



## 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
	Soporte a las Tecnologías de información y comunicaciones	Disciplinar (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

#### 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)

Tecnologías de información y comunicaciones	
---	--

#### 14.-Fecha

Elaboración	Modificación	Aprobación
13/04/2011		16/05/2011

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

MRT Alma Delia Otero Escobar, MSI Nancy Araceli Olivares Ruíz, M.R.T. Consuelo Yasmín Palafox, M.T.I. Raúl de la Fuente Izaguirre, L.C.C. Eder Hernández Escudero

**16.-Perfil del docente**

Licenciado en Sistemas Computacionales Administrativos, Ingeniero en Sistemas Computacionales, Licenciado en Sistemas Computacionales o Licenciado en Informática, con posgrado afín a la experiencia educativa, experiencia docente y experiencia profesional en Tecnologías de Información con al menos de dos años y que colabore en la línea de generación y aplicación del conocimiento correspondiente.

**17.-Espacio**

Institucional, ámbito empresarial

**18.-Relación disciplinaria**

Multidisciplinaria

**19.-Descripción**

Esta experiencia educativa se enmarca en el área Disciplinar (optativa), con 2 horas teóricas y 2 prácticas. A través del curso el estudiante identifica los servicios de help desk, su importancia para las organizaciones, características, costos y algunos proveedores de sistemas help desk. Esto se realiza mediante investigación documental, análisis de información, prácticas, elaboración de mapas conceptuales y discusión dirigida, 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**

En la actualidad resulta de mucha importancia que las empresas optimicen su infraestructura de Tecnologías de Información. Las tendencias del mercado son favorables puesto que cualquier empresa de envergadura soporta hoy día una gran carga de aplicaciones informáticas y hardware: paquetes ofimáticos, computadoras, impresoras, bases de datos, servidores, todos ellos conectados en red. Si falla alguno de estos elementos, las actividades laborales se ven afectadas, por eso su importancia se ha convertido prácticamente en una necesidad para la mayoría de empresas. El Licenciado en Sistemas computacionales administrativos, debe ser capaz de realizar un diagnóstico adecuado para proponer el servicio de help desk más apropiado, así como llevar a cabo su implementación y/o administración.

**21.-Unidad de competencia**

Que el estudiante identifica y analiza correctamente los diferentes tipos de servicios de help desk existentes en el mercado, con la finalidad de elaborar una propuesta, implantarla y/o administrarla en la organización. Despertando su capacidad emprendedora, creadora e innovadora, con un alto sentido de colaboración, compromiso y disciplina para la obtención de beneficios sustanciales en la estructura y operatividad de la misma.

**22.-Articulación de los ejes**

El estudiante entiende y aplica los conocimientos en un ambiente de colaboración y compromiso que fomente la discusión en grupo (eje axiológico), concretando los conceptos a través de mapas conceptuales y mentales, además de apoyarse en la aplicación del método de caso y prácticas de laboratorio, mismo que le permitirá analizar una situación real en el marco de los conceptos, aplicaciones y gestión de los sistemas de información en la organización (eje teórico). En el transcurso del curso deberá aplicar métodos de análisis sobre las tendencias de los servicios de help desk, para realizar al final del curso, una propuesta de implementación de soporte help desk en la organización (eje heurístico).

## 23.-Saberes

Teóricos	Heurísticos	Axiológicos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologías de Diagnóstico para hardware y software</li> <li>• Análisis organizacional de plataformas de hardware y software</li> <li>• Análisis de las tendencias en plataformas de hardware y software</li> <li>• Análisis de proveedores de hardware y software</li> <li>• Servicios de Help Desk</li> <li>• Definición de Servicios de Help Desk</li> <li>• Ventajas y Desventajas</li> <li>• Esquemas de servicios de Help Desk</li> <li>• Tipos de servicios de Help Desk</li> <li>• Servicios de soporte (Definición, Proveedores, Costos)</li> <li>• Servicios de soporte en sitio (Definición, Proveedores, Costos)</li> <li>• Servicios de soporte a medios de comunicación (Definición, Proveedores, Costos)</li> <li>• Servicios de soporte a equipo en telecomunicaciones (Definición, Proveedores, Costos)</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> <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>• Elaboración de mapas conceptuales</li> <li>• Generación de ideas</li> <li>• Lectura analítica</li> <li>• Manejo de buscadores de información.</li> <li>• Planeación del trabajo</li> <li>• Revisión y selección información</li> <li>• Sustracción de información</li> <li>• Diseño y gestión de proyectos.</li> <li>• Propuesta de implementación de soporte help desk en la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Honestidad</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Ética profesional</li> <li>• Respeto</li> <li>• Toma de decisiones.</li> <li>• Liderazgo</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</li> <li>• Mapas conceptuales</li> <li>• Aprendizaje basado en problemas reales.</li> <li>• Resúmenes</li> <li>• Preguntas intercaladas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Método del caso</li> <li>• Dirección de prácticas</li> <li>• Exposición con apoyo tecnológico variado</li> <li>• Debates</li> <li>• Preguntas intercaladas</li> <li>• Tareas para estudio independiente</li> <li>• Ejemplos Prácticos</li> </ul>
--	---

## 25.-Apoyos educativos

Material didácticos	Recursos didácticos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libros</li> <li>• Antologías</li> <li>• Software de aplicación</li> <li>• Sitios Web</li> <li>• Fotocopias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Videoproector</li> <li>• Computadora</li> <li>• Servicios de Red</li> <li>• Pizarrón y plumones</li> <li>• Equipo de Telecomunicaciones(switch, routers, etc)</li> </ul>

## 26.-Evaluación del desempeño

Evidencia (s) de desempeño	Criterios de desempeño	Campo (s) de aplicación	Porcentaje
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de actividades/tareas.</li> <li>• Examen Ordinario</li> <li>• Proyecto Final (propuesta de implementación de soporte help desk en la organización)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suficiencia</li> <li>• Pertinencia</li> <li>• Coherencia</li> <li>• Oportunidad</li> <li>• Claridad.</li> <li>• Entrega Oportuna</li> <li>• Presentación y redacción adecuada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas de análisis</li> <li>• Contexto Empresarial de la Región</li> <li>• Grupo de trabajo</li> <li>• Aula</li> </ul>	<p>20%</p> <p>40%</p> <p>40%</p>

## 27.-Acreditación

Para acreditar esta experiencia educativa el estudiante deberá alcanzar como mínimo el 60% de las evidencias de desempeño, así como presentar en tiempo y forma su proyecto final.

## 28.-Fuentes de información

**Básicas**

Fundamentos de gestión de servicios TI: basado en ITIL

Enrique Hernández Laguna

Segunda Edición 2007

ISBN: 9087530285

A Guide to Service Desk Concepts

Donna Knapp

Tercera Edición 2008

Help Desk 100 Success Secrets: Helpdesk Need to Know Topics

Gerard Blokdijk 2009

Biblioteca virtual UV

Base de Datos:

SpringerLink

SI Web of Knowledge

### **Complementarias**

Página oficial de ITIL <http://www.iti1-officialsite.com/>