



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
 FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
 PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN INFORMÁTICA
 Sistema Escolarizado: Modalidad Presencial
 Programa de estudios de la asignatura



Servicios de tecnología

Clave 2828	Semestre 8°	Créditos 8	Campo de conocimiento: Informática	
			Eje de formación: Integración	
Modalidad	Curso (X) Taller () Lab () Seminario() Otros ()		Tipo	T (X) P () T/P ()
Carácter	Obligatorio (X) Optativo () Obligatorio E() Optativo E ()		Horas	
Duración (Número de semanas)	16		Semana	Semestre
			Teóricas:	4 Teóricas: 64
			Prácticas:	0 Prácticas: 0
			Total	4 Total 64
Seriación				
Ninguna ()				
Obligatoria ()				
Asignatura antecedente				
Asignatura subsecuente				
Indicativa (X)				
Asignatura antecedente	Ingeniería de software			
Asignatura subsecuente	Administrador de servicios de TIC: estrategia de servicio			
Objetivo general:				
Al finalizar el curso, el alumnado interpretará el marco de trabajo para la Administración de Servicios de Tecnología Informática basado en las mejores prácticas Internacionales.				

Objetivos particulares:

Al finalizar el curso, el alumnado:

1. Identificará los fundamentos que sustentan el marco de trabajo para la Administración de Servicios de Tecnología Informática basado en las mejores prácticas Internacionales.
2. Explicará los principios que sustentan el marco de trabajo para la Administración de Servicios de Tecnología Informática.
3. Reconocerá las dimensiones de la gestión del servicio que sustentan el marco de trabajo para la Administración de Servicios de Tecnología Informática
4. Ubicará la cadena de valor de servicios para obtener un entendimiento completo de cómo conjuntamente crear valor para todos los interesados dentro del del marco de trabajo para la Administración de Servicios de Tecnología Informática.
5. Reconocerá las prácticas del marco de trabajo para la Administración de Servicios de Tecnología Informática y como contribuyen en las actividades de la cadena de valor.

Índice temático			
Unidad	Tema	Horas Semestre	
		Teóricas	Prácticas
1	Fundamentos	8	0
2	Principios	10	0
3	Dimensiones de la gestión del servicio	14	0
4	La cadena de valor del servicio	14	0
5	Prácticas de gestión del servicio	18	0
Total		64	

Estrategias didácticas
<ul style="list-style-type: none">◦ Análisis de textos◦ Exposición◦ Aprendizaje basado en problemas◦ Aprendizaje basado en proyectos◦ Estudio de casos

Evaluación del aprendizaje
<ul style="list-style-type: none">◦ Listas de cotejo◦ Exámenes parciales◦ Examen final◦ Trabajos y tareas◦ Participación en clase◦ Lecturas

Perfil profesiográfico del docente	
Título o grado	Licenciatura en Informática o equivalente, preferentemente con estudios de posgrado con orientación a las tecnologías de la información y las organizaciones.
Experiencia docente	Mínima deseable de 2 años impartiendo clases en nivel media superior y/o superior.
Otras características	<p>Experiencia Profesional mínima de 3 años en área de conocimiento. Experiencia en marco de trabajo para la Administración de Servicios de Tecnología Informática basado en las mejores prácticas Internacionales.</p> <p>Para profesoras/es de nuevo ingreso: Haber aprobado el “Curso Fundamental para profesores de Nuevo Ingreso (Didáctica Básica)” que imparte la Facultad de Contaduría y Administración, así como cubrir satisfactoriamente los requisitos impuestos por el departamento de selección y reclutamiento de la Facultad de Contaduría y Administración.</p> <p>Para profesoras/es que ya imparten clases en la Facultad: Haber participado recientemente en cursos de actualización docente y de actualización disciplinar con un mínimo de 20 horas.</p> <p>Compartir, respetar y fomentar los valores fundamentales que orientan a la Universidad Nacional Autónoma de México.</p>

Bibliografía básica
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Axelos (2016). <i>ITIL practitioner guidance</i>. Londres: The Stationery Office ◦ Baud, J.-L. (2017). <i>ITIL® V3: preparación a la certificación</i>. ITIL® Foundation V3 (2a Ed.). Barcelona: Ediciones ENI. ◦ Baud, L. (2016). <i>ITIL® V3: entender el enfoque y adoptar las buenas prácticas</i>. Barcelona: Ediciones ENI. ◦ Baud, J.-L. (2020). <i>ITIL® V4: entender el enfoque y adoptar las buenas prácticas</i>. Barcelona: Ediciones ENI. ◦ Krishna, A. (2017). <i>Become ITIL foundation certified in 7 days: learning ITIL made simple with real-life examples</i>. Berkeley: Apress.

Bibliografía complementaria
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Assad, I. y Ahmad, A. (2015). <i>Guidelines for ITIL Implementation: A Framework for IT Service Management</i> [Tesis de maestría]. Jönköping University. ◦ Disponible en: http://hj.diva-portal.org/smash/get/diva2:889387/FULLTEXT01.pdf ◦ Lovelock, H.-(2011). <i>Administración de servicios: estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios</i> (Trads. M. A. Sánchez, P. Marcaró y J. Gómez (2a Ed.). México: Pearson Educación/Prentice Hall. ◦ Prieto, J. E. (2010). <i>Gerencia del servicio: la clave para ganar todos</i> (2a Ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.