.1.2.8 Plan de gestión de riesgo	42
3.1.2.9 Beneficiarios	43
3.1.2.11 Cuadro de especificaciones de digitalización de documentos.....	43
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1 Presentación, interpretación y análisis de los resultados.	50
CONCLUSIONES.....	66
ECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS	71
ANEXOS Y APÉNDICES.....	78

RESUMEN

En las últimas décadas la automatización se ha convertido en una herramienta fundamental en el ámbito laboral de las instituciones, ya sean públicas o privadas, tal es el caso del Distrito Educativo 13-01. Para eficientizar el trabajo del personal administrativo de las diferentes dependencias, haciendo más fácil el cumplimiento de tareas rutinarias y arduas, así como favorecer la calidad del servicio que ofrece la institución, por lo tanto, el objetivo de esta investigación se basa en desarrollar una propuesta innovadora para mejorar la ejecución de los procesos administrativos por medio de la herramienta SharePoint. El diseño de la investigación está enmarcado en el protocolo I+D+i (Investigación, Desarrollo e innovación); con un enfoque mixto, de recolección y análisis de datos para dar respuesta a los objetivos que se plantean aquí, ya que tiene como propósito realizar una serie de trabajos sistemáticos que aprovechan los conocimientos existentes obtenidos de la investigación y la experiencia práctica. El uso de las informaciones recolectadas sustenta el establecimiento de patrones de comportamiento del personal del área administrativa del Distrito Educativo 13-01. Con la aplicación y puesta en marcha de esta propuesta se esperan los siguientes resultados; aumento en la eficiencia y agilización de la información, el cambio de imagen del Distrito Educativo 13-01, que el personal administrativo esté entrenado en el uso de la herramienta SharePoint y que esta sea instalada. Se logró construir dicha propuesta tomando como punto de partida las informaciones recogidas mediante una encuesta en un formulario online con preguntas cerradas, después de revisar los componentes y las fases de la propuesta se destaca que la misma ofrece ventajas importantes para la institución, ya que es posible reducir costos y tiempo de ejecución de las actividades, controlar con mayor precisión los procesos, logrando la sistematización e innovación para la mejora de la calidad de los servicios brindados.

Palabras claves: automatización, área administrativa, SharePoint.

CONCLUSIONES

Después de haber analizado los datos arrojados por la investigación, se concluye de la manera siguiente:

Evaluar los resultados de la propuesta de uso de la herramienta SharePoint para la mejora del desarrollo de los procesos administrativos de la organización. En cuanto al objetivo específico 1, identificar los procesos administrativos que se dan en este distrito educativo para analizar su estado actual de desempeño, proponiendo mejoras de eficiencia y calidad a partir del uso de la herramienta SharePoint; este objetivo se cumplió, pues a través de la aplicación de la encuesta, además de recoger información, también se pudo proponer nuevas prácticas sobre la implementación de la automatización en los procesos administrativos del distrito 13-01.

Por lo que fue importante considerar los resultados y hallazgos de las respuestas del personal administrativo, las cuales parte de sus experiencias y conocimientos sobre el servicio que allí se brinda. A través de los resultados se pudo observar el desafío que es garantizar que estos procesos sean aceptables para los usuarios finales y también que sirvan de manera efectiva en área administrativa.

A pesar de que los empleados expresan que los servicios se brindan con la mayor rapidez posible, el 84% coincide en que tiene dificultades en la búsqueda de información y el 82% ve necesaria la automatización de los procesos administrativos a los fines de hacer una gestión de los documentos de una forma mas ágil y sencilla.

