



UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO

PROGRAMA DE ESTUDIO DE LICENCIATURA

PRAXIS MES XXI

NOMBRE DE LA ASIGNATURA: ESTRATEGIAS DE OPERACIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

FECHA DE ELABORACIÓN: ENERO 2005

ÁREA DEL PLAN DE ESTUDIOS: AS () AC () APOBL () APOPT (X)
ASIGNATURA INTEGRADORA ()

CLAVE: 532823

ASIGNATURA ANTECEDENTE: NINGUNA
CLAVE NOMBRE

HORAS DE APRENDIZAJE A LA SEMANA		
CON DOCENTE	INDEPENDIENTES	TOTAL
3	3	6

CRÉDITOS: 5.6

TOTAL DE HORAS – CLASE POR ASIGNATURA: 90

OBJETIVO GENERAL

El estudiante analizará como diseñar e implementar los procesos de TI, para la mejor entrega del servicio y el soporte al cliente; con el fin de identificar los procesos factibles de adoptar internamente y los que deben operarse vía outsourcing.

ÍNDICE DE UNIDADES

- 1.-Estrategias de competitividad tecnológica.
- 2.-Dinámica organizacional.
- 3.-Administración de operaciones de TI.
- 4.-Planeación de las TI para la entrega de servicios con calidad.

NÚMERO Y NOMBRE DE LA UNIDAD: 1. Estrategias de competitividad tecnológica.		HORAS: 11	
OBJETIVO DE LA UNIDAD: El estudiante identificará las diferentes estrategias que inciden positivamente en la competitividad tecnológica; con el fin de implementarlas adecuadamente.			
TEMAS Y SUBTEMAS	ESTRATEGIAS DE INSTRUCCIÓN *	EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE	
		Con Docente	Independientes**
1.1. Relación entre SI y el negocio. 1.2. Alineación de las estrategias de TI y los negocios. 1.3. Conversión de estrategias y objetivos de TI a principios de operación para la planeación de sistemas, infraestructura y presupuesto. 1.4. Outsourcing VS Insourcing. 1.5. Personal de TI: Estructura y liderazgo. 1.6. Administración de riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> Exposición por parte del profesor (estrategia de recepción). Presentación multimedia. Discusiones facilitadas por el profesor (lluvia de ideas, mapas conceptuales, resúmenes). 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de casos: ejemplos de estrategias de TI en los negocios. Análisis crítico. 	<ul style="list-style-type: none"> Resumen de temas.

ESCENARIOS	ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS Y/ O SOFTWARE
<ul style="list-style-type: none"> Aula 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de Casos: Tareas y Ejercicios en clase. Interrogatorio: Exámenes escritos. Ensayo: integrando los temas vistos en unidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Pizarrón Plumón Cañón de proyección de video Equipo de cómputo

* Incluir el desarrollo de habilidades de investigación en caso de ser pertinente.

** Desarrollo de proyectos de investigación

NÚMERO Y NOMBRE DE LA UNIDAD: 2. Dinámica organizacional.		HORAS: 9	
OBJETIVO DE LA UNIDAD: El estudiante analizará la dinámica organizacional en los individuos y grupos de una empresa, con el fin de mejorar el desempeño organizacional.			
TEMAS Y SUBTEMAS	ESTRATEGIAS DE INSTRUCCIÓN *	EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE	
		Con Docente	Independientes**
2.1. Diferencias individuales, personalidad y habilidad. 2.2. La experiencia del trabajo: Valores, Actitudes y Estados de Animo. 2.3. La naturaleza de la motivación en el trabajo. Stress. 2.4. La Naturaleza de los grupos de trabajo y Grupos efectivos de trabajo. 2.5. Estructura y cultura Organizacional. 2.6. Cambio Organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> Exposición por parte del profesor (estrategia de recepción). Discusiones facilitadas por el profesor (dinámicas de grupo). 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de dinámicas de grupo: relacionadas con una organización. Síntesis del tema 	Elaboración de un diagnóstico de los grupos de trabajo de una organización.
ESCENARIOS	ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS Y/ O SOFTWARE	
<ul style="list-style-type: none"> Aula 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de Casos: Ejercicios en clase. Interrogatorio: Exámenes escritos. Diagnóstico final: integrando los temas vistos en unidad, en una empresa real. 	<ul style="list-style-type: none"> Pizarrón Plumín Cañón de proyección de video Equipo de cómputo 	

* Incluir el desarrollo de habilidades de investigación en caso de ser pertinente.

** Desarrollo de proyectos de investigación

NÚMERO Y NOMBRE DE LA UNIDAD: 3. Administración de operaciones de TI.		HORAS: 12	
OBJETIVO DE LA UNIDAD: El estudiante aplicará las mejores técnicas de administración y monitoreo de las operaciones de TI; con el fin de mejorar el desempeño organizacional.			
TEMAS Y SUBTEMAS	ESTRATEGIAS DE INSTRUCCIÓN *	EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE	
		Con Docente	Independientes**
3.1. Descripción de las operaciones de servicios de TI. 3.2. Monitoreo del rendimiento de TI. 3.3. Detección y notificación de eventos de operaciones. 3.4. Aspectos de la función operativa: predicción, prevención, corrección, compensación. 3.5. Importancia en la definición de los procedimientos. 3.6. Administración de servicios: usuarios, direcciones IP, redes y comunicaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Exposición por parte del profesor (estrategia de recepción). Discusiones facilitadas por el profesor (lluvia de ideas, mapas conceptuales). 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar mediante ejemplos las técnicas de administración y monitoreo de las operaciones de TI. Identificar las mejores técnicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Visita a empresas para determinar las deficiencias y los aciertos de la administración de TI. Proyecto: diseñar e implementar los procesos de TI para la mejor entrega del servicio y el soporte al cliente.

