

Diseño e implementación de un sistema Help Desk para control de incidencias en el proceso de admisión virtual en la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja

Design and implementation of a Help Desk system to control incidents in the virtual admission process at the Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja

Gianmarco García Curo¹, Keith Leonela Meza Perilla², Everson Oscar Barreto Ccahuana³, Jorge Rafael Diaz Dumont⁴
^{1,2,3,4} Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo

Resumen

En el contexto actual de emergencia sanitaria que nos ha tocado vivir, la investigación y el uso de tecnologías de información y comunicación han sido las principales protagonistas en la solución, por una parte, problemas relacionados con la vida y salud de las personas y, por otra parte, la continuidad de una serie de actividades y procesos que son necesarios para el funcionamiento del aparato productivo y de servicios diversos, como lo es el servicio educativo. Lo que se requiere en la coyuntura actual es que los servicios y soluciones tendientes a resolver las necesidades de los clientes tengan una continuidad y control permanente (Mora et al., 2018). El Sistema de Admisión Virtual de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo fue implementado el año 2020 como consecuencia de la pandemia de la COVID-19, a fin de garantizar la continuidad del servicio educativo y que los jóvenes que deseaban seguir estudios superiores no vieran frustradas sus aspiraciones por una postergación de examen de admisión; es así que, la universidad con la implementación de este sistema de admisión, no se atrasó es sus cronogramas habituales, siendo una de las primeras universidades del país en garantizar la continuidad de los procesos. En este orden de ideas, en un proceso de mejora continua, se requiere controlar y monitorear los sistemas creados; por ello, la necesidad de implementar y diseñar software que mejoren la calidad, como lo es el caso del Help Desk o sistema de Mesa de Ayuda, que proporciona un punto de apoyo y contacto entre el proveedor de tecnologías de la información y los usuarios finales. El contar con esta herramienta permite tomar decisiones diarias que influyen en la manera como se resuelven los incidentes tecnológicos, y con ello evitar que los procesos de las diferentes áreas se vean afectados por tiempo prolongado (Rodríguez et al., 2018). Ante lo expuesto, la presente investigación tiene como objetivo general diseñar e implementar un sistema Help Desk para el control de incidencias en el proceso de admisión virtual en la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, siendo el enfoque de la investigación el cuantitativo, paradigma positivista, diseño experimental (García-González, 2020), nivel tecnológico; al respecto de este diseño, tiene como finalidad utilizar los conocimientos científicos en atención de una demanda por problemas que requieren de aplicación de tecnologías; siendo así, es importante indicar que es una función del ingeniero el desarrollar soluciones técnicas ante problemas prácticos. Al hacerlo emplea la tecnología, que con frecuencia surge de la ciencia (Universidad de Tarapacá, 2014). Entre las principales conclusiones se tiene respecto a la implementación del Sistema Help Desk, se logró una probabilidad de riesgo de incidencias inferior al 5% y respecto a la evaluación del sistema por expertos en Help Desk, la concordancia de los expertos en la prueba estadística kappa de cohen resultó entre 0.81 y 1.00 con una significancia $p_valor=0.003 < 0.05$; validando el sistema desarrollado.

Palabras clave: incidencias, help desk, tecnologías.

Abstrac

In the current context of health emergency, research and the use of information and communication technologies have been the main protagonists in solving, on the one hand, problems related to the life and health of people and, on the other hand, the continuity of a series of activities and processes that are necessary for the functioning of the productive apparatus and various services, such as educational services. What is required at the current juncture is that the services and solutions aimed at meeting the needs of customers have continuity and permanent control (Mora et al., 2018). The Virtual Admission System of the Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo was implemented in 2020 as a consequence of the COVID-19 pandemic, in order to guarantee the continuity of the educational service and that young people who wished to pursue higher education would not see their aspirations frustrated by a postponement of the admission exam; thus, the university with the implementation of this admission system, did not fall behind in its usual schedules, being one of the first universities in the country to guarantee the continuity of the processes. In this order of ideas, in a process of continuous improvement, it is required to control and monitor the systems created; therefore, the need to implement and design software to improve quality, as is the case of the Help Desk or Help Desk system, which provides a point of support and contact between the supplier of information technology and end users. Having this tool allows daily decisions to be made that influence the way in which technological incidents are resolved, thus preventing the processes of the different areas from being affected for a prolonged period of time (Rodríguez et al., 2018). Given the above, the general objective of this research is to design and implement a Help Desk system for the control of incidents in the virtual admission process at the Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, being the research approach quantitative, positivist paradigm, experimental design (García-González, 2020),

LIBRO DE RESÚMENES

technological level; regarding this design, it aims to use scientific knowledge in response to a demand for problems that require the application of technologies; being so, it is important to indicate that it is a function of the engineer to develop technical solutions to practical problems. In doing so, he uses technology, which often arises from science (Universidad de Tarapacá, 2014). Among the main conclusions regarding the implementation of the Help Desk System, a probability of risk of incidents of less than 5% was achieved and regarding the evaluation of the system by Help Desk experts, the concordance of the experts in the cohen's kappa statistical test was between 0.81 and 1.00 with a significance $p_value=0.003 < 0.05$; validating the developed system.

Keywords: incidents, help desk, technologies.

Referencias Bibliográficas:

- [1] García-González, J. R., & Sánchez-Sánchez, P. A. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información tecnológica*, 31(6), 159-170. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000600159&script=sci_arttext
- [2] Mora, M., Castillo, M., Muñoz, R., & Salas, J. (2018). Despliegue de ITIL como marco de buenas prácticas en las empresas de equipamiento e integración de servicios de video conferencia en Chile y el mundo. *Revista Científica de la UCSA*, 5(1), 61-72.
- [3] Rodríguez J. A., López, M. C., & Espinoza, A. (2018). Estudio sobre la implementación del software Help Desk en una institución de educación superior. *PAAKAT: revista de tecnología y sociedad*, 8(14). 1-20 http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-36072018000200003
- [4] Universidad de Tarapacá (2014). *La Investigación Científica Y Tecnológica En Chile*. *Revista Facultad de Ingeniería*, 12(2), 5-7

Email:

¹ gianmarcogarcia@unat.edu.pe

² 79539478@unat.edu.pe

³ 72015653@unat.edu.pe

⁴ jorgediaz@unat.edu.pe