

**Tecnológico Nacional de México**  
**Subdirección Académica**  
**Instrumentación didáctica para la formación y desarrollo de competencias Profesionales**  
**Periodo: septiembre 2023-enero2024**

Nombre de la asignatura: Estrategias de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.  
Plan de Estudios: IINF 2010-220  
Clave de la asignatura: IFF 1012  
Horas teoría-Horas prácticas-Créditos: 3-2-5

## 1. Caracterización de la asignatura

Esta asignatura aporta al egresado las habilidades para:

- Aplica conocimientos científicos y tecnológicos en el área informática para la solución de problemas con un enfoque multidisciplinario.
- Formula, desarrolla y gestiona el desarrollo de proyectos de software para incrementar la competitividad en las organizaciones, considerando las normas de calidad vigentes.
- Aplica herramientas computacionales actuales y emergentes para optimizar los procesos en las organizaciones.
- Realiza consultorías relacionadas con la función informática para la mejora continua de la organización.
- Participa y dirige grupos de trabajo interdisciplinarios, para el desarrollo de proyectos que requieran soluciones innovadoras basadas en tecnologías y sistemas de información.

Su importancia radica en que otorga al estudiante la visión para incorporar nuevas tecnologías de información (TI) a la empresa, cuidando que respondan a un aumento en la productividad de sus procesos de negocio y por consecuencia en la rentabilidad de la misma. Todo ello a partir, de que el estudiante identifica el rol del ingeniero en Informática en las empresas y lo asocia con proyectos de TI que otorguen valor agregado tanto a la empresa como a sus clientes.

La asignatura consiste en identificar las funciones del Ingeniero en Informática en cualquier organización, y a partir de la identificación de la organización, formular estrategias de TI que impliquen servicios de TI certificados en el marco de referencia más pertinente a su contexto. Con ello, el profesionista garantiza un nivel de competitividad suficiente para prolongar la permanencia de la empresa en el mercado.

Esta asignatura es soporte del profesional en informática y por ello se inserta en la última parte de la trayectoria escolar porque desarrolla habilidades en el estudiante para ofrecer soluciones informáticas a la organización. Esta asignatura se tiene como precedente Fundamentos de gestión de servicios de TI y se relaciona directamente con las del semestre donde está ubicada.

## 2. Intención Didáctica

La asignatura está organizada bajo tres temas a revisar. El primero de ellos es una introducción a la gestión de servicios de TI donde se aborda el papel y los retos del ingeniero informático en la generación de servicios de valor agregado dentro de una organización, así como de la importancia de la gestión de servicios de TI, resaltando la importancia de apoyar la gestión en los procesos de negocio y soluciones empresariales mediante tecnología de información con proyectos de TI que prolonguen la permanencia de las organizaciones a través de su rentabilidad.

En el segundo tema, se abordan al menos dos marcos de referencia en la gestión de servicios de TI (sugeridos COBIT e ITIL, pudiendo irse adaptando según las tendencias y buenas prácticas en el área), y para cada uno se investigará y analizará: su definición y antecedentes, procesos de negocio a los que apoya, fases, ventajas y desventajas, y tendencias. De igual manera se pueden analizar y comparar otras normas, estándares y guías de buenas prácticas que sean sugeridas por los profesionales del área.

En el tercer tema identifica estrategias de gestión de servicios de TI, considerando: Funciones, roles y procesos en la gestión de servicios de TI a través del modelo RACI, metas y objetivos de las estrategias de servicios, importancia de la utilización de métricas en la gestión de servicios de TI, formulación de estrategias a partir de las mejores prácticas de gestión de servicios de TI, todo ello basado en casos de estudio sugeridos por el profesor o por el propio estudiante cuidando que respondan a un entorno real, con la finalidad de generar como producto una propuesta de estrategias de gestión de servicios de TI.

En general, la asignatura puede verse como un proceso donde el estudiante identifica su participación como profesionista, conoce sus retos y las herramientas en las que puede apoyarse, y a partir de ahí diseña la estrategia que mejor pueda responder al aumento de la productividad de la organización considerando siempre una empresa del contexto para que el aprendizaje sea significativo.

## 3. Competencia de la asignatura

Genera estrategias de gestión de servicios de TI apoyado en el análisis y comprensión de los principales marcos de referencia orientados a generar servicios de valor agregado a los procesos de negocios soportados en el uso de TI.

## 4. Análisis por competencias específicas

Competencia No.:           1          

Descripción: Comprende la función del Ingeniero en Informática en su entorno y su papel estratégico dentro de las organizaciones

TEMAS Y SUBTEMAS PARA DESARROLLAR LA COMPETENCIA ESPECÍFICA	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA	DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENÉRICAS	HORAS TEÓRICO-PRÁCTICA
<p>1.1. El papel del ingeniero informático en un entorno globalizado y su medio ambiente.</p> <p>1.2. El papel del ingeniero informático en la generación de servicios de valor agregado dentro de una organización.</p> <p>1.3. Retos actuales del ingeniero informático y de las áreas de TI.</p> <p>1.4. Importancia de la gestión de servicios de TI.</p> <p>1.5. Ciclo de vida de los proyectos de TI.</p> <p>1.6. Objetivos del gobierno de TI.</p> <p>1.7. Proceso de implantación del gobierno de TI.</p>	<p>Cada alumno se presentará con sus compañeros. Tomaran notas sobre los aspectos importantes que el docente de a conocer referente al tema.</p> <p>Resolver la evaluación diagnóstica.</p> <p>Gestionar información que le permita identificar el rol del Ingeniero en Informática y su impacto en la organización y el papel del ingeniero informático en la generación de servicios de valor agregado en las organizaciones. Plasmar sus resultados en un <b>resumen</b> y compartir en plenaria grupal.</p> <p>Gestionar información sobre los retos del Ingeniero en Informática importancia de la gestión de servicios de TI, Ciclo de vida de los proyectos de TI, y objetivos del gobierno de TI y preparar una conferencia, a <b>exponer</b> en grupo.</p> <p>Elaborar un cuestionario para la realización de una <b>entrevista</b> y aplicarlo a un profesional de TI y/o a un empresario, con el objetivo de conocer sus</p>	<p>El docente se presenta ante el grupo, da a conocer al alumno el encuadre de la materia (se informa el objetivo de la materia, contenido temático, los criterios de evaluación, así como la bibliografía y la plataforma educativa a utilizar.</p> <p>Se aplica la evaluación diagnóstica.</p> <p>Propiciar en el estudiante el desarrollo de actividades de investigación sobre los temas de la unidad:</p> <p>El docente solicitará la búsqueda de información en diversas fuentes de información en la cual permita identificar el rol del ingeniero Informático y su impacto en las organizaciones, así como también el papel del ingeniero informático en la generación de servicios de valor agregado. Se formarán equipos de trabajo para la elaboración de un <b>resumen</b> el cual deberán compartir con sus compañeros.</p>	<p>Capacidad de análisis y síntesis.</p> <p>Comunicación oral y escrita.</p> <p>Habilidades básicas de manejo de la computadora</p> <p>Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Compromiso ético</p> <p>Capacidad de aprender</p> <p>Habilidad para trabajar en forma autónoma</p> <p>Búsqueda del logro</p>	<p>18-12</p>

	<p>experiencias en la incorporación y uso de TI en una organización y la adopción de un gobierno de TI. Los resultados obtenidos compartirlos en el grupo.</p>	<p>Se solicitará la búsqueda de información sobre los retos del Ingeniero en Informática, importancia de la gestión de servicios de TI, Ciclo de vida de los proyectos de TI, y objetivos del gobierno de TI y por equipos de trabajo prepararan una <b>exposición</b> para presentar en plenaria.</p> <p>Se solicitará la elaboración de un cuestionario para la realización de una <b>entrevista</b>, la cual deberán aplicar a un Profesional de TI y/o a un empresario, con el objetivo de conocer los beneficios obtenidos en la implantación de nuevas tecnologías en las organizaciones.</p> <p>El docente explicara el contenido de la unidad con la finalidad de que el alumno comprenda claramente los temas.</p>		
--	--	---	--	--

