



UNIVERSIDAD
NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO
SÁNCHEZ
CARRIÓN

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL,
SISTEMAS E INFORMÁTICA

Código: FIISI-SI-16

Versión: 01

PROCESO: PLANIFICACION



MODALIDAD PRESENCIAL

SÍLABO POR COMPETENCIAS

CURSO: CALIDAD DE SERVICIOS DE TI

DOCENTE: WIGBERTO MARTIN NICHU VIRÚ



UNIVERSIDAD
NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO
SÁNCHEZ
CARRIÓN

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA

Código: FIISI-SI-16

Versión: 01

PROCESO: PLANIFICACION

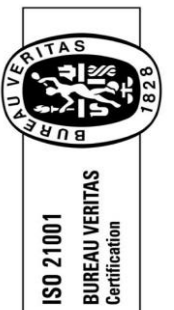
SÍLABO DE CURSO: CALIDAD DE SERVICIOS DE TI

I. DATOS GENERALES

Línea de Carrera	Tecnología de Información y Comunicación
Semestre Académico	2026-1
Código del Curso	3205401
Créditos	3 créditos
Horas Semanales	Hrs. Totales: <u> 4 </u> Teóricas <u> 2 </u> Prácticas <u> 2 </u>
Ciclo	VII
Sección	A
Apellidos y Nombres del Docente	Nicho Virú Wigberto Martín
Correo Institucional	wnicho@unjfsc.edu.pe
N° de Celular	993-722-715

II. SUMILLA Y DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Es de naturaleza teórico – práctico, orientado a establecer los fundamentos necesarios para la gestión de servicios de TI, basado en el modelo ITIL, respetando los procesos que involucra cada una de las fases del ciclo de vida con el objetivo de generar valor en las organizaciones. Asimismo conocer los requisitos y evaluación para la implementación de un Sistema de Gestión de Servicio basado en la ISO 20000.





UNIVERSIDAD
NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO
SÁNCHEZ
CARRIÓN



FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL,
SISTEMAS E INFORMÁTICA

Código: FIISI-SI-16

Versión: 01

PROCESO: PLANIFICACION

III. CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDACTICA	NOMBRE DE LA UNIDAD DIDACTICA	SEMANAS
 UNIDAD I	Describe e identifica los conceptos de Gobierno de TI y de la Gestión de Servicios de ITIL y el rol del CIO	FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS	1-4
UNIDAD II	Describe e identifica los fundamentos de los principios rectores, las 4 dimensiones de la gestión de servicio.	CREACIÓN DE VALOR, PRINCIPIOS RECTORES Y LAS 4 DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE SERVICIO	5-8
 UNIDAD III	Describe e identifica los fundamentos de la Estrategia, Diseño y Transición del Servicio como parte del Ciclo de Vida de un Servicio de TI.	CICLO DE VIDA DEL SERVICIO: ESTRATEGIA, DISEÑO Y TRANSICIÓN	9-12
UNIDAD IV	Describe e identifica los fundamentos de la Operación y Mejora Continua del Servicio como parte del Ciclo de Vida de un Servicio de TI.	CICLO DE VIDA DEL SERVICIO: OPERACIÓN y MEJORA CONTINUA	13-16



**UNIVERSIDAD
NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO
SÁNCHEZ
CARRIÓN**

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA

Código: FIISI-SI-16

Versión: 01

PROCESO: PLANIFICACION

IV. INDICADORES DE CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

NÚMERO	INDICADORES DE CAPACIDAD AL FINALIZAR EL CURSO
1	Identifica el rol del CIO y de los servicios de TI
2	Identifica la diferencia entre Gobierno de TI y Gestión de Servicios de ITIL.
3	Valor y co-creación del valor
4	Las relaciones de servicio
5	Los principios rectores
6	Las 4 dimensiones de la gestión de servicio
7	Factores externos y el Modelo PESTLE
8	El sistema de valor del servicio de ITIL
9	Identifica la importancia y utilidad de la estrategia del servicio: Gestión de Demanda y presupuestos
10	Identifica la importancia y utilidad de los procesos de Diseño del servicio: Seguridad, Proveedores y Acuerdos de Servicio.
11	Identifica la importancia y utilidad de los procesos de Diseño del servicio: Disponibilidad, Capacidad y Continuidad.
12	Identifica la importancia y utilidad de los procesos de Transición del servicio: Activos y Configuración, Cambios
13	Identifica la importancia y utilidad de los procesos de Transición del servicio: Entrega y Despliegue, Conocimiento
14	Identifica la importancia y utilidad de los procesos de operación del servicio: Incidentes, problemas
15	Identifica la importancia y utilidad de los procesos de operación del servicio: accesos y cumplimiento.
16	Identifica la importancia y utilidad del plan de mejora continua del servicio.





