

## AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE BOLETA DE CALIFICACIONES A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EN EL CENTRO DE IDIOMAS XALAPA

---

### *(Automation of the Administrative Process of Transcript Through Technological Tools in the Languages Center of Xalapa)*

Fecha de recepción: 04/01/2017

Fecha de aceptación: 29/06/2017

María Roxana Rivera Ochoa\*  
Julián García Camacho\*\*  
Miriam Lizbeth Hernández Pérez\*\*\*  
José Fernando Castillo Barrera\*\*\*\*

#### RESUMEN

El Centro de Idiomas Región Xalapa de la Universidad Veracruzana atiende a cerca de tres mil estudiantes cada semestre, al término de éste se tienen que elaborar la misma cantidad de boletas. Sin embargo, más del cincuenta por ciento de los estudiantes no acude a recogerla, lo que ha venido ocasionando un gran gasto y desperdicio de insumos para la Dependencia. Administrativamente, nuestra propuesta de elaboración de boleta electrónica ofrece mayor comodidad y flexibilidad para la entrega de calificaciones a los estudiantes, reduciendo así el uso de los recursos humanos, materiales y económicos implementados para este proceso, el tiempo dedicado a la elaboración de las boletas de calificaciones, la formación de largas filas y a la vez, potencializando el uso de los recursos tecnológicos con los que ya se cuentan. Cabe destacar el fundamental apoyo de los docentes para llevar a cabo este proceso. Finalmente con la automatización de este proceso apoyamos también la sustentabilidad que nuestra Máxima Casa de Estudios promueve, así como la mejoría de las relaciones laborales e interpersonales.

**Palabras Claves:** automatización, proceso administrativo, recursos, flexibilidad

#### ABSTRACT

*The Languages Center of University of Veracruz Xalapa Region serves about three thousand students each semester, so at the end of this semester it will have to make the same amount of transcripts. However, more than fifty percent of students will not pick it up, this has been causing great expense and waste of inputs to the school. Administratively, our proposal of electronic transcript offers greater convenience and flexibility for delivering marks to students, reducing in this way the use of human, material and economic resources implemented for this process, the time spent making the transcripts, waiting in long line and simultaneously, potentiating the use of technological resources we have already had. It is important to mention the fundamental support of teachers to carry out this process. Finally, by automating this administrative process we support the sustainability our Leading Academic Institution promotes and we also encourage improvement of labor and interpersonal relationships.*

**Key Words:** automation, administrative process, resources, flexibility

**Clasificación JEL:** I2, Y9

---

\*Doctora en Educación. Asesora y Docente del Centro de Idiomas de la Universidad Veracruzana. Correo electrónico: rorivera@uv.mx

\*\* L.S.C.A. Estudiante de la Maestría en Gestión de Organizaciones de la Universidad Veracruzana. Correo electrónico: julianguv@gmail.com

\*\*\*Maestra en Tecnología Educativa. Centro de Idiomas de la Universidad Veracruzana. Correo electrónico: lihernandez@uv.mx

\*\*\*\*Maestro en Tecnología Educativa. Centro de Idiomas de la Universidad Veracruzana. Correo electrónico: fecastillo@uv.mx

## I. INTRODUCCIÓN

Desde siempre el ser humano ha tenido la necesidad de trabajar en grupo para poder sobrevivir. En consecuencia la Administración nació como un medio de vincular los trabajos de un colectivo. La finalidad de la Administración es obtener los objetivos planteados haciendo referencia al funcionamiento, la estructura y el rendimiento de las organizaciones. De tal forma que el proceso administrativo como conjunto de fases o etapas para llevar a cabo una actividad es primordial en la Administración. Se deben cumplir las etapas de planeación, organización, integración, dirección y control.

