

SÍLABO

Gestión de Servicios TI

| | | | | |
|----------------------|------------------------|-----------------|------------------|---|
| Código | ASUC00413 | Carácter | Obligatorio | |
| Prerrequisito | 140 créditos aprobados | | | |
| Créditos | 3 | | | |
| Horas | Teóricas | 2 | Prácticas | 2 |
| Año académico | 2022 | | | |

I. Introducción

Gestión de Servicios TI es una asignatura obligatoria de especialidad, que se ubica en el noveno período de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática. Tiene como requisito haber aprobado 140 créditos. Desarrolla, a nivel logrado, la competencia general Ciudadanía Global, la competencia transversal El Ingeniero y la Sociedad, y la competencia específica Análisis de Problemas. La relevancia de la asignatura reside en proveer mejores prácticas en gestión de las TI basada en el enfoque de procesos de ITIL.

Los contenidos generales que la asignatura desarrolla son los siguientes: La importancia de la gestión de servicios de TI. Enfoques metodológicos para la gestión de servicios. El modelo ITIL. El enfoque y modelo de procesos de ITIL. Prácticas de gestión general, Prácticas de gestión del servicio y de gestión técnica. La función del Service Desk y el proceso de gestión de incidentes y problemas. La gestión de cambios con ITIL. La gestión de la capacidad, disponibilidad y continuidad de servicios. La gestión de los niveles de servicio y gestión financiera de TI. Servicios de TI con modelos ágiles, Lean IT, Scrum y DevOps.

II. Resultado de aprendizaje de la asignatura

Al finalizar la asignatura, el estudiante será capaz de aplicar adecuadamente los elementos que permitan gestionar los recursos tecnológicos en función a los servicios brindados por el área de TI a las diversas áreas de la organización, siguiendo las mejores prácticas de la industria.

III. Organización de los aprendizajes

| Unidad 1 Introducción a la gestión de servicios de TI | | Duración en horas | 16 |
|--|--|--------------------------|-----------|
| Resultado de aprendizaje de la unidad | Al finalizar la Unidad, el estudiante será capaz de aplicar adecuadamente los enfoques metodológicos para la gestión de servicios brindados por el área de TI a las diversas áreas de la organización. | | |
| Ejes temáticos | 1. La importancia de la gestión de servicios de TI 2. Enfoques metodológicos para la gestión de servicios 3. Conceptos clave de la gestión de servicios 4. El modelo ITIL | | |

| Unidad 2 Primeras prácticas de Gestión de ITIL | | Duración en horas | 16 |
|---|--|--------------------------|-----------|
| Resultado de aprendizaje de la unidad | Al finalizar la Unidad, el estudiante será capaz de aplicar adecuadamente las primeras prácticas de gestión de ITIL brindadas por el área de TI a las diversas áreas de la organización. | | |
| Ejes temáticos | 1. El enfoque y modelo de procesos de ITIL 2. Prácticas de gestión general 3. Prácticas de gestión del servicio 4. Prácticas de gestión técnica | | |

| Unidad 3 Prácticas de Gestión intermedia de ITIL | | Duración en horas | 16 |
|---|---|--------------------------|-----------|
| Resultado de aprendizaje de la unidad | Al finalizar la Unidad, el estudiante será capaz de aplicar adecuadamente prácticas de gestión intermedia de ITIL brindadas por el área de TI a las diversas áreas de la organización. | | |
| Ejes temáticos | 1. La función del Service Desk y el proceso de gestión de incidentes y problemas 2. La gestión de cambios con ITIL 3. La gestión de la capacidad, disponibilidad y continuidad de servicios | | |

| Unidad 4 Gestión de servicios y modelos ágiles | | Duración en horas | 16 |
|---|--|--------------------------|-----------|
| Resultado de aprendizaje de la unidad | Al finalizar la Unidad, el estudiante será capaz de aplicar adecuadamente la asociación entre gestión de servicios y las modelos ágiles brindadas por el área de TI extendida a las diversas áreas de la organización. | | |
| Ejes temáticos | 1. La gestión de los niveles de servicio y gestión financiera de TI 2. Servicios de TI con modelos ágiles, Lean IT, Scrum y DevOps | | |

IV. Metodología

Modalidad Presencial - Virtual

El aprendizaje de la asignatura está basado en la metodología experiencial y colaborativa

Durante las sesiones se guiará a los estudiantes a través de:

- aprendizaje colaborativo,
- estudio de casos,
- aprendizaje orientado en proyectos,
- clase magistral activa.

Modalidad Educación a Distancia

El aprendizaje de la asignatura está basado en la metodología experiencial y colaborativa

Durante las sesiones se guiará a los estudiantes a través de:

- aprendizaje colaborativo,
- estudio de casos,
- aprendizaje orientado en proyectos,
- clase magistral activa.

V. Evaluación

Modalidad Presencial – Virtual

| Rubros | Unidad por evaluar | Fecha | Entregable / Instrumento | Peso parcial | Peso total |
|---------------------------------|--------------------|----------------|--|--------------|------------|
| Evaluación de entrada | Prerrequisito | Primera sesión | - Evaluación individual teórica/ Prueba objetiva | 0 % | |
| Consolidado 1 C1 | 1 | Semana 4 | - Evaluación individual teórico-práctica/ Prueba de desarrollo | 60 % | 20 % |
| | 2 | Semana 7 | - Ejercicios grupales de análisis de casos desarrollados en clase/ Rúbrica de evaluación | 40 % | |
| Evaluación parcial EP | 1 y 2 | Semana 8 | - Actividades de trabajo autónomo en línea | 20 % | |
| Consolidado 2 C2 | 3 | Semana 12 | - Evaluación individual teórico-práctica/ Prueba de desarrollo | 60 % | 20 % |
| | 4 | Semana 15 | - Evaluación individual teórico-práctica/ Prueba de desarrollo | 40 % | |
| Evaluación final EF | Todas las unidades | Semana 16 | - Actividades de trabajo autónomo en línea | 40 % | |
| | | | - Evaluación individual teórico-práctica/ Prueba de desarrollo | 40 % | |

| | | | |
|--------------------------|--------------------|---------------------------------------|----------|
| Evaluación sustitutoria* | Todas las unidades | Fecha posterior a la evaluación final | - Aplica |
|--------------------------|--------------------|---------------------------------------|----------|

* Reemplaza la nota más baja obtenida en los rubros anteriores.

Modalidad Educación a Distancia

| Rubros | Unidad por evaluar | Fecha | Entregable/Instrumento | Peso |
|---------------------------------|--------------------|---------------------------------------|---|------|
| Evaluación de entrada | Prerrequisito | Primera sesión | - Evaluación individual teórica/ Prueba objetiva | 0 % |
| Consolidado 1 C1 | 1 | Semana 2 | - Evaluación individual teórico-práctica/ Prueba de desarrollo | 20 % |
| Evaluación parcial EP | 1 y 2 | Semana 4 | - Desarrollo grupal de análisis de casos en plataforma virtual/ Rúbrica de evaluación | 20 % |
| Consolidado 2 C2 | 3 | Semana 6 | - Evaluación individual teórico-práctica/ Prueba de desarrollo | 20 % |
| Evaluación final EF | Todas las unidades | Semana 8 | - Evaluación individual teórico-práctica/ Prueba de desarrollo | 40% |
| Evaluación sustitutoria* | Todas las unidades | Fecha posterior a la evaluación final | - Aplica | |

* Reemplaza la nota más baja obtenida en los rubros anteriores.

Fórmula para obtener el promedio:

$$PF = C1 (20 \%) + EP (20 \%) + C2 (20 \%) + EF (40 \%)$$

VI. Bibliografía

Básica

Axelos Limited. (2019). *ITIL^R Foundation ITIL*. (4.ª ed.). The Stationery Office.

<https://bit.ly/3mpG75l>

Baud, J. (2020). *ITIL R 4: Entender el enfoque y adoptar las buenas prácticas*. Ediciones ENI.

<https://bit.ly/3AglWvV>

Complementaria

Axelos. (2019). *ITIL[®] Foundation ITIL 4 Edition*. Inglaterra: TSO.

<https://www.tsoshop.co.uk/article/650015/ITILR-Foundation-ITIL-4-edition>

Van Bon, J. (2010). *Fundamentos de la gestión de servicios de TI basada en ITIL*. (3.ª ed.).

Zaltbommel, Países Bajos: Van Haren Publishing.

Van Haren Learning Solutions A.O. *ITIL 4 Foundation Courseware - español*, Países

Bajos, Van Haren Publishing, 2019, pp. 35-39

SCRUMstudy™. (2017). *Una guía para el cuerpo de conocimiento de scrum* (Guía

VII. Recursos digitales

Atlassian. (6 de octubre de 2021). SCRUM. <http://atlassian.com/es/agile/scrum>

AXELOS Global Best Practice (16 de mayo de 2019). The ITIL 4 big picture: connecting key concepts. [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=1ZqhiwEAtTA>

Borenstein, M., Hedges, L., Higgins, J. y Rothstein, H. (2014). *Comprehensive meta-analysis*. (version 3.3.070) [software]. Biostat. <http://bit.ly/337mCnL>

KnowledgeHut. (2020, 29 de mayo). *Webinar on ITIL® 4 & its alignment with agile, devops & lean*. [Video] YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=lzWlolNusU8>