Respecto el objetivo específico No. 2, diseñar una propuesta de automatización para la mejora de los procesos administrativos a partir del uso de la herramienta SharePoint en el distrito 13-01. Este objetivo se logró, ya que se pudieron identificar y especificar los procesos que se requieren para la automatización de acuerdo a las necesidades de los empleados del distrito 13-01 y de los usuarios, entre los hallazgos se destaca que el 83% de los empleados del área administrativa aspira a que el proceso de automatización se implemente en la búsqueda y entrega de información, en la entrega de certificados y acreditación de estudiantes y la firma de documentos, además el 63% aspira a que estos procesos sean ágiles y que la herramienta a manejar sea funcional, de igual forma el 82% hace la observación de que la herramienta a utilizar en estos procesos puede que sea vulnerable y cualquiera tenga acceso a la información y que el sistema se sature de datos

y se ralentice, esto permite además tener un sistema cohesivo de procesos que elimina las barreras entre los diferentes servicios que ofrece el distrito 13-01, unifica el enfoque de los principales objetivos de la organización y permite una mejor gestión de las acciones entre los diferentes procesos, mejorando así la satisfacción del usuario.

Con relación al objetivo específico 3, diseñar una propuesta para la automatización de los procesos administrativos con el uso de la herramienta Sharepoint en el distrito 13-01. Este objetivo se cumplió, toda vez que el mismo está contenido en la propuesta misma que se presenta como parte de la mejora del área administrativa, en la misma se describen las fases y los detalles que se han de seguir para la concretización de esta.

Con relación al objetivo específico 4, implementar la propuesta de uso de la herramienta SharePoint para eficientizar el desarrollo de los procesos administrativos del distrito objeto de estudio, esta propuesta contiene además un conjunto de acciones, que ameritan en el futuro de complementación de acuerdo con los requerimientos y demandas de los usuarios, queda pendiente la aprobación y validación por parte de las autoridades del distrito 13-01, con el fin de que sirvan de base para el establecimiento de los servicios correspondientes.

Estas acciones propuestas se toman de las necesidades y requerimientos del personal administrativo, quienes ven en la herramienta SharePoint la oportunidad de tener información que sea útil, ágil y accesible, de acuerdo con lo dicho por 67% de los consultados.

Con relación al objetivo general, desarrollar una propuesta para mejorar la eficientización de los procesos administrativos por medio de la herramienta SharePoint, en el Distrito Educativo 13-01, Montecristi, en el período 2022-2023, de automatización de los procesos administrativos, se ha podido determinar que se debe construir dicha propuesta tomando como punto de partida las informaciones recogidas. Además, después de revisar los componentes y las fases de la misma, se destaca que la misma ofrece ventajas importantes para la institución, ya que es posible acortar los tiempos de ejecución de la actividad, controlar con mayor precisión el proceso, facilitar la búsqueda de información por estar centralizada, contribuyendo a cada actividad y logrando la terminación de toda la carga de trabajo a tiempo, este deseo queda expresado en los hallazgos, ya que el 86% de los empleados del área administrativa consideran viable y necesaria la propuesta.

Todos estos beneficios que se presentan a través de la propuesta permiten a la institución crear un mejor ambiente de trabajo porque los empleados ya no se sienten tan cansados y estresados tratando de completar todas sus tareas a tiempo, especialmente donde se brinda un servicio que es muy demandado, que tiene que realizar múltiples tareas, además las mejoras impactarían en la imagen de la institución y la satisfacción de los clientes, aumentando la percepción de estos con respecto a los servicios que allí se brindan.

Finalmente, tanto los usuarios y los empleados del área administrativa del distrito 13-01, deben comprender que estos nuevos procesos de gestión de información automatizada requieren nuevas formas de intervención pública, basadas en la puesta en marcha de mejoras continuas y esfuerzos de tipo colaborativo con la participación articulada de todos los actores de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre, Solorzano, y Rubio (2018). Diseño e implementación de un software administrativo para la institución educativa del sector oficial. (Tesis de Pregrado). Universidad Antonio Nariño, España.

Alcívar, M. A. M., Gómez, L. K. Á., y Segura, G. N. R. (2020). Los procesos administrativos y su contribución en el fortalecimiento de las MiPymes del cantón Quevedo. Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores.