ESCENARIOS	ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS Y/ O SOFTWARE
<ul style="list-style-type: none"> Aula 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de Casos: Tareas y Ejercicios en clase. Interrogatorio: Exámenes escritos Proyecto: entrega de avances por equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> Pizarrón Plumín Cañón de proyección de video Equipo de cómputo

* Incluir el desarrollo de habilidades de investigación en caso de ser pertinente.

** Desarrollo de proyectos de investigación

NÚMERO Y NOMBRE DE LA UNIDAD: 4. Planeación de las TI para la entrega de servicios con calidad.		HORAS: 13	
OBJETIVO DE LA UNIDAD: El estudiante evaluará los distintos modelos y metodologías de planeación de las TI; con el fin de apreciar su utilidad en la organización.			
TEMAS Y SUBTEMAS	ESTRATEGIAS DE INSTRUCCIÓN *	EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE	
		Con Docente	Independientes**
4.1. Modelos de planeación. 4.2. Diagnóstico del negocio. 4.3. Justificación: áreas de oportunidad, matriz de riesgos y plan general. 4.4. Formalización: prioridades, restricciones, alcances y aprobación. 4.5. Análisis básico de las metodologías de Calidad aplicadas a la TI. 4.6. Construcción de un modelo de calidad de servicio de TI.	<ul style="list-style-type: none"> Exposición por parte del profesor (estrategia de recepción). Discusiones facilitadas por el profesor (lluvia de ideas, dinámicas de grupo). 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar mediante ejemplos los distintos modelos y metodologías de planeación de las TI. Aprendizaje colaborativo : escuchar y compartir. 	Visita a una empresa y hacer un diagnóstico; en base al diagnóstico construirá un modelo de calidad

ESCENARIOS	ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS Y/ O SOFTWARE
<ul style="list-style-type: none"> Aula 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de Casos: Tareas. Interrogatorio por lista. Proyecto final: entrega de trabajo que integra los conocimientos adquiridos en curso. 	<ul style="list-style-type: none"> Pizarrón Plumín Cañón de proyección de video Equipo de cómputo

* *Incluir el desarrollo de habilidades de investigación en caso de ser pertinente.*

** *Desarrollo de proyectos de investigación*

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BÁSICA:

The Information System Consultant's Handbook: Systems Analysis and Design. Autores: William S. Davis, Dr. David C. Yen. Idioma: Inglés. ISBN: 0-8493-7001-9. Año de edición: 1999. Editorial: CRC Press LLC.

Psychological Factors in Information Systems Work: An Orientation to Emotional Intelligence. Serie: Information Science Publishing Autor: Eugene Kaluzniacky. Idioma: Inglés. ISBN: 1-59140-290-5, 1ra ed 2004. Editorial Idea Group Inc.

Auditing Information Systems. Autor: Jack J. Champlain. Idioma: Inglés. ISBN: 0-471-28117-4 Second Edition 2003. Editorial John Wiley & Sons. ICT Infrastructure Management, ITIL Managing IT Services, CCTA.

COMPLEMENTARIA:

The Design and Implementation of Geographic Information Systems. Autores: John E. Harmon and Steven J. Anderson. Idioma: Inglés. ISBN: 0-471-20488-9. 1ra Ed. 2003. Editorial John Wiley & Sons, Inc.

Information Management: Support Systems & Multimedia Technology. Autor: George Ditsa. Idioma Ingles. ISBN 1-931777-41-1. 1ra ed 2003. Editorial IRM Press.

Strategic Information Management Challenges and strategies in managing information systems. Autores: Robert D. Galliers and Dorothy E. Leidner. Idioma: Inglés. ISBN: ISBN 0 7506 5619 0. Third edition 2003. Editorial: Butterworth&Heinemann.

<http://www.itil.co.uk>

http://www.netmedia.info/bsecure/articulos.php?id_sec=49&id_art=4814



UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO
PROGRAMA DE ESTUDIO DE LICENCIATURA
PRAXIS MES XXI

ASIGNATURA: ESTRATEGIAS DE OPERACIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

CLAVE: 532823

PERFIL DOCENTE							
NIVEL DE ESCOLARIDAD	PROFESIÓN	EXPERIENCIA PROFESIONAL			EXPERIENCIA DOCENTE		
		ÁREA	ACTIVIDADES	AÑOS	NIVEL EDUCATIVO	ASIGNATURAS	AÑOS Y/O SEMESTRES
Maestría en TI	Sistemas de información o Ingeniero en computación	Administrador de Sistemas Administrador de TI	Administrador de TI Desarrollador de Proyectos de TI	3	Educación Superior (Licenciatura o Posgrado)	Estrategias de operación de TI Diseño y Administración de Sistemas de Información Nuevas tecnologías Tecnologías de información	3 años

OTROS CONOCIMIENTOS DESEABLES:
 Trabajo actual en el medio de TI aplicando las diferentes metodologías.