



# Tecnología y telecomunicación en la educación

• **Manuel Taboada García**  
Sub Gerente TIC - Grupo Educativo Wiener Carrión

## 1 Cuéntenos sobre el Grupo Educativo Carrión y la Universidad Norbert Wiener.

La Universidad Privada Norbert Wiener, forma parte de una familia de instituciones educativas de mucho prestigio; compuesto por el Instituto Superior Daniel Alcides Carrión, Instituto Norbert Wiener y la universidad en mención.

Nacida como universidad en 1996, fue la primera y única universidad latinoamericana en contar con la certificación internacional ISO 9001 hasta el año 2000, manteniendo hasta el día de hoy dicha certificación. Enfocados en ser una institución educativa líder en la formación de profesionales al servicio de la sociedad, actualmente la Universidad Norbert Wiener cuenta con más de 8,000 estudiantes por año; entre sus facultades de Ciencias de la Salud, Farmacia y Bioquímica, Ingeniería y Negocios y la facultad de Derecho y Ciencias Políticas.

## 2 ¿Cómo se pueden aprovechar el desarrollo de la tecnología y las telecomunicaciones para mejorar la educación?

El avance de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los últimos años ha sido impulsor de un nuevo tipo de sociedad que se caracteriza por la no rivalidad ni exclusividad del conocimiento. En esta nueva sociedad son visibles con mayor énfasis los cambios en los entornos educativos, en la interacción con la información, la comunicación entre los actores del proceso de enseñanza - aprendizaje y sus relaciones con los contenidos de formación, transformaciones que implican el desarrollo de nuevas competencias para hacer frente a las nuevas necesidades del entorno.

## 3 ¿Qué pilares considera importantes para el desarrollo tecnológico? Y específicamente en la Universidad Norbert Wiener, ¿cuál ha sido el mayor reto y aprendizaje en el camino?

Considero que los pilares más importantes son la ciencia, la tecnología, la innovación y el conocimiento.

Nuestro mayor reto ha sido poder brindar una experiencia educativa excepcional y el mayor aprendizaje es aprender a aprovechar estos pilares; queremos que nuestros alumnos tengan herramientas tecnológicas que fomenten la cooperación y el desarrollo de capacidades, favoreciendo la inclusión social a través de la reducción de la brecha digital.

## 4 ¿Qué habilidades necesitan los estudiantes hoy en día y cómo la tecnología les ayuda a obtenerlas?

Considero que los estudiantes deben desarrollar tres niveles de habilidades digitales: básicas, donde deben conocer las operaciones de hardware y de software, como navegadores web, software de presentación, software aplicado, aplicaciones para la gestión de la comunicación. Habilidades intermedias, donde deben ser conscientes de la variedad de herramientas y aplicaciones específicas y ser capaces de usarlas en diversas situaciones, contextos y problemas basados en proyectos. Y avanzadas, donde deben ser capaces de diseñar una variedad de recursos digitales y entornos electrónicos, y utilizarlas en la creación y apoyo de la comunidad de aprendizaje.

## 5 ¿Hace cuánto tiempo decidieron trabajar con nosotros y qué los llevó a tomar la decisión?

Hace 2 años decidimos trabajar con ustedes; uno de los factores decisivos para nosotros fue el soporte tecnológico presentado y la gama de servicios ofrecidos: Internet, Telefonía Fija, Enlaces de Datos, Larga Distancia, Hosting, etc. Son muy pocos los proveedores con un Data Center TIER III que pueden consolidar todos estos servicios.

## 6 Con respecto a la solución TI que tienen con nosotros, ¿cómo les ayuda en la continuidad de sus procesos y/o negocios?

Contamos con un servicio de internet por fibra y uno de contingencia por radio enlace, lo que ha permitido continuidad en estos servicios. Además, nuestros locales se encuentran conectados mediante enlaces de datos que permiten extender nuestra red en lugares alejados a nuestro local central.

## 7 ¿Qué tan importante considera usted que es la relación comercial y el servicio postventa para el desarrollo del negocio?

En mi experiencia este factor es crítico para pasar de tener una relación cliente - proveedor a una relación de socio - socio. Cuando estuvimos en el proceso de licitación para el servicio de telefonía, internet y enlaces de datos, mencioné la necesidad de asegurar niveles óptimos de atención postventa, la respuesta del Gerente de Cuenta complementando los niveles de escalamiento y tiempos de atención fue "Manuel, si tienes algún incidente con nuestros servicios, por favor llámame y yo mismo me encargaré de agilizar la solución."

Han sido pocas veces las que hemos tenido problemas, sin embargo, en todas ellas el ofrecimiento ha sido cumplido y hemos tenido siempre una respuesta ágil del Gerente de Cuenta.