Arenas, J. E., y Galeano, C. A. (2019). Desarrollo e implementación de un sistema de gestión web para la automatización de los procesos misionales y estratégicos que faciliten la operación de la compañía taller de Ana y el Maestro Maná (Doctoral dissertation). Recuperado de: <https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/handle/20.500.12558/2256>

Arias, Á. (2014). Bases de Datos con MySQL: 2ª Edición. IT Campus Academy.

Ballou, R. H. (2006). Logística. Administración de la cadena de suministro. Prentice Hall. Pearson Educación.

Barrantes Hechavarría, R. (2016). Investigación: un camino al conocimiento. Un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto. Editorial EUNED

Bessong, E. B., Atah, C. A., & Ititim, D. U. (2019). Influence of intranet and telecommunication facilities among administrative staff of vocational education in tertiary institutions in Cross River State, Nigeria. International Journal of Education and Evaluation, 2489-0073.

Bravo M., J., García, A., y Schlechte, H. (2018). Automatización e Inteligencia Artificial: Desafíos del Mercado Laboral. 55. Retrieved from <http://www.clapesuc.cl/assets/uploads/2018/10/15-10-18-doc-de-trabajo-automatizacion-vf-2018.pdf> Contenidos. (2017). 1–17.

Borja, R. A., & Moreira Núñez, W. E. (2019). Implementación de un sistema Web para la automatización del proceso de gestión de capacitación Docente (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales). Guayaquil – Ecuador.

Campos, E., y Loza, C. H. (2011). Incidencia de la Gestión Administrativa. Universidad Técnica del Norte Facultad de Educación. Ciencia y Tecnología Ecuador de la Biblioteca Municipal, 2011, (p.45).

Cantú, D. H. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad. México D.F.: Mc Graw Hill.

Correa, J. y Paredes, J. (2009). Cambio tecnológico, usos de plataformas de e-learning y transformación de la enseñanza en las universidades españolas: La perspectiva de los profesores. Revista de Psico didáctica, 14(2), 261-277.

Casas, C. (2014). Marco conceptual sobre reforma y modernización del Estado y de la gestión pública. <http://www.cunamas.gob.pe/wpcontent/uploads/2015/02/marco-conceptual-sobre-reforma-y-modernizacin-delestado-19.04.12.pdf>

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).(2007). Modelo abierto de gestión para resultados en el sector público. Washington, DC: BID.

Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración (8ª ed.).

México: McGraw Hill. Deloitte. (2017). Automatización Robótica de Procesos (RPA). Consulting, 15. Retrieved from https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/strategy/Automatizaci_n_Robótica_Procesos.pdf

Diccionario Enciclopédico Vox 1. (2009). Larousse Editorial, S.L.

Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. (2007). Larousse Editorial, S.L.

Diccionario Manual de Sinónimos y Antónimos de la Lengua Española Vox. (2007). Larousse Editorial, S.L.

Diaz Quiroz, P. E. (2019). Implementación del sistema informático WEBSIEDU en la gestión administrativa en la Institución Educativa Particular-Villa María distrito Barranca-Lima, Perú-2018. (pp. 34-35). <http://hdl.handle.net/20.500.12952/3933>

Enero, P. (2019). Los efectos de la automatización sobre el trabajo.

Essay UK. (2019). “Administrative managements`s role and level and its four keys` aspects”, Departament of Business, Lund University

Galarza López J. y Almuñas Rivero J. (2009). Una herramienta Informática para Apoyar el Seguimeinto de los Objetivos en la Instituciones de educación Superior Adscritas al

Ministerio de Educación Superior (SASCO). Universidad de la Habana, Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la educación Superior, La Habana. (pp. 10-11).

Garita, R. B. (2022). Conceptos transversales de organización gubernativa en Costa Rica. *Espacios Públicos*, 14(32).

Guerra, R. P., & Ortiz, G. A. (2020). La industria 4.0 y su relación con la Gestión de los Recursos Humanos. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 15(3).