INDICADORES DE ALCANCE (4.8)	VALOR DEL INDICADOR (4.9)
<p>A. Demuestra la búsqueda en diversas fuentes de información, analiza la información y realiza un resumen demostrando la comunicación oral y escrita, Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarios en su aprendizaje.</p>	20%
<p>B. Demuestra su habilidad haciendo uso de las TIC's, trabaja en equipo y presenta dominio del tema.</p>	30%

Compromiso ético y capacidad de aprender.	
C. Pregunta integrando conocimientos de otras asignaturas o de casos anteriores de la misma asignatura. Realiza actividades de investigación para participar de forma activa durante el curso	50%

### Niveles de desempeño(4.10):

DESEMPEÑO	NIVEL DE DESEMPEÑO	INDICADORES DE ALCANCE	VALORACIÓN NUMÉRICA
COMPETENCIA ALCANZADA	Excelente	<p>Cumple al menos 5 de los siguientes indicadores</p> <p>a) <b>Se adapta a situaciones y contextos complejos:</b> Puede trabajar en equipo, refleja sus conocimientos en la interpretación de la realidad.</p> <p>b) <b>Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas:</b> Pregunta integrando conocimientos de otras asignaturas o de casos anteriores de la misma asignatura. Presenta otros puntos de vista que complementen al presentado en la clase, presenta fuentes de información adicionales (internet y documental etc.) y usa más bibliografía.</p> <p>c) <b>Propone y/o explica soluciones o procedimientos no visto en clase (creatividad):</b> Ante problemas o caso de estudio propone perspectivas diferentes, para abordarlos y sustentarlos correctamente. Aplica procedimientos aprendidos en otra asignatura o contexto para el problema que se está resolviendo.</p> <p>d) <b>Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico:</b> Ante los temas de la asignatura introduce cuestionamientos de tipo ético, ecológico, histórico, político, económico, etc. que</p>	95-100

		<p>deben tomarse en cuenta para comprender mejor o a futuro dicho tema. Se apoya en foros, autores, bibliografía, documentales, etc. para sustentar su punto de vista.</p> <p>e) <b>Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarias en su aprendizaje:</b> En el desarrollo de los temas de la asignatura incorpora conocimientos y actividades desarrolladas en otras asignaturas para lograr la competencia.</p> <p><b>Realiza su trabajo de manera autónoma y autorregulada.</b> Es capaz de organizar su tiempo y trabajar sin necesidad de una supervisión estrecha y/o coercitiva. Realiza actividades de investigación para participar de forma activa durante el curso.</p>	
	Notable	Cumple cuatro de los indicadores definidos en desempeño excelente	85-94
	Bueno	Cumple tres de los indicadores definidos en desempeño excelente.	75-84
	Suficiente	Cumple dos de los indicadores definidos en desempeño excelente	70-74
COMPETENCIA NO ALCANZADA	Insuficiente	No se cumple con el 100% de evidencias conceptuales, procedimentales y actitudinales de los indicadores definidos en desempeño excelente.	NA (no alcanzada)

#### Matriz de evaluación(4.11):

EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	%	INDICADOR DE ALCANCE					EVALUACIÓN FORMATIVA DE LA COMPETENCIA
		A	B	C	D	N	
Resumen (Lista de cotejo)	20%	20-19	18.8-17	16.8-15	14.8-14	0	Demuestra la búsqueda en diversas fuentes de información, analiza la

							información y realiza un resumen demostrando la comunicación oral y escrita, Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarios en su aprendizaje.
Exposición (guía de observación)	30%	30-28.5	28.2-25.5	25.2-2.5	22.2-21	0	Demuestra su habilidad haciendo uso de las TIC's, trabaja en equipo y presenta dominio del tema. Compromiso ético y capacidad de aprender.
Entrevista (Lista de cotejo)	50%	50-47.5	47-42.5	42-37.5	37-35	0	Pregunta integrando conocimientos de otras asignaturas o de casos anteriores de la misma asignatura. Realiza actividades de investigación para participar de forma activa durante el curso. Trabaja en equipo y presenta dominio del tema. Compromiso ético
Total	100%	95-100	85-94	75-84	70-74	NA	

Nota: este apartado número 4 de la instrumentación didáctica para la formación y desarrollo de competencias profesionales se repite, de acuerdo al número de competencias específicas de los temas de asignatura.

Competencia No.: 1

Descripción: Identifica y contrasta marcos de referencia aplicados a la gestión de servicios de TI..

TEMAS Y SUBTEMAS PARA DESARROLLAR LA COMPETENCIA ESPECÍFICA	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA	DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENÉRICAS	HORAS TEÓRICO-PRÁCTICA
2.1. Definición y antecedentes. 2.2. Procesos de negocio a los que apoya. 2.3. Fases. 2.4. Ventajas y desventajas. 2.5. Tendencias.	Fomentar en el alumno la búsqueda selección y análisis de información para que en equipos de trabajo elaboren y <b>expongan</b> una presentación de ITIL y CoBIT atendiendo el temario.	Propiciar en el estudiante el desarrollo de actividades de investigación sobre los temas de la unidad.  El docente formará equipos de	Capacidad de análisis y síntesis  Comunicación oral y escrita	15-10

<p>2.6. Comparativos entre marcos de referencia.</p>	<p>Ver el video “El Gobierno y la Gestión Ejecutiva de los Sistemas de Información”, Antonio Folgueras; plasmar sus opiniones en un <b>reporte</b>.</p> <p>Ver el video “El Gobierno TI llevado a la práctica*”, Carlos Ruíz; plasmar sus opiniones en un <b>reporte</b>.</p>	<p>trabajo para <b>exposición</b> de los temas de la unidad, al finalizar el docente abordará sobre los aspectos relevantes de cada tema.</p> <p>Para fortalecer el contenido de la unidad el docente proyectará en clases los videos: “El Gobierno y la Gestión Ejecutiva de los Sistemas de Información” y “El Gobierno TI llevado a la práctica”, al finalizar solicitará un <b>reporte por cada video</b>, con sus opiniones para comentar en clases.</p>	<p>Habilidades básicas de manejo de la computadora</p> <p>Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Compromiso ético</p> <p>Capacidad de aprender</p> <p>Habilidad para trabajar en forma autónoma</p> <p>Búsqueda del logro</p>	
--	---	---	---	--

INDICADORES DE ALCANCE (4.8)	VALOR DEL INDICADOR (4.9)
<p>A. Demuestra su habilidad haciendo uso de las TIC’s, trabaja en equipo y presenta dominio del tema. Compromiso ético y capacidad de aprender.</p>	<p>60%</p>
<p>B. Analiza la información y desarrolla un reporte sobre los videos vistos en clase. Demuestra su habilidad oral y escrita. Incorpora conocimientos y actividades desarrolladas en otras asignaturas.</p>	<p>20%</p>
<p>C. Analiza la información y desarrolla un reporte sobre los videos vistos en clase. Demuestra su habilidad oral y escrita. Incorpora conocimientos y actividades desarrolladas en otras asignaturas.</p>	<p>20%</p>

**Niveles de desempeño (4.10):**

DESEMPEÑO	NIVEL DE DESEMPEÑO	INDICADORES DE ALCANCE	VALORACIÓN NUMÉRICA
-----------	--------------------	------------------------	---------------------



<p>COMPETENCIA ALCANZADA</p>	<p>Excelente</p>	<p>Cumple al menos 5 de los siguientes indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>f) <b>Se adapta a situaciones y contextos complejos:</b> Puede trabajar en equipo, refleja sus conocimientos en la interpretación de la realidad.</li> <li>g) <b>Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas:</b> Pregunta integrando conocimientos de otras asignaturas o de casos anteriores de la misma asignatura. Presenta otros puntos de vista que complementen al presentado en la clase, presenta fuentes de información adicionales (internet y documental etc.) y usa más bibliografía.</li> <li>h) <b>Propone y/o explica soluciones o procedimientos no visto en clase (creatividad):</b> Ante problemas o caso de estudio propone perspectivas diferentes, para abordarlos y sustentarlos correctamente. Aplica procedimientos aprendidos en otra asignatura o contexto para el problema que se está resolviendo.</li> <li>i) <b>Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico:</b> Ante los temas de la asignatura introduce cuestionamientos de tipo ético, ecológico, histórico, político, económico, etc. que deben tomarse en cuenta para comprender mejor o a futuro dicho tema. Se apoya en foros, autores, bibliografía, documentales, etc. para sustentar su punto de vista.</li> <li>j) <b>Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarias en su aprendizaje:</b> En el desarrollo de los temas de la asignatura incorpora conocimientos y actividades desarrolladas en otras asignaturas para lograr la competencia.</li> </ul> <p><b>Realiza su trabajo de manera autónoma y</b></p>	<p>95-100</p>
----------------------------------	------------------	--	---------------



		<b>autorregulada.</b> Es capaz de organizar su tiempo y trabajar sin necesidad de una supervisión estrecha y/o coercitiva. Realiza actividades de investigación para participar de forma activa durante el curso.	
	Notable	Cumple cuatro de los indicadores definidos en desempeño excelente	85-94
	Bueno	Cumple tres de los indicadores definidos en desempeño excelente.	75-84
	Suficiente	Cumple dos de los indicadores definidos en desempeño excelente	70-74
COMPETENCIA NO ALCANZADA	Insuficiente	No se cumple con el 100% de evidencias conceptuales, procedimentales y actitudinales de los indicadores definidos en desempeño excelente.	NA (no alcanzada)

**Matriz de evaluación(4.11):**

EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	%	INDICADOR DE ALCANCE					EVALUACIÓN FORMATIVA DE LA COMPETENCIA
		A	B	C	D	N	
Exposición (Guía de observación)	60	60-57	56.4-51	50.4-45	44.4-42	0	Demuestra su habilidad haciendo uso de las TIC's, trabaja en equipo y presenta dominio del tema. Compromiso ético y capacidad de aprender.
Reporte 1 (lista de cotejo)	20	20-19	18.8-17	16.8-15	14.8-14	0	Analiza la información y desarrolla un reporte sobre los videos vistos en clase. Demuestra su habilidad oral y escrita. Incorpora conocimientos y actividades desarrolladas en otras asignaturas.

Reporte 2 (lista de cotejo)	20	20-19	18.8-17	16.8-15	14.8-14	0	Analiza la información y desarrolla un reporte sobre los videos vistos en clase. Demuestra su habilidad oral y escrita. Incorpora conocimientos y actividades desarrolladas en otras asignaturas.
Total	100	85-94	75-84	70-74	NA		

Nota: este apartado número 4 de la instrumentación didáctica para la formación y desarrollo de competencias profesionales se repite, de acuerdo al número de competencias específicas de los temas de asignatura.

Competencia No.: 1 Descripción: Formula estrategias de servicio de TI considerando los problemas de contexto.

TEMAS Y SUBTEMAS PARA DESARROLLAR LA COMPETENCIA ESPECÍFICA	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA	DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENÉRICAS	HORAS TEÓRICO-PRÁCTICA
3.1. Metas y objetivos de las estrategias de servicios. 3.2. Funciones roles y procesos en la gestión de servicios de TI: El modelo RACI 3.3. Identificación, selección y aplicación de estrategias en una organización. 3.3. Importancia de la utilización de métricas en la gestión de servicios de TI. 3.4. Formulación de estrategias a partir de las mejores prácticas de gestión de servicios de TI. 3.5. Casos de estudio.	Aplicar los conceptos aprendidos en el desarrollo de la asignatura para desarrollar un proyecto donde aplique el modelo RACI a una empresa del contexto, bajo los siguientes considerandos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las metas y objetivos de sus estrategias vigentes.</li> <li>Identificar las métricas en la gestión de servicios.</li> <li>Formular nuevas estrategias de servicios de TI.</li> </ul> Presentar los resultados del proyecto desarrollado en un <b>reporte técnico</b> .  En equipo de trabajo realizar las	Llevar a cabo actividades prácticas que promuevan el desarrollo de habilidades y que permitan al estudiante la integración de contenidos de la asignatura.  El docente abordará los temas de la unidad y solicitará formar equipos de trabajo para desarrollar un proyecto donde aplique el modelo RACI, solicitará presentar los resultados del proyecto desarrollado en un <b>reporte técnico</b> .  Formará equipos de trabajo para realizar las siguientes actividades:	Capacidad de análisis y síntesis Comunicación oral y escrita Habilidades básicas de manejo de la computadora Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas Trabajo en equipo Compromiso ético Capacidad de aprender Habilidad para trabajar en forma autónoma. Búsqueda del logro	15-10

	<p>siguientes actividades asignadas por el docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Investigar un caso de estudio en los cuales se hayan aplicado estrategias de TI, realizar la presentación a través de diapositivas y presentar un <b>reporte técnico</b> de las soluciones.</li> <li>Elaborar un protocolo de lo que puede ser un Centro de Servicio de TI para una organización, plasmar la propuesta en un <b>Reporte de proyecto</b>.</li> </ul>	<p>Investigar un casos de estudio en los cuales se hayan aplicado estrategias de TI y presentar un <b>reporte técnico</b> de las soluciones. Elaborar un protocolo de lo que puede ser un Centro de Servicio de TI para una organización, plasmar la propuesta en un <b>Reporte de proyecto</b>.</p>		
--	--	--	--	--

INDICADORES DE ALCANCE (4.8)	VALOR DEL INDICADOR (4.9)
A. Demuestra sus habilidades básicas del manejo de la computadora, así como la búsqueda y análisis de información. Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas.	20%
B. Demuestra la búsqueda en diversas fuentes de información, Analiza la información realizando un Reporte técnico de caso de estudio. Trabaja en equipo.	30%
C. Demuestra su habilidad haciendo uso de las TIC's, trabaja en equipo y presenta dominio del tema. Compromiso ético y capacidad de aprender.	50%

### Niveles de desempeño(4.10):

DESEMPEÑO	NIVEL DE DESEMPEÑO	INDICADORES DE ALCANCE	VALORACIÓN NUMÉRICA
<p>COMPETENCIA ALCANZADA</p>	<p>Excelente</p>	<p>Cumple al menos 5 de los siguientes indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>k) <b>Se adapta a situaciones y contextos complejos:</b> Puede trabajar en equipo, refleja sus conocimientos en la interpretación de la realidad.</li> <li>l) <b>Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas:</b> Pregunta integrando conocimientos de otras asignaturas o de casos anteriores de la misma asignatura. Presenta otros puntos de vista que complementen al presentado en la clase, presenta fuentes de información adicionales (internet y documental etc.) y usa más bibliografía.</li> <li>m) <b>Propone y/o explica soluciones o procedimientos no visto en clase (creatividad):</b> Ante problemas o caso de estudio propone perspectivas diferentes, para abordarlos y sustentarlos correctamente. Aplica procedimientos aprendidos en otra asignatura o contexto para el problema que se está resolviendo.</li> <li>n) <b>Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico:</b> Ante los temas de la asignatura introduce cuestionamientos de tipo ético, ecológico, histórico, político, económico, etc. que deben tomarse en cuenta para comprender mejor o a futuro dicho tema. Se apoya en foros, autores, bibliografía, documentales, etc. para sustentar su punto de vista.</li> <li>o) <b>Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarias en su aprendizaje:</b> En el desarrollo de los temas de la asignatura incorpora conocimientos y actividades desarrolladas en otras asignaturas para</li> </ul>	<p>95-100</p>

		lograr la competencia. <b>Realiza su trabajo de manera autónoma y autorregulada.</b> Es capaz de organizar su tiempo y trabajar sin necesidad de una supervisión estrecha y/o coercitiva. Realiza actividades de investigación para participar de forma activa durante el curso.	
	Notable	Cumple cuatro de los indicadores definidos en desempeño excelente	85-94
	Bueno	Cumple tres de los indicadores definidos en desempeño excelente.	75-84
	Suficiente	Cumple dos de los indicadores definidos en desempeño excelente	70-74
COMPETENCIA NO ALCANZADA	Insuficiente	No se cumple con el 100% de evidencias conceptuales, procedimentales y actitudinales de los indicadores definidos en desempeño excelente.	NA (no alcanzada)

