



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN**

**“DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE LA APLICACIÓN
MÓVIL SDA INSTANT MESSAGING PARA MEJORAR EL
PROCESO DE COMUNICACIÓN CON LOS PADRES DE FAMILIA
EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SANTO DOMINGO
EL APÓSTOL, 2021”**

Tesis para optar el título profesional de:

INGENIERO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Presentado por:

Camilo Galindo Vidal (0000-0003-1843-3739)

Asesor:

Luis Enrique Acosta Medina (0000-0002-0477-0657)

Lima - Perú

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 03 de junio de 2022

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	Jean Merry Salas Rojas
Miembro 1	Edwin Paul Prado Cominges
Miembro 2	Luis Alberto Torres Cabanillas

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE LA APLICACIÓN MÓVIL SDA INSTANT MESSAGING PARA MEJORAR EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON LOS PADRES DE FAMILIA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SANTO DOMINGO EL APÓSTOL, 2021”

Presentado por el(la) bachiller.

Galindo Vidal, Camilo

Para optar el Título Profesional de
Ingeniero de Sistemas de Información

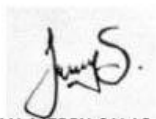
Asesorado(a) por:

Mg. Luis Enrique Acosta Medina

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiantes de la carrera de **Ingeniería de Sistemas de Información y de Gestión** en la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple () calificar a:

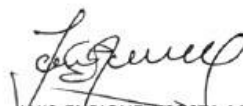
Tesista:	Galindo Vidal, Camilo		
Nota (en letras):	Dieciocho		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (18)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



JEAN MERRY SALAS ROJAS

Presidente(a) del Jurado



LUIS ENRIQUE ACOSTA MEDINA

Asesor(a)



EDWIN PAUL PRADO COMINGES

Miembro 1



LUIS ALBERTO TORRES CABANILLAS

Miembro 2

DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE LA APLICACIÓN MÓVIL SDA INSTANT MESSAGING PARA MEJORAR EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON LOS PADRES DE FAMILIA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SANTO DOMINGO EL APÓSTOL

Camilo Galindo Vidal (1), Luis Enrique Acosta Medina (2)

¹Ingeniería de Sistemas de la Información, 100023853@cientifica.edu.pe, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.

²Docente investigador asociado, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada en primer lugar a Dios, que me ha dado la fuerza y la inteligencia. A mi esposa por acompañarme durante estos años de estudio y sacrificio, en los cuales siempre fue mi soporte, mi ayudante y mi cómplice. A mi madre por siempre creer en mí, aún cuando yo mismo no creía que podría lograrlo.

Agradecimientos

A mi jefe, el licenciado Rómulo De la Cruz, quien desde el primer año que trabajé con él me apoyo en todos mis proyectos, me corrigió cuando debía y me felicitó cuando correspondía hacerlo. A mi asesor de tesis, por la gran paciencia que me ha tenido y por toda su guía.

Resumen

La Institución Educativa Privada Santo Domingo el Apóstol ha utilizado tradicionalmente el cuaderno de control para informar a los padres de familia acerca de las incidencias ocurridas con sus hijos durante las clases. Esto cambió debido a las clases virtuales, por lo cual se tuvo que buscar un medio de comunicación diferente. El colegio decidió llamar a cada familia cuando ocurriera una incidencia, lo cual exigía mucho tiempo del personal encargado de las llamadas. Este problema se enfrentó con la hipótesis siguiente: el desarrollo e implementación de la aplicación SDA Instant Messaging permite mejorar el proceso de comunicación con los padres de familia. En efecto, el envío de mensajes a los padres mediante notificaciones push permitió informar en tiempo real a los padres; además, la automatización de mensajes permitió agilizar el proceso de supervisión. La investigación estuvo enmarcada en el tipo de investigación aplicada, de diseño cuantitativo. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario dirigido a los padres de familia tanto antes de la implementación como después de ella. Los resultados corroboran la hipótesis, puesto que el 83.4% de padres consideran un nivel alto en la mejora del proceso de comunicación, el 77.8% consideran un nivel alto en la mejora del seguimiento académico, el 76.8% consideran un nivel alto en la mejora de la recepción de notificaciones, mientras que el 48.2% consideran un nivel alto en la rentabilidad en procesos de supervisión.

PALABRAS CLAVES: mensajería; notificaciones; comunicación; automatización.

Abstract

The Santo Domingo el Apóstol Private Educational Institution has traditionally used the control notebook to inform parents about incidents that occurred with their children during classes. This changed due to virtual classes, for which a different means of communication had to be found. The school allowed each family to call when an incident occurred, which required a lot of time from the staff in charge of the calls. This problem was found with the following hypothesis: the development and implementation of the SDA Instant Messaging application allows to improve the communication process with parents. In effect, sending messages to parents through push notifications allowed him to inform parents in real time; In addition, the automation of messages made it possible to streamline the supervision process. The research was framed in the type of applied research, quantitative design. The survey was used as a technique and a questionnaire addressed to parents as an instrument both before and after implementation. The results corroborate the hypothesis, since 83.4% of parents consider a high level in the improvement of the communication process, 77.8% consider a high level in the improvement of academic follow-up, 76.8% consider a high level in the improvement of the reception of notifications, while 48.2% consider a high level in the profitability in supervision processes.

KEY WORDS: instant messaging, push notifications, access to information, automation.

Introducción

El proceso de comunicar al colegio y a los padres de familia es esencial para que con el apoyo conjunto de escuela y padres se llegue a mejorar el aprendizaje de los alumnos. Diferentes soluciones se han ensayado en distintas latitudes del mundo. Las aplicaciones de mensajería tales como WhatsApp (Whatsapp, 2021), Facebook Messenger, entre otras, y su masivo uso en todo el mundo (Sensor Tower, 2020) y en especial el uso de estas en Latinoamérica (Strap Inc, 2018) (La Nación, 2020), ha permitido que algunos investigadores estudien este caso, teniendo como resultado que estas aplicaciones ayudan en gran manera a mejorar el diálogo entre el personal del colegio y familiares de los alumnos (Arias, 2018). La preocupación por lograr una mejor comunicación con los padres de familia motivó al colegio Santo Domingo, el Apóstol a plantear distintas soluciones que permitan esta mejora, iniciando con el envío de mensajes mediante el aula virtual y/o correo electrónico, hasta las llamadas telefónicas para informar de las incidencias en clases.

Para poder tener una idea mejor acerca de los antecedentes nacionales e internacionales nombraré algunos de los autores:

Farfán y Puebla (2018) que plantean en su investigación que la corporación El Corte Inglés implementó un método nuevo para comunicar a sus colaboradores. Como parte de la investigación se realizaron entrevistas sus colaboradores a cargo de la aplicación móvil de la empresa, realizando además un estudio del contenido de la misma. Entre las conclusiones tenemos que usar diversas herramientas TIC en la perfeccionar la