El proceso administrativo que conlleva la entrega de boletas de calificaciones al final de cada semestre de los cursos del Centro de Idiomas Xalapa (CIX) representa elaborar cerca de tres mil boletas. Esto significa el consumo de tres mil hojas de papel, lo cual representa un costo aproximado de \$550.00, dos Cartucho de Tóner HP 85A LaserJet-Negro con un precio de \$1,969.00 cada uno. El tiempo implicado en el sello oficial y la firma del Coordinador. El tiempo de elaboración de las boletas tomaba alrededor de una semana, se destinaban dos días para su entrega por lo que los estudiantes tenían que desplazarse de sus hogares o lugares de trabajo para poder recoger su boleta, ocasionando un gasto económico extra o lo que es peor una pérdida de tiempo. Si alguien más quería recogerla tenía que entregar carta poder sencilla y copia de identificación oficial. Lo cual en ocasiones causaba molestia a los estudiantes o a la persona que hacía el favor de recoger la boleta por alguien más, incluso cierta fricción con el personal administrativo. Aunado a que el Coordinador del CIX tenía que firmar las tres mil boletas. Dicho proceso administrativo no era eficaz ni eficiente. En este marco, se realiza la investigación en el CIX de la Universidad Veracruzana (UV), cuyo objeto de estudio es la utilización de herramientas tecnológicas en el proceso de entrega de boletas a los estudiantes al final del semestre. Para poder emprender estrategias de mejoramiento es necesario, en principio, hacer un diagnóstico que permita establecer las debilidades del proceso administrativo de la entidad, las características de la gestión que se realizan, así como las necesidades que presentan para fortalecer dicha gestión. Adicionalmente, puede asegurarse que este trabajo dará al personal administrativo y al estudiantado una opción de eficiencia del proceso administrativo, así como flexibilidad. El contenido del documento presenta: marco teórico, metodología, análisis de resultados y conclusiones.

## II. MARCO TEÓRICO

Teniendo en cuenta que la Administración es una actividad esencial y herramienta poderosa para la permanencia de cualquier organización.

Münch, L. (2014) asevera que: "La Administración es el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de una organización" (p.21)

Mientras que Agustín Reyes Ponce (Procesos y Etapas de la Administración, Maestría en PYMES) define el concepto de Administración como: "Conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y mejorar un organismo social" (p.4)

Se debe considerar que un proceso administrativo comprende una serie de fases o etapas fundamentales que permitirán designar el método, los principios, las técnicas y los enfoques de gestión. En Maestría en PYMES, Procesos y Etapas de la Administración, se afirma que:

"El proceso administrativo está compuesto de una serie de fases sucesivas que constituyen un conjunto y con base en su arreglo, una estructura de actividades individuales y colectivas: actividad de iniciación (innovación y programación); actividad de decisión; actividad de comunicación; actividad de control." (p.9)

En Administración existen dos fases: una estructural donde a partir de uno o varios objetivos se establece la mejor forma de alcanzarlos; y otra operacional en la cual se ponen en práctica todas las actividades necesarias para obtener lo planeado durante la estructuración.

Münch, L. (2014) asegura que:

"...existe otro vocablo que se utiliza con cierta frecuencia en lugar de administración...gestión. En general, administración y gestión significan lo mismo. ...Otra acepción de gestión dice que es una función institucional, global e integradora de todos los esfuerzos y recursos de una organización.

En la actualidad, la administración es fundamental para el funcionamiento de cualquier empresa o grupo social, y lógicamente es imprescindible para lograr la competitividad en un mundo globalizado. A través de las técnicas de gestión se simplifica el trabajo y se establecen principios, métodos y procedimientos para lograr mayor productividad y eficiencia. (p.3)

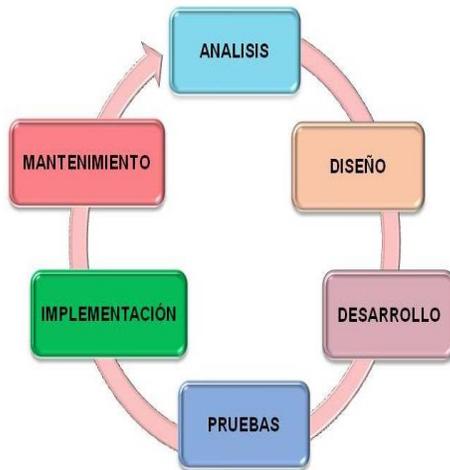
En el centro de idiomas de la Universidad Veracruzana, a través de la experiencia en la operación de la actividad administrativa de la expedición de constancias y reposición de boletas de calificaciones a los alumnos se han diseñado algunos controles, refiriéndose a estos como procesos en que se vigilan las actividades para asegurarse que estas se realicen de acuerdo a los planes corrigiendo las desviaciones importantes que la función del control tiene importancia predominante en las actividades de planificación y

delegación asegurándose que las acciones y objetivos sean realmente alcanzadas y realizadas. (Robbins & DeCenzo, 2002, págs. 412,414).

### III. METODOLOGÍA

Para la realización de la Boleta Electrónica (Figura 1) se siguieron las etapas del ciclo de vida para la elaboración de un sistema informático.