#### Matriz de evaluación(4.11):

EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	%	INDICADOR DE ALCANCE					EVALUACIÓN FORMATIVA DE LA COMPETENCIA
		A	B	C	D	N	
Reporte técnico de aplicación de modelo RACI. (Lista de cotejo)	20	20-19	18.8-17	16.8-15	14.8-14	0	Analiza la información en equipo y desarrolla un reporte técnico.
Reporte técnico de caso de estudio (Lista de cotejo)	30	30-28.5	28.2-25.5	25.2-2.5	22.2-21	0	Analiza la información en equipo y desarrolla un reporte técnico. Demuestra su habilidad oral y escrita.
Reporte de proyecto. (Lista de cotejo)	50	50-47.5	47-42.5	42-37.5	37-35	0	Analiza la información en equipo y desarrolla un reporte de proyecto. Demuestra su habilidad oral y escrita. Incorpora conocimientos y

							actividades desarrolladas en otras asignaturas.
Total	100	95-100	85-94	75-84	70-74	NA	

Nota: este apartado número 4 de la instrumentación didáctica para la formación y desarrollo de competencias profesionales se repite, de acuerdo al número de competencias específicas de los temas de asignatura.

## 5. Fuentes de Información y Apoyos Didácticos

### Fuentes de información

#### Impresas:

1. Laudon, K. (2009). Sistemas de Información Gerencial. Administración de la Empresa Digital; 10ª Edición; Edit. Pearson Prentice Hall.
2. O'Brien, J. (2006). Sistemas de información gerencial. 7ª. Edición. Mc Graw Hill. ISBN. 9789701056301.

#### Electrónicas:

Cater-Steel, A. & Toleman, M.; The Role of Universities in IT Service Management Education. Accesible en: <http://www.pacis-net.org/file/2007/1213.pdf>. Consultado [Febrero, 2014].

Information Systems Management: <http://www.tandf.co.uk/10580530>

itSMF capítulo España: <http://www.itsmf.es/>

ItSMF internacional: <http://www.itsmfi.org/>

Journal of Information Systems Management: <http://www.jmis-web.org/>

Página oficial de ITIL, Reino Unido: <http://www.itil-officialsite.com/>

Portal Harvard Business Review Latino America: <http://www.hbral.com/>

Portal Harvard Business Review: <http://hbr.org/>

Portal IT Business Edge: <http://www.itbusinessedge.com/>

Portal TechRepublic: <http://techrepublic.com.com>.

Sotillos Sanz, Luis & Ochoa Anadón. José. (2004). 101 Claves de tecnologías de la información para directivos. Ed. Pearson Educación. Disponible en: <http://101claves.com/web/images/iconos/101clavesTI.pdf>

Folgueras, A. "El Gobierno y la Gestión Ejecutiva de los Sistemas de Información", consultado en Febrero 2014. Disponible en:

### Apoyos didácticos:

Computadora

Memoria USB

Internet

Moodle de Javianianos



[http://www.itsmf.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1121](http://www.itsmf.es/index.php?option=com_content&view=article&id=1121)

Ruíz, C. El Gobierno TI llevado a la práctica, consultado en Febrero 2014. Disponible en: <https://www.brighttalk.com/webcast/8103/77877>



### 6. Calendarización de evaluación (6)

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
T.P.	ED					EF1					EF2					EF3/ES
T.R.																
S.D.					SD				SD				SD			SD

TP= Tiempo planeado

TR=Tiempo real

SD = Seguimiento departamental

ED = Evaluación diagnóstica.

EFn = Evaluación formativa (Competencia Especifica n).

ES = Evaluación sumativa.

Fecha de elaboración: 28 de agosto de 2023

M.E. GUADALUPE ZETINA CRUZ

ING. MARCOS CAGAL ORTÍZ

Nombre y firma del (de la) profesor(a)

Nombre y firma del(de la) Jefe(a) de Departamento Académico