González, B. Solórzano Castillo, R. y Reynosa Quiñonez, E. (2021). Impacto de la automatización de los procesos administrativos. *Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI*, 5(1), 17–30. <https://doi.org/10.36314/cunori.v5i1.149>

Hasan, S. (2018). “Governance and Public Administration. Global encyclopedia of public administration, public policy and governance”. Canada: Copyringht.

Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368. http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463

Hernández Mendoza, S. L., y Samperio Monroy, T. I. (2018). Enfoques de la Investigación. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 7(13), 67-68. <https://doi.org/10.29057/icea.v7i13.3519>

Houy, C., Hamberg, M. & Fettke, P., (2019). Robotic Process Automation in Public Administrations. In: Räckers, M., Halsbenning, S., Rätz, D., Richter, D. & Schweighofer, E. (Hrsg.), *Digitalisierung von Staat und Verwaltung*. Bonn: Gesellschaft für Informatik e.V... (S. 62-74).

Huertas López, T. E., Suárez García, E., Salgado Cruz, M., Jadán Rodríguez, L. R., & Jiménez Valero, B. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 165-177.

Jorge, L., & Ruiz, W. (2010). *Módulo De Ética Profesional*.

Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0: Tecnología para la humanidad*. LID Editorial.

Lindgren, I., Toll, D., & Melin, U. (2021). Automation as a driver of digital transformation in local government: Exploring stakeholder views on an automation

initiative in a Swedish municipality. In DG. O2021: The 22nd Annual International Conference on Digital Government Research (pp. 463-472).

Louffat, E. (2017). Diseño organizacional basado en procesos. México D.F: Cengage Learning.

Lucas, H. B. D. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas, 13(10), 145-156.

Macias, R. R. (2016). Aplicación ERP orientada a la web para mejorar el control de planificación y gestión educativa de los procesos administrativos circuitales del Distrito de Educación 23d02 zonal 4 en la ciudad de Santo Domingo. Santo Domingo: Universidad Regional Autónoma de los Andes (Uniandes). Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3926/1/TUSDSIS024-2016.pdf>

Maldonado, P. R. (2015). Estudio para la implementación de un sistema ERP, análisis de la seguridad de la red al ejecutarlo. Quito: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11140/compilado%20final%201.1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Matías, A. y Peña, D. (2013). La Gestión de los Recursos Tecnológicos en el proceso de enseñanza-aprendizaje de 5to. a 8vo. del Centro Educativo Enriqueta Omler del Distrito Educativo 11-01 Sosúa, Puerto Plata. (Tesis de grado). Universidad Abierta para Adultos, Santiago.

Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. Investigación administrativa, 50(127), 12704. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>

Morillo, M. (2021). Automatización del proceso de solicitudes de información basadas en los reglamentos de construcción del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC). Tesis. Santo Domingo: Universidad APEC.

Newstrom, J. W. (2007). Gestión para lograr resultados. México - México: McGraw-Hill Interamericana.

Núñez, R. (2018). Propuesta de investigación sobre el uso de las TIC en la Gestión Administrativa y Académica en las Universidades de la República Dominicana. IKASNABAR 2018, 79. Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña. República Dominicana.

Ochoa, L. G., Ramírez, G. M., Hernández, E. T., & Rizo, S. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. Revista Científica de FA-REM-Estelí, (33), pp. 52-63. <https://www.camjol.info/index.php/FAREM/article/view/9608/10994>. 10.5377/farem.v0i33.9608

Ortiz Soto, A. A. (2011). Sistema de administración de biblioteca (SAB) (Doctoral dissertation, Universidad Andrés Bello).

Perrotta, C. Kalervo N. Gulson, Williamson, B. & Witzemberger K. (2021) Automation, APIs and the distributed labour of platform pedagogies in Google Classroom, Critical Studies in Education, 62:1, 97-113, 10.1080/17508487.2020.1855597

Piza Burgos, N. D., Amaiquema Márquez, F. A., & Beltrán Baquerizo, G. E. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. Conrado, 15(70), 455-459.

