



## Programa de experiencias educativas

### Formato

### Programa de estudio



#### 1.-Área académica

|                          |
|--------------------------|
| Económico Administrativa |
|--------------------------|

#### 2.-Programa educativo

|  |
|--|
| Licenciatura en Sistemas Computacionales Administrativos |
|--|

#### 3.-Dependencia/Entidad académica

|                             |
|-----------------------------|
| Contaduría y Administración |
|-----------------------------|

#### 4.- Código

#### 5.-Nombre de la Experiencia educativa

#### 6.- Área de formación

|  |                                  | principal           | secundaria |
|--|----------------------------------|---------------------|------------|
|  | Servicios electrónicos en la Web | Terminal (optativa) |            |

#### 7.-Valores de la experiencia educativa

| Créditos | Teoría | Práctica | Total horas | Equivalencia (s) |
|----------|--------|----------|-------------|------------------|
| 6        | 2      | 2        | 60          |                  |

#### 8.-Modalidad

#### 9.-Oportunidades de evaluación

|              |               |
|--------------|---------------|
| Curso taller | ABGHJK= Todas |
|--------------|---------------|

#### 10.-Requisitos

| Pre-requisitos | Co-requisitos |
|----------------|---------------|
| Ninguno        | Ninguno       |

#### 11.-Características del proceso de enseñanza aprendizaje

| Individual / Grupal | Máximo | Mínimo |
|---------------------|--------|--------|
| Grupal              | 40     | 20     |

#### 12.-Agrupación natural de la Experiencia educativa (áreas de conocimiento, academia, ejes, módulos, departamentos)

|   |
|---|
| Academia de tecnologías de información y comunicación |
|---|

#### 14.-Fecha

| Elaboración | Modificación | Aprobación |
|-------------|--------------|------------|
| 13/05/2011  |              | 16/05/2011 |

**15.-Nombre de los académicos que participaron en la elaboración y/o modificación**

MRT Alma Delia Otero Escobar, MTI. Beatriz Eugenia Salas Parada, MSI. Jorge Iván Ramírez Sandoval.

**16.-Perfil del docente**

Licenciado en Sistemas Computacionales Administrativos, Ingeniero en Sistemas Computacionales, Licenciado en Sistemas Computacionales o Licenciado en Informática con estudios de posgrado en el área afín a la experiencia educativa; preferentemente con experiencia docente y profesional mínima de dos años en la administración de tecnologías de información y comunicación.

**17.-Espacio**

Institucional e interinstitucional

**18.-Relación disciplinaria**

Multidisciplinaria

**19.-Descripción**

Es una experiencia que se localiza en el área Optativa (2 hrs. teóricas y 2 prácticas, 6 créditos), la cual prepara al estudiante hacia el uso de la tecnología para facilitar la prestación de servicios electrónicos de la web en las organizaciones. El desempeño se evidencia mediante un proyecto final que cumpla con los criterios de entrega oportuna, presentación adecuada, redacción clara, y coherencia y pertinencia argumentativa.

**20.-Justificación**

El manejo de los servicios electrónicos en la Web es de gran importancia para el Licenciado en Sistemas Computacionales Administrativos ya que por medio del análisis, diseño y desarrollo de los mismos permita un acceso a una mayor base de clientes, lo que a su vez contribuye a ampliar el alcance del mercado. Los servicios electrónicos se convierten en una alternativa de canal de comunicación a los clientes para buscar una mejor percepción de la imagen de la organización con lo cual logren ventajas competitivas.

**21.-Unidad de competencia**

El estudiante desarrolla y/o administra diferentes tipos de servicios electrónicos en la web, mostrando su capacidad emprendedora, creativa e innovadora, con un alto sentido de colaboración, compromiso y disciplina para la obtención de beneficios sustanciales en la estructura y operatividad de una organización, en un marco de responsabilidad.

**22.-Articulación de los ejes**

El estudiante gestiona los servicios web y su valor estratégico en la organización (eje heurístico), alineados a los conceptos de servicios electrónicos en la web (eje teórico), promoviendo diversas estrategias de trabajo individual y colectivo, autonomía en el aprendizaje, en un ambiente de tolerancia y respeto para su elaboración (eje axiológico).

**23.-Saberes**

| Teóricos  | Heurísticos   | Axiológicos  |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Conceptos generales de los servicios electrónicos en la web<ul style="list-style-type: none"><li>○ Definición</li><li>○ Orígenes</li></ul></li><li>• Ventajas y aplicaciones</li><li>• Arquitectura</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis</li><li>• Aplicación de la cohesión, coherencia, adecuación y corrección en la escritura</li><li>• Asociación de ideas</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Apertura</li><li>• Autocrítica.</li><li>• Autonomía</li><li>• Autorreflexión</li><li>• Colaboración</li><li>• Compromiso</li></ul> |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad</li> <li>• Costos</li> <li>• Principales servicios</li> <li>• Desarrollo de servicios electrónicos en la web</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda en fuentes de información variadas, en español e inglés</li> <li>• Comparación</li> <li>• Construcción de soluciones alternativas.</li> <li>• Deducción de información</li> <li>• Descripción</li> <li>• Elaboración de mapas conceptuales</li> <li>• Generación de ideas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Constancia</li> <li>• Cooperación</li> <li>• Creatividad</li> <li>• Curiosidad</li> <li>• Disciplina</li> <li>• Apertura para la interacción y el intercambio de información</li> <li>• Flexibilidad</li> <li>• Honestidad</li> <li>• Imaginación</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Interés cognitivo</li> </ul> |
|--|--|---|

#### 24.-Estrategias metodológicas

| De aprendizaje   | De enseñanza  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda de fuentes de información</li> <li>• Lectura , síntesis e interpretación</li> <li>• Análisis, discusión de casos y discusiones grupales en torno de los mecanismos seguidos para aprender de las dificultades encontradas.</li> <li>• Mapas conceptuales</li> <li>• Aprendizaje basado en problemas</li> <li>• Resúmenes</li> <li>• Organizadores previos</li> <li>• Preguntas intercaladas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Método del caso</li> <li>• Mapas mentales, conceptuales y redes semánticas.</li> <li>• Resúmenes</li> <li>• Lectura comentada</li> <li>• Dirección de prácticas</li> <li>• Exposición con apoyo tecnológico variado</li> <li>• Debates</li> <li>• Preguntas intercaladas</li> <li>• Analogías</li> </ul> |

#### 25.-Apoyos educativos

| Materiales didácticos  | Recursos didácticos   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libros</li> <li>• Antologías</li> <li>• Software de aplicación</li> <li>• Sitios Web</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Videoproector</li> <li>• Computadora</li> <li>• Servicios de Red</li> <li>• Pizarrón y plumones</li> </ul> |

#### 26.-Evaluación del desempeño

| Evidencia (s) de desempeño | Criterios de desempeño | Ámbito(s) de aplicación | Porcentaje |
|----------------------------|------------------------|-------------------------|------------|
|----------------------------|------------------------|-------------------------|------------|

|   |   |   |                           |
|---|---|---|---------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen ordinario</li> <li>• Gestión de un servicio electrónico en la web</li> <li>• Estudio / Exposición de Casos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suficiencia</li> <li>• Entrega oportuna,</li> <li>• Pertinencia</li> <li>• Coherencia</li> <li>• Presentación y redacción adecuada</li> <li>• Justificación</li> <li>• Análisis crítico</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aula</li> <li>• Contexto empresarial</li> <li>• Laboratorio de Cómputo</li> <li>• Aulas Audiovisuales</li> </ul> | 40%<br><br>40%<br><br>20% |
|---|---|---|---------------------------|

## 27.-Acreditación

Para acreditar la experiencia educativa será requisito la entrega satisfactoria del proyecto final, así como la acumulación de un 60% de la calificación integral.

## 28.-Fuentes de información

### Básicas

1. Rowley, J. (2006) An analysis of the e-service literature: towards a research agenda. Internet Research, 16 (3), 339-359
2. Alasem, A. (2009). An Overview of e-Government Metadata Standards and Initiatives based on Dublin Core. Electronic Journal of e-Government, 7(1), 1 – 10
3. Wimmer, M., Codagnone, C. and Janssen, M. (2008) ‘Future of e-Government Research: 13 research themes identified in the eGovRTD2020 project’. Proceeding of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences, USA
4. Löfstedt, U. (2005) ‘Assessment of current research and some proposals for future direction’, International Journal of Public IS
5. Jeong Chun Hai @Ibrahim. (2007). *Fundamental of Development Administration*. Selangor: Scholar Press.

### Complementarias

1. Zeithaml, V. A. (2002). Service Excellence in Electronic Channels. Managing Service Quality (12:3), 2002, 135-138
2. Lu, J. (2001). Measuring cost/benefits of e-business applications and customer satisfaction”, Proceedings of the 2nd International Web Conference, 29–30 November, Perth, Australia, 139-47
3. La Nueva Economía de Servicios: La Nueva Prestación de Servicios como Arma estratégica de la Nueva Economía  
Groneveld, Kess; Hoogerbrug, Johan  
Ed. Pearson Education