



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:	Mejora continua 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:	7° semestre
Tipo de unidad de aprendizaje:	Obligatoria
Área curricular:	ACFP-F
Créditos UANL:	4
Fecha de elaboración:	21/05/18
Fecha de última actualización:	01/08/18
Responsable (s) del diseño y actualización:	Diseño: Dr. Felipe Ramírez Ramírez Actualización: Dr. Felipe Ramirez Ramírez
<b>2. Propósito(s):</b>	
<p>Esta unidad de aprendizaje tiene como objetivo que el estudiante sea capaz de analizar los conocimientos y habilidades expuestos en las mejores prácticas internacionales para la gestión de tecnología de la información (<i>ITSM / Information Technology Service Management</i>); tomando como referencia el marco de trabajo denominado ITIL (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>), haciendo énfasis en el proceso que permite analizar la forma en que los servicios de tecnología de la información soportan la operación de las organizaciones, y proponen mejoras a los mismos para incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos de servicios tecnológicos de las organizaciones. (<i>Service Improvement</i>).</p> <p>Esta unidad de aprendizaje se relaciona con su antecesora “Estrategia y diseño de servicios tecnológicos”, que proporciona las bases de los fundamentos del ciclo de vida de servicios, de acuerdo con las mejores prácticas propuestas por ITIL, lo cual permite identificar la posición de los procesos estudiados en esta unidad de aprendizaje, como parte integrada a una biblioteca completa de mejores prácticas de gestión de tecnologías de información; así mismo, se relaciona directamente con la UA “Transición y operación de servicios tecnológicos” ya que deberán analizar previamente los procesos para operar servicios de tecnología considerados administrados (<i>Service Operation</i>), a través de registro y atención de incidentes, solución de problemas, y entrega de servicios que cumplan acuerdos de niveles de servicio, para la mejora continua de estos procesos, considerando riesgos e incrementando su eficiencia.</p>	



Esta unidad de aprendizaje contribuye a desarrollar algunas competencias generales de la UANL, debido a que los procesos estudiados se aprenden de libros en idioma inglés, fomentando la interacción con otros profesionales nacionales y extranjeros, diseñando correctamente los instrumentos de recolección de información que faciliten el proceso de análisis de indicadores de desempeño de mejora continua en servicios de plataformas tecnológicas locales y globales; identificando las fortalezas y debilidades de las metodologías propuestas y aplicadas a las plataformas digitales motivando a su entorno a cumplir con los objetivos mediante las acciones que establecen las mejores prácticas internacionales para la gestión de las tecnologías de información; siendo capaz de controlar sus desconciertos ante problemáticas específicas relacionadas con las operaciones digitales de las organizaciones, para tomar decisiones imparciales.

Del mismo modo, esta UA aporta el desarrollo de dos competencias del perfil de un Licenciado en Tecnologías de Información, la cual pretende que el egresado desarrolle su capacidad de aplicar las mejores prácticas internacionales, relacionados con la mejora continua de los procesos de servicios tecnológicos, siendo capaz de analizarlas para elaborar propuestas de soluciones tecnológicas, justificadas económica y funcionalmente, 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; respetando las normativas y marcos de referencia vigentes para el adecuado funcionamiento y control de las mismas

### **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 y de interacción social:

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.

Competencias generales a las que contribuye esta unidad de aprendizaje:

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

- Cuadro sinóptico
- Cuadro comparativo
- Tabla informativa
- Diagrama de Venn
- Cuestionario
- Estudio de caso

Elementos complementarios:

- Examen parcial.
- Examen final.

Producto integrador de aprendizaje.

**5. Producto integrador del aprendizaje:**

Reporte de diagnóstico que determine el grado en que la entrega de servicios tecnológicos se apega a las mejores prácticas internacionales, específicamente relacionadas con mejora continua de la entrega de servicios tecnológicos (*Service Improvement*).

**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 Improvement*. London, UK: UK Crown.



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



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

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

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

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