



Universidad Autónoma de Nuevo León  
Facultad de Contaduría Pública y Administración  
Programa sintético



<b>1. Datos de identificación:</b>	
Nombre la institución:	Universidad Autónoma de Nuevo León
Nombre de la dependencia:	Facultad de Contaduría Pública y Administración
Nombre del programa educativo:	Licenciado en Tecnologías de Información
Nombre de la unidad de aprendizaje:	Estrategia y diseño de servicios tecnológicos
Horas aula-teoría y/o práctica, totales:	80
Frecuencias aula por semana:	4
Horas extra aula, totales:	40
Tipo de modalidad:	Escolarizada
Tipo de periodo académico:	6to semestre
Tipo de unidad de aprendizaje:	Obligatoria
Área curricular:	ACFP-F
Créditos UANL:	4
Fecha de elaboración:	21/05/18
Fecha de última actualización:	04/10/18
Responsable (s) del diseño y actualización:	Diseño: Dr. Felipe Ramírez Ramírez Actualización: Dr. Felipe Ramírez Ramírez
<b>2. Propósito(s):</b>	
<p>Esta unidad de aprendizaje (UA) tiene como intención que el estudiante analice el marco tecnológico de la organización, para alinearlo a la estrategia general del negocio, y así diseñar los servicios tecnológicos de una manera estructurada, respetando las mejores prácticas internacionales.</p> <p>Esta unidad de aprendizaje se relaciona con su antecesora “Teoría de sistemas”, al aprovechar el enfoque de pensamiento sistémico para comprender la forma en que las organizaciones tienen una finalidad o propósito, y cómo se organizan en funciones y procesos para lograr dicha finalidad; también se relaciona con su antecesora “Análisis y diseño de procesos”, debido a que se requiere conocer la teoría de procesos para entender los postulados de la biblioteca ITIL, que documenta las mejores prácticas internacionales en forma de procesos. Esta unidad de aprendizaje se relaciona con su sucesora “Transición y operación de servicios tecnológicos” y con “Mejora continua de servicios tecnológicos”, en virtud de que los servicios diseñados representan una forma de operación futura, que deberá implementarse a partir de la forma de operación actual, después de una transición.</p> <p>Esta unidad de aprendizaje contribuye con algunas competencias generales de UANL (instrumentales, personales y de interacción social e integradoras), ya que el estudiante utilizará recursos didácticos en inglés en la biblioteca ITIL; planteará y delimitará adecuadamente las necesidades o problemáticas de los servicios tecnológicos de una organización, identificando el impacto de las</p>	



mejores prácticas internacionales de dichos servicios, para alinear estos procesos a una estructura estandarizada, fomentando la interacción con otros profesionales nacionales y extranjeros, para facilitar operaciones de empresas basadas en plataformas tecnológicas locales y globales; la interacción con otros profesionales demanda coordinación e interacción respetuosa, y capacidad para liderar y resolver problemas de forma pacífica.

Del mismo modo, esta UA aporta el desarrollo de la competencia 2 y 4 del perfil de un Licenciado en Tecnologías de Información, las cuales pretenden que el egresado desarrolle su capacidad de aplicar las mejores prácticas internacionales con el objetivo de asegurar que los esfuerzos y recursos tecnológicos contribuyan de manera eficaz y eficiente al cumplimiento de los objetivos de la organización.

### **3. Competencias del perfil de egreso:**

Competencias generales a las que contribuye esta unidad de aprendizaje:

#### **Instrumentales:**

6. Utilizar un segundo idioma, preferentemente el inglés, con claridad y corrección para comunicarse en contextos cotidianos, académicos, profesionales y científicos.
8. Utilizar los métodos y técnicas de investigación tradicionales y de vanguardia para el desarrollo de su trabajo académico, el ejercicio de su profesión y la generación de conocimientos.

#### **Personales:**

10. Intervenir frente a los retos de la sociedad contemporánea en lo local y global con actitud crítica y compromiso humano, académico y profesional para contribuir a consolidar el bienestar general y el desarrollo sustentable.

#### **Integradoras:**

12. Construir propuestas innovadoras basadas en la comprensión holística de la realidad para contribuir a superar los retos del ambiente global interdependiente.
13. Asumir el liderazgo comprometido con las necesidades sociales y profesionales para promover el cambio social pertinente.
14. Resolver conflictos personales y sociales, de conformidad a técnicas específicas en el ámbito académico y de su profesión para la adecuada toma de decisiones.

#### **ESPECIFICAS**

2. Elaborar propuestas de soluciones tecnológicas justificadas económica y funcionalmente, así como su gobernanza, incluyendo recursos humanos, financieros y materiales para que soporten las necesidades de información de la organización.



4. Administrar programas de aseguramiento y auditoría informática, de acuerdo a las normativas y marcos de referencia vigentes para el adecuado funcionamiento y control de la organización.

**4. Factores a considerar para la evaluación de la unidad de aprendizaje:**

Evidencias de aprendizaje:

- Mapa conceptual
- Cuadro comparativo
- Diagrama de Venn
- Análisis de estudio de caso
- Cuestionario

Elementos complementarios:

- Examen parcial
- Examen final

**5. Producto integrador del aprendizaje:**

Reporte de diagnóstico integral, que determine el grado en que la entrega de servicios tecnológicos se apega a las mejores prácticas internacionales, específicamente relacionadas con la estrategia de servicios (*Service Strategy*) y el diseño de servicios (*Service Design*).

**6. Fuentes de apoyo y consulta:**

Newman, R., Chang, V., Walters, R., & Wills, G. (2016). Model and experimental development for Business Data Science. *International Journal Of Information Management*, 36(4), 607-617. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2016.04.004

Ramírez, F. (2000). *Cognotécnicas, herramientas para pensar más y mejor*. Disponible en

<http://www.aprendaenlinea.mx/p/cognotecnicas> México D.F., México : AlfaOmega.

TSO. (2007). *ITIL v3 Service Design*. London, UK: UK Crown.

TSO. (2007). *ITIL v3 Service Strategy*. London, UK: UK Crown.

TSO. (2007). *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle*. London, UK: UK Crown.