Polanco, E. Severino, R. y Cesar Gabriel Rondón, C. (2019). Análisis y Diseño de un Sistema de Automatización del Servicio del Sistema Nacional de Emergencias y Seguridad 911. Santo Domingo, Rep. Dominicana Universidad APEC.

Prodesca. (12 de mayo de 2014). Modelo de gestión del Sistema Educativo guatemalteco. <https://www.prodessa.net/sites/default/files/No3-BoletinModelo%20de%20gestion.pdf>

Pujol, E. F., y Vivó, L. A. (2008). I+ D+ I: una perspectiva documental. In Anales de documentación (Vol. 11, pp. 43-56). Facultad de Comunicación y Documentación y Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.

Quilumbaquin Orbe, J. S., y Quishpe Gaibor, J. S. (2019). La deontología aplicada en la automatización y su impacto laboral. Observatorio de la Economía Latinoamericana, (noviembre). En línea: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/11/deontologia-automatizacion.html> //hdl.handle.net/20.500.11763/oel1911deontologia-automatizacion.

Ramos, J. M. O., Cabezas, E. F. G., Suárez, H. F. A., & Suárez, M. D. T. (2021). Automatización de la máquina flejadora para puertas enrollables aplicado en industrias metálicas vilema del cantón Guano. *Dominio de las Ciencias*, 7(1), 987-1008.

Ricardo, C., & Iriarte, F. (2017). *Las TIC en educación superior: Experiencias de innovación*. Barranquilla: Universidad del Norte: Editorial. <http://rd.unir.net/sisi/research/resultados/15119077649789587418552%20eLas%20TIC%20en%20la%20educacion%20superior.pdf>

Rincón Ortega, L. S., Valderrama Uribe, D. M., y Sierra Duque, M. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la Institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales-San Martín* 2017. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/2776>

Rubio, P. (2021, 23 de diciembre). Fases de una automatización de procesos. Grupo GDY. <https://gdx-group.com/fases-de-una-automatizacion-de-procesos/>

Sampieri, R. y otros (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Mac Graw Hill. México.

Sánchez, H. (2008). *Investigación Acción*. (5a. Ed.). Perú: Editorial Visión Universitaria.

Quimis y Sánchez (2017). *Automatización de los procesos administrativos para la empresa LINKTEL S.A. supercable Jipijapa*. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/863>

Stringhini, A. (2018). *Intelligent Public Administration: News to the Digital Regulatory Ecosystem of the Argentine Republic*. *Rev. Eurolatin. Der. Adm.*, 5, 199.

Triana Velázquez, Y., Díaz Pérez, M., Ferro Díaz, J., & García Rodríguez, I. (2021). Procedimiento de gestión del conocimiento para una entidad de ciencia, tecnología e innovación. *Revista Cubana de Educación Superior*, 40 (pp.12-14).

Toro, A., Carranza, Q., Espinoza, M., y Malavé, G. (2017). *Sistemas de control de Gestión, una herramienta administrativa para las decisiones gerenciales*. *Revista de Administración y Finanzas*, (pp.38-49).

Tunal, G. (2005). *Automatización de los procesos de trabajo*. *Red de Revista Científicas de América Latina y El Caribe, España y Portugal*, 8(10), 11. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25701009>

Uguina, J. R. M. (2017). El Impacto De La Robótica Y El Futuro Del Trabajo the Impact of Robotics and the Future of Work.

Uskenbayeva, R., Kalpeyeva, Z. Satybaldiyeva, R., Moldagulova A., and Kassymova, A (2019). "Applying of RPA in Administrative Processes of Public Administration," 2019 IEEE 21st Conference on Business Informatics (CBI), pp. 9-12, doi: 10.1109/CBI.2019.10089.

Villata Marín, G. M. (2021). Percepción de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Lima Metropolitana.

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

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

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.
809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do