

HelpDesk Aplicado a la Educación

HelpDesk Applied to Education

López Rodríguez Alex Fernando¹, Díaz Hernández Fernando², Aldape Salazar Marco Aurelio³, & Valdés García Jesús Eduardo⁴

Resumen. En este artículo se indaga en forma general la forma de como las nuevas tecnologías se pueden adaptar al ámbito educativo en las instituciones. del como el internet nos da la pauta para crear herramientas que coadyuven a la mejora continua y a la toma de decisiones. de igual forma el uso de las nuevas tecnologías aplicadas y las diferentes estrategias dentro de los procesos que faciliten los mismos y para finalizar la aplicación de las nuevas tecnologías haciendo hincapié en un sistema HelpDesk para mejorar tiempos de respuesta a las diferentes peticiones de las áreas que solicitan algún servicio dentro de la misma institución. el hecho de crear nuevas formas de aprendizaje y la creación de ambientes virtuales para la educación.

Abstract. This article investigates in a general way the way in which new technologies can be adapted to the educational environment in institutions. How the internet gives us the guideline to create tools that contribute to continuous improvement and decision making. in the same way the use of the new technologies applied and the different strategies within the processes that facilitate them and to finalize the application of the new technologies emphasizing a HelpDesk system to improve response times to the different requests of the areas that they request some service within the same institution. the fact of creating new forms of learning and the creation of virtual environments for education. In many of the cases, the creation of the tutoring programs and the growth in the enrollment has undoubtedly led to the conditioning of new classrooms in a practical and attractive way for the teacher to perform his tutor work well. In recent years work has been done with the tutoring program at all levels of education, and the higher level could not be the exception. Although the tutoring program could be used as a methodological instrument that helps to combat school drop-outs in institutions and that can also increase the rates of terminal efficiency that many institutions suffer due to the problem of dropping out. In this essay it is intended that the reader dig deeper into the mentoring program, about cases resolved through the program and broaden the horizon over this same perspective and thus

¹ Maestro en Gestión de Tecnologías de Información y Catedrático del Tecnológico Nacional de México, campus Linares, lopezzr695@hotmail.com

² Doctor en Administración y Liderazgo Educativo por el Instituto de Estudios Superiores Spenta México y Catedrático del Tecnológico Nacional de México, campus Linares. fdiaz42@hotmail.com

³ Maestro en Gestión de Tecnologías de Información y Catedrático del Tecnológico Nacional de México, campus Linares, marco_aldape@hotmail.com

⁴ Licenciado en Informática y Catedrático del Tecnológico Nacional de México, campus Linares, jevaldes_15@hotmail.com

continue enriching with more information, and continuously improve the program of their own Higher education institutions.

Palabras claves. Ambientes, calidad, decisiones, internet, mejora, tecnología y virtual.

Key words. Decisions, environments, internet, improvement, quality, technology and virtual.

Introducción

Desde el internet hoy en día nos da la pauta para la utilización de herramientas informáticas educativas para beneficio del docente y de los alumnos mejorando la planeación empresarial, calidad y competitividad. Es por eso que en este ensayo se indaga en la forma en que estas nuevas tecnologías de pueden aprovechar haciendo hincapié en el HelpDesk para un mejor control y permitir resolver retos y problemas que se pudieran presentar en las instituciones en cuanto a la atención al cliente. es muy apremiante que hoy en día se cuente con propuestas innovadoras que contribuyan a los procesos formativos mejorando así la calidad educativa.

Discusión

Las nuevas tecnologías como automatización de procesos.

Un sistema de información según Fernández (2006) nos dice que: es un conjunto de componentes que interaccionan entre sí para lograr un objetivo común. Si bien en las instituciones

educativas se podrá sistematizar toda la información referente a sus procesos educativos tanto administrativos como en el aula.

El internet hoy el día nos da la pauta para utilizar un HelpDesk vía web, por lo tanto, creo que los usuarios a través de la web podrían realizar las operaciones fácilmente de acuerdo a lo que requieran en cuanto a los servicios y esto a su vez de cada alumno. Como bien nos comenta Herrera (2003) sobre la internet, nos dice que: internet, constituye un medio rápido y económico, más que el fax y los módems, para el acceso de manera inmediata a una gama muy amplia de información.

Es necesario, por tanto, indagar en la forma en que estas nuevas tecnologías se pueden aprovechar para lograr un aprendizaje bajo el control de quienes aprenden, que permita resolver retos y problemas (económicos y de recursos educativos fundamentalmente), en todos los contextos sociales y en especial en los menos desarrollados (Chacón, s.f.).

Si bien el uso de las tecnologías de información, especialmente las telecomunicaciones se verán en su mejor puesto que como un sistema a través de la web. La implementación de un HelpDesk dentro de las instituciones de educación coadyuvara a que la alta dirección tenga una mejor

toma de decisiones en base a resultados y los posibles beneficios que esta pueda traer a los procedimientos.

En la actualidad, es cada vez es más apremiante la necesidad de contar con propuestas innovadoras que contribuyan a los procesos formativos para mejorar la calidad del servicio educativo y renovar los contenidos que den respuesta al menester del momento sobre alfabetización digital (Rivero & otros, 2013).

Uso de las nuevas tecnologías, propuesta mejora en la educación.

La aplicación de las nuevas tecnologías y las diferentes estrategias dentro de los procesos que se llevan a cabo en las instituciones de educación superior, facilitaran de alguna manera la ejecución de los mismos. Se podrán medir mejor los tiempos de respuesta de las diferentes áreas o departamento que así lo decidan, ayudando a la planeación empresarial, a la calidad y competitividad.

De la misma forma se mediría la retroalimentación y satisfacción del cliente en cuanto a la nueva forma de trabajo en la administración, se podría generar módulos que contengan encuestas de servicio y que se llenen vía web y presentar los resultados mediante gráficas y reportes para ver su comportamiento.

Ya una vez que se lleven a cabo las mediciones, entonces relativamente se puede a proceder a la recopilación de los datos, así como su procesamiento de estos para llevarlos ante la alta dirección de la institución para su respectivo análisis y la satisfacción del cliente. Esto sin lugar a duda coadyuvaría a grandes beneficios que nos pudiera traer el hecho de aplicar las nuevas tecnologías de información en las instituciones.

Sin lugar a duda las capacidades que adquirirá el personal de las instituciones al utilizar las nuevas tecnologías, será una herramienta tecnología basada en el conocimiento, de alguna manera les gestionará en su conocimiento para futuras migraciones o implementaciones de más sistemas.

Será una gran experiencia para todos y cada uno de ellos, es decir, de alguna manera sabrán controlar o manipular la información de forma digital que les genere la misma plataforma. Todos los docentes y de apoyo a la educación practicarán de una forma más consiente la información y al mismo tiempo el bueno uso de la misma dependerá del éxito de todos los procesos y responsables del mismo. La utilización de las TIC se limita a menudo al entretenimiento de los alumnos con juegos o software educativo, en su mayoría de ejercitación y práctica, de corte conductista (Vidal, 2006).

La aplicación de las nuevas tecnologías de información.

Hoy en día se facilitaría la ejecución de los mismos con un sistema HelpDesk, pues se podrán medir los tiempos de respuesta a las diferentes peticiones de las áreas que soliciten el servicio; si bien para medir dichos tiempos, se puede comparar los tiempos de respuesta que se tienen actualmente.

Otra forma de aplicación es la nueva forma de trabajo en las aulas, se puede llegar a anclar una encuesta y los resultados se presentan de manera grafica para ver de alguna manera el comportamiento y en base a ello tomas buenas decisiones al respecto por parte de la alta dirección.

Sin lugar a duda la aplicación de las nuevas tecnologías es crear entornos de aprendizaje en ambientes virtuales creativos y colaborativos, que coadyuven a la enseñanza de los alumnos y del propio docente y transmitirla a través de estas herramientas que están prácticamente al alcance de todos.

Y esto es adaptar la tecnología educativa como una disciplina pedagógica. Que sea llevado como un campo de estudio caracterizado por diseñar y controlar científicamente los procesos de enseñanza. Plantear como las tecnologías ayudan al aprendizaje en la búsqueda de la optimización de aprendizajes

que ocurren en el aula a través de metodologías bien diseñadas (Moreira, 2009).

Conclusiones

Hoy en día las empresas e instituciones de alguna manera automatizan algunos procesos a lo que se refiere con la atención al cliente. Sin excluir a diversas instituciones como lo son escuelas u oficinas de gobierno, ya que son sin fines de lucro. Por eso mismo se obtendrán grandes beneficios que aportarían si se sistematizaran todos los procesos, como lo es un HelpDesk, agilizaría el proceso de atención al cliente, mejor rendimiento, incrementaría ciertamente los niveles de calidad y sus indicadores, y con ello la satisfacción del cliente, puesto que tanto los docentes como el alumnado es determinante para el logro de los objetivos de las diferentes instituciones educativas.

Referencias Bibliográficas

Chacón, A. (s.f.). *La tecnología educativa en el marco de la didáctica*. Recuperado de URL: http://universidadspenta.mine.nu/uni/main/document/document.php?cidReq=DALE1006&curdirpath=%2F1._Sesion_1 [consulta 01 de noviembre de 2019]

Fernández Alarcón, Vicenç. (2006). *Desarrollo de sistemas de información: Una metodología basada en el modelado*. (1ª. Ed.). Ediciones UPS. España: Barcelona.

Moreira, M. (2009). *Introducción a la Tecnología Educativa*. Recuperado de URL: www.revistacomunicar.com [consulta 01 de noviembre de 2019]

Herrera Pérez, Enrique (2003). *Tecnologías y redes de transmisión de datos*. México. LIMUSA.

Rivero, I., Gómez, M. y Abrego, F. (2013). *Tecnologías educativas y estrategias didácticas: criterios de selección*. Revista Educación y Tecnología, No. 3 Duitama, Colombia.

Vidal, Ma. P. (2006). *Investigación de las TIC en la educación*, Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa, 5. Universidad de Santiago de Compostela. Santiago de Compostela. España.