



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



Administrador de servicios de TIC: estrategia del servicio

Clave 0369	Semestre 8°	Créditos 8	Campo de conocimiento: Informática	
			Eje de formación: Profesionalización	
Modalidad	Curso (X) Taller () Lab () Seminario () Otros ()		Tipo	T (X) P () T/P ()
Carácter	Obligatorio () Optativo (X) 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 (X)				
Obligatoria ()				
Asignatura antecedente				
Asignatura subsecuente				
Indicativa ()				
Asignatura antecedente				
Asignatura subsecuente				
Objetivo general:				
Al finalizar el curso, el alumnado aplicará las prácticas de gestión del servicio validadas por la industria y según se han documentado en el libro de ITIL. La Estrategia del Servicio de TI.				

Objetivos particulares:

Al finalizar el curso, el alumnado:

1. Identificará cómo se maneja el concepto de servicio en ITIL como un medio que aporta valor al cliente que como un riesgo o costo alguno.
2. Distinguirá la importancia del buen uso de los recursos y capacidades para la organización TI.
3. Distinguirá los tipos de proveedores (de servicios internos, de servicios compartidos y de servicios externos) y analizará las ventajas y desventajas de cada uno.
4. Identificará la importancia de desarrollar una estrategia de servicio factible a través de conocer las redes de relaciones que generan valor para la organización TI.
5. Identificará algunos puntos de partida adecuados para definir su estrategia del servicio.
6. Empleará los costos y servicios de TI de forma adecuada para ofrecer un servicio de calidad al cliente con el uso eficiente de los recursos.
7. Identificará la estrategia a seguir para dar servicio al cliente, desarrollar las ofertas y capacidades del proveedor de servicios tomando en cuenta que una correcta gestión del portafolio implica una serie de mejoras y beneficios tanto para el servicio como para la organización TI.
8. Distinguirá los conceptos básicos (paquete de servicio, paquete de nivel de servicio, paquete de servicio esencial y línea de servicio), las principales actividades de la gestión que son (análisis de la actividad del negocio y el desarrollo de la oferta), el proceso de los ciclos de consumo y producción, esto le ayudará a entender que cuando mejor funciona un servicio mayor demanda general.
9. Aplicará los principios generales de la estrategia de servicio y los adaptará a los requisitos y necesidades de sus clientes a través de diversos aspectos.

Índice temático			
Unidad	Tema	Horas Semestre	
		Teóricas	Prácticas
1	Creación de valor	4	0
2	Activos del servicio	4	0
3	Proveedores de servicios	4	0
4	Cadena de valor – red de valor	4	0
5	Generación de la estrategia	10	0
6	Gestión financiera	10	0
7	Gestión del portafolio de servicios (SPM)	10	0
8	Gestión de la demanda	10	0
9	Implementación de la estrategia del servicio	8	0
Total		64	

Estrategias didácticas

- Exposición audiovisual
- Exposición oral
- Ejercicios dentro de la clase
- Trabajos de investigación
- Lecturas obligatorias
- Desarrollos de proyecto
- Estudio de casos
- Uso de TI

Evaluación del aprendizaje

- Exámenes parciales
- Exámenes finales
- Trabajos escritos
- Tareas fuera del aula
- Participación en clase
- Proyecto de aplicación

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 informática forense.</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

- Christopher, M. (2014). *Del insumo al producto: logística y administración de la cadena de valor*. México: Trillas.
- Hernández, S. J., y Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial: enfoque basado en competencias*. México: McGraw Hill.
- Krajewski, L. J., Ritzman, L. P., Malhotra, M. K., y González, M. A. (2013). *Administración de operaciones: procesos y cadenas de valor*. México: Pearson.
- Pérez, J. (2013). *Control de la gestión empresarial*. México: Alfaomega.
- Quesnel, J., y Sánchez, A. M. (2012). *Entender ITIL 2011: normas y mejores prácticas para avanzar hacia ISO 20000*. España: Ediciones ENI.
- Slone, R. E., Dittmann, J. P., Mentzer, J. T., y Atmetlla, E. (2011). *Transformando la cadena de suministro: innovando para la creación de valor en todos los procesos críticos*. España: Profit Editorial.

Bibliografía complementaria

- Cannon, D., Wheeldon, D., Lacy, S., y Hanna, A. (2011). *ITIL service strategy*. Reino Unido: TSO.
- Chopra, S., Meindl, P., Navarro, R., y Murrieta, J. E. (2013). *Administración de la cadena de suministro: estrategia, planeación y operación*. México: Pearson.
- Kaiser, S., y Ringlstetter, M. J. (2011). *Strategic management of professional service firms: theory and practice*. Alemania: Springer.
- Martín, M. L., y Díaz, E. (2013). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. España: ESIC Editorial.
- Rance, S., Rudd, C., Lacy, S., y Hanna, A. (2011). *ITIL service transition*. Reino Unido: TSO.
- Verlaine, B. Jureta, I. y Faulkner, S. (2015). *Towards the alignment of a detailed service oriented design and development methodology with ITIL v.3*. Alemania: Springer.