**Figura 1.**  
Ciclo de vida para la elaboración de un sistema informático



Fuente:  
[http://raknarrok.blogspot.mx/2015\\_05\\_01\\_archive.html](http://raknarrok.blogspot.mx/2015_05_01_archive.html)

#### *Análisis:*

Con el apoyo del personal administrativo, del área de sistemas de cómputo y de los docentes del Centro de Idiomas Xalapa, se formó un sólido equipo de trabajo para conocer detalladamente a través de entrevistas el proceso actual.

#### *Diseño:*

Se elaboró un prototipo donde se mostraron las pantallas del formulario que recopiló la información de los estudiantes. También se diseñó la hoja de cálculo donde se almacenaron los datos recopilados.

#### *Desarrollo:*

Se utilizaron las herramientas y aplicaciones gratuitas de la plataforma de google para la elaboración del formulario y la hoja de datos, se configuró el complemento Yet another mail para iniciar la combinación de correspondencia a través de la red informática de la Universidad Veracruzana.

#### *Pruebas:*

En esta etapa se realizaron pruebas de funcionamiento por unidad, para el formulario de

recopilación de datos de estudiantes y la hoja de excel donde se almacenaron los datos recopilados. Finalmente se realizó una prueba integral utilizando el correo de gmail para la combinación de correspondencia y se verificó la interfaz de la salida final de la Boleta Electrónica.

#### *Mantenimiento:*

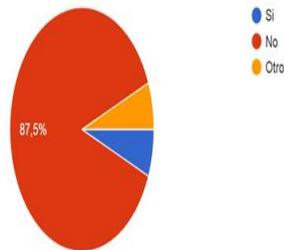
A continuación se describe detalladamente el procedimiento::

1. Diseño y elaboración del formulario en google para la recopilación de datos de los estudiantes.
2. Una vez que el estudiante inicia el proceso de registro de información y envía sus datos utilizando el recurso de internet, la validación de ésta se realiza de manera directa en las instalaciones del Centro de Idiomas. Para mayor comodidad de los solicitantes, este proceso pueden llevarlo cabo desde cualquier computadora conectada a Internet durante las 24 horas del día en las fechas indicadas. El requisito para llenar el formulario en línea, responsabiliza al alumno a conocer y proporcionar la información necesaria referente a su curso
3. Diseño, complementación y validación de la hoja de datos. La hoja de datos se crea a partir del momento en que un estudiante se registra y está almacenada en la nube de google por lo que representa una ventaja facilitando el acceso a la información desde cualquier sitio con diferentes dispositivos y en cualquier momento.
4. Diseño y elaboración del formato de Boleta Electrónica.
5. Redacción del mensaje de correo electrónico Gmail del Centro de Idiomas Xalapa.
6. Combinación de correspondencia para la Boleta Electrónica a través del uso de aplicaciones y complementos de google.

### IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Con la implementación de éste nuevo proceso en los periodos febrero-agosto 2016, Agosto-Febrero 2017 y tomando en cuenta una encuesta que se hizo a los estudiantes, se pudo observar que el llenado del formulario no presentó mayor problema. En el Gráfico 1 se observa que el 87.5% de los encuestados externó que el proceso de registro de datos en línea se les hizo muy claro, lo realizaron sin dificultad, solo el 6.3% tuvo conflicto al hacerlo. Mientras que el 6.3% utilizó la opción otro declarando tener problema al momento del llenado por tener poco conocimiento tecnológico.

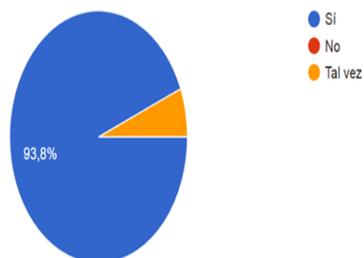
**Gráfico 1.**  
Problemas para Ingresar Datos al Formulario  
¿Tuviste problemas para ingresar tus datos al formulario?



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Conocida la información de los estudiantes del Centro de Idiomas sobre la sencilla forma de llenar el formulario, se procedió al análisis de la segunda pregunta de la encuesta sobre la manera en que las instrucciones están presentadas. El 93.8% de los encuestados manifiesta que las instrucciones fueron claras mientras que tan solo el 6.3% mencionó que tal vez las instrucciones habían sido claras. Desafortunadamente no se pudo saber porque escogieron esa opción. (Ver Gráfico 2)

**Gráfico 2.**  
Claridad en las instrucciones de llenado del formulario  
¿Fueron claras las instrucciones para ingresar tus datos ?

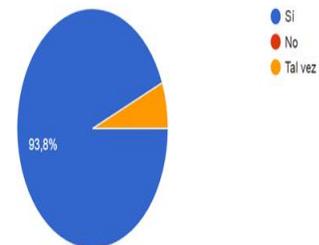


Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Es innegable que el uso de la tecnología ha transformado la condición en que vivimos, desde las tareas más simples y cotidianas hasta los trabajos profesionales de investigación más complejos que serían improbables de generar sin la existencia de los equipos actualmente disponibles. El Gráfico 3 expone que el 93.8% de los encuestados estima que la boleta en línea es mejor. El 6.3% considera que tal vez es mejor.

**Gráfico 3.**  
Modalidad de Boleta en Línea  
¿Consideras que esta modalidad de Boleta en línea es mejor?

¿Consideras que esta modalidad de Boleta en línea es mejor?

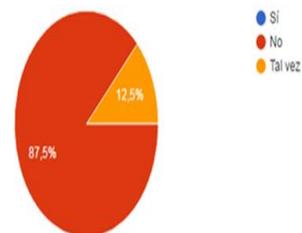


Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Además de todo lo anteriormente mencionado, el uso de herramientas tecnológicas agiliza y aumenta la productividad, que es indispensable en todo tipo de organización. Por lo cual, la aceptación de las novedades es indispensable para lograr la eficiencia y eficacia en el proceso administrativo, de esta forma se puede ofrecer un servicio de calidad. Optimizando el servicio y reduciendo el tiempo de entrega. En el gráfico 4 se puede constatar que el funcionamiento de este proceso administrativo de automatización de boleta de calificaciones ha sido bueno y es aceptado por los encuestados, ya que el 87.5% afirma que el tiempo de espera para recibir su boleta electrónica no fue mucho, mientras que el 12.5% no sabe decir si fue mucho o poco el tiempo de espera.

**Gráfico 4.**  
Tiempo de Espera de Recepción de Boleta de Calificaciones.  
¿El tiempo de espera para recibir tu boleta fue mucho?

¿El tiempo de espera para recibir tu boleta fue mucho?

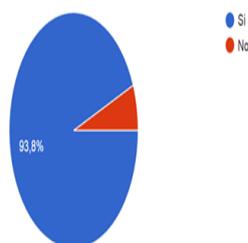


Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

La mayoría de los encuestados (93.8%) reveló su aceptación y deseo por seguir recibiendo de manera electrónica su boleta. Y solo el 6.3% se pronunció por el rechazo debido a que tuvo problemas para descargarla. (Gráfico 5)

### Gráfico 5. Deseo por recibir de manera electrónica la boleta de calificaciones.

¿Te gustaría que tu Boleta se siguiera enviando de manera digital a tu correo electrónico?



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

La percepción general de los estudiantes indicó que este trámite administrativo se agilizó considerablemente en comparación con semestres anteriores; no tuvieron que trasladarse hacia el Centro de Idiomas ni presionar para que se les atendiera puesto que su Boleta llegó a su correo electrónico y podían consultarla desde cualquier dispositivo móvil, no pasaron largas horas de espera, no hubo discusiones ni roces con el personal. Otro punto que consideraron importante, es que pueden tener acceso a su boleta en cualquier periodo guardándola en su computadora, en la nube o en unidades externas, sin tener que pagar una reposición por extravío. Pero lo que más les atrajo y convenció fue el ahorro de tiempo.

El personal administrativo mostró cierta inseguridad al realizar el nuevo procedimiento, sin embargo; cuentan con el apoyo técnico del personal de Sistemas quienes además tienen la responsabilidad de apoyarles las veces que fuera necesario hasta que queden completamente familiarizados y satisfechos con su nueva función de trabajo. El personal administrativo menciona que hoy en día es importante estar actualizados ya que la mayor demanda de los servicios solicitados viene de los estudiantes, quienes al formar parte de una Dependencia, Instituto o Facultad de la Universidad Veracruzana, están interactuando constantemente con la tecnología. Además, es parte fundamental de la competitividad y permanencia en el ámbito laboral. Con el uso de estas aplicaciones el personal administrativo del Centro de Idiomas Campus Xalapa, se consideró como parte del proyecto de automatización y se enorgullece al demostrar que es capaz de adaptarse a nuevas formas, retos y procesos innovadores.

Únicamente los estudiantes que desean oficializar su Boleta electrónica para trámites personales,

deberán acudir a las instalaciones del Centro de Idiomas para su sello y firma del Coordinador. Esto procede mediante previa validación por parte del personal administrativo de los datos mostrados en la misma.

Mientras que los docentes que participaron en el pilotaje y en el proceso por segunda vez se mostraron satisfechos por los resultados obtenidos. Discurrieron en el hecho de que al realizar el proceso por primera vez si es un trabajo un poco pesado debido a que se tienen que generar las ligas como grupos tenga el docente a su cargo. Las sucesivas ocasiones solo tendrá que limpiar la hoja de excel borrando la información anterior para que esté "limpia" la hoja de cálculo cuando "caía" la nueva información. Los docentes suponen y aceptan la innovación de esta automatización del proceso administrativo de entrega de boletas puesto que son conscientes del gran logro que se tuvo con este proceso como medio para ganar competitividad en el mercado de las instituciones educativas, además de promover la sostenibilidad mediante ahorros de costos de insumos económicos y materiales.

#### IV. CONCLUSIONES

La tecnología se utilizó para transformar elementos materiales al proveer herramientas indispensables a todas las áreas de la organización. Al mismo tiempo que disminuye el error humano en los procesos administrativos. También exige que el estar siempre capacitado en el uso de las herramientas útiles para el control en cualquier proceso dentro de la dependencia. A pesar de que si existe cierta resistencia al cambio. Es importante analizar la ejecución de los procesos administrativos del Centro de Idiomas Xalapa para poder sugerir nuevas prácticas, de ahí la importancia de tomar en cuenta los comentarios tanto de los estudiantes como del personal responsable de llevar a cabo los procedimientos a su etapa final. Esta experiencia ha servido y seguirá proporcionando información día a día para extenderse hacia nuevos proyectos y con miras a ser utilizados por los Centros de Idiomas de las diferentes regiones de la Universidad Veracruzana. El éxito de este proyecto recae en gran parte en la colaboración del personal administrativo que realiza los trámites, el personal encargado de su ejecución en línea (técnicos), y el uso correcto de los usuarios finales del sistema (alumnos / docentes y personal administrativo). Todo esto haciendo en combinación con herramientas modernas que la tecnología actual nos ofrece.

El reto, es lograr establecer que éste nuevo proceso sea aceptado por los usuarios finales y que además ayude eficientemente a lograr los objetivos administrativos y académicos de manera expedita.

## V. REFERENCIAS

- Arocena, R. y Sutz, J. (2013). Innovación y democratización del conocimiento como contribución al desarrollo inclusivo. Sistema de innovación para un desarrollo inclusivo. La experiencia latinoamericana. Ciudad de México.
- Gairín Sallán, J., & Castro Caecero, D. (2011). Competencias para el ejercicio de la dirección de instituciones educativas Reflexiones y experiencias en Iberoamérica. Santiago de Chile: Red AGE y Santillana.
- Gairín Sallán, J., & Martín Bris, M. (2015). Las instituciones educativas en la encrucijada de los nuevos tiempos: retos, necesidades, principios y actuaciones. Tendencias pedagógicas.
- Koontz, H. y Wehrich, H. (1998). Administración: una perspectiva global. McGraw Hill. México.
- Krücken, G., & Meier, F. (2006). Turning the university into an organizational actor. Globalization and organization.
- Lameda, I., y Gimeno, J. (2009). Cuadro de Mando Integral para la gestión ambiental. Valladolid: XV Congreso AECA.
- Münch, L.. (2014). Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. México: Pearson.
- Medel, F., y García, L. (2011). Integración de herramientas para la gestión ambiental empresarial. Revista electrónica Sistemas & Gestión, 6(4)
- Núñez, J. (2012). Educación superior, innovación y desarrollo local: experiencias en Cuba. En: Sistema de innovación para un desarrollo inclusivo. La experiencia latinoamericana. Ciudad de México.
- Robbins, S., DeCenzo, D (2002) Fundamentos de administración. Pearson Educación. México.
- Zavodna, L. S. (2013). Sustainability as part of Balanced Scorecard. Global Economic Observer, 1(1)

## FUENTES ELECTRÓNICAS

- Maestría en PYMES. (2006). Procesos y Etapas de la Administración. Abril 28, 2017, de Campus Virtual Sitio web: <http://uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/mercapim/3.pdf>