**UNIVERSIDAD
NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO
SÁNCHEZ
CARRIÓN**

**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL,
SISTEMAS E INFORMÁTICA**

Código: FIISI-SI-16

Versión: 01

PROCESO: PLANIFICACION

V.- DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDACTICAS:

FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I : Describe e identifica el rol del CIO, de Gobierno de TI y de la Gestión de Servicios de ITIL					
	Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
		Cognitivos	Procedimental	Actitudinal		
	1	Presentación y entrega del sílabo. Introducción al rol del CIO.	Conoce el contenido del curso y analiza el rol del CIO y su ámbito de aplicación.	Trabajo en equipo para discutir el rol del CIO en las organizaciones.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica el rol del CIO y de los servicios de TI.
	2	Gobierno de TI y Gestión de Servicios de ITIL	Analiza el uso y su importancia de aplicación de gobierno de TI y Gestión de Servicio ITIL.	Trabajo en equipo para debatir sobre la aplicación de gobierno de TI y gestión de servicio de ITIL.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la diferencia entre Gobierno de TI y Gestión de Servicios de ITIL.
	3	Valor y co-creación del valor	Analiza el uso y su importancia de valor y co-creación del valor en las organizaciones.	Trabajo en equipo para debatir el uso de valor y co-creación del valor en las organizaciones.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia de la generación de valor y co-creación de valor
	4	Las relaciones de servicio	Analiza el uso y su importancia de las relaciones de servicio en las organizaciones.	Trabajo en equipo para debatir la importancia de las relaciones de servicio en las organizaciones.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia de las relaciones de servicio.
Unidad Didáctica I :	EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
	EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
	Estudios de Casos Cuestionarios		Trabajos individuales y/o grupales Soluciones a Ejercicios propuestos		Comportamiento en clase presencial	





**UNIVERSIDAD
NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO
SÁNCHEZ
CARRIÓN**

**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL,
SISTEMAS E INFORMÁTICA**

Código: FIISI-SI-16

Versión: 01

PROCESO: PLANIFICACION

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA II : Describe e identifica los principios rectores, las 4 dimensiones de la gestión de servicio y el sistema de valor del servicio de ITIL.

Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
	Cognitivos	Procedimental	Actitudinal		
1	Los principios rectores	Analiza el uso y su importancia de los principios rectores de la gestión de servicio.	Trabajo en equipo para debatir los principios rectores de la gestión de servicio.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia de los principios rectores de la gestión de servicio.
2	Los 4 dimensiones de la gestión de servicio	Analiza el uso y su importancia de los 4 dimensiones de la gestión de servicio.	Trabajo en equipo para debatir la importancia de las 4 dimensiones de la gestión de servicio.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia de los 4 dimensiones de la gestión de servicio.
3	Factores externos y el modelo PESTLE	Analiza el uso y su importancia de los Factores externos y el modelo PESTLE.	Trabajo en equipo para debatir la importancia de los Factores externos y el modelo PESTLE.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia de los Factores externos y el modelo PESTLE.
4	El sistema de valor del servicio de ITIL	Analiza el uso y su importancia del sistema de valor del servicio de ITIL.	Trabajo en equipo para debatir la importancia del sistema de valor del servicio de ITIL.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia del sistema de valor del servicio de ITIL.
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
Estudios de Casos Cuestionarios		Trabajos individuales y/o grupales Soluciones a Ejercicios propuestos		Comportamiento en clase presencial	

**CICLO DE VIDA DEL SERVICIO:
ESTRATEGIA, DISEÑO Y
TRANSICIÓN**

*Unidad
Didáctica II :*





**UNIVERSIDAD
NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO
SÁNCHEZ
CARRIÓN**

**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL,
SISTEMAS E INFORMÁTICA**

Código: FIISI-SI-16

Versión: 01

PROCESO: PLANIFICACION

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA III : Describe e identifica los fundamentos de la Estrategia y Diseño del Servicio como parte del Sistema de Gestión de Servicio de TI.

Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
	Cognitivos	Procedimental	Actitudinal		
1	Los fundamentos de la Estrategia del Servicio.	Analiza el uso, importancia de la gestión de demanda y presupuesto del servicio.	Trabajo en equipo para discutir la gestión de demanda y presupuesto del servicio.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia y utilidad de la gestión de demanda y presupuesto del servicio.
2	Los fundamentos del Diseño de Servicios Parte I	Analiza el uso, importancia y actividades del plan de seguridad, proveedores y acuerdos del servicio.	Trabajo en equipo para discutir el plan de seguridad, proveedores y acuerdos del servicio.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia y utilidad del plan de seguridad, proveedores y acuerdos del servicio.
3	Los fundamentos del Diseño de Servicios Parte II	Analiza el uso, importancia y actividades del plan de disponibilidad, capacidad y continuidad del servicio.	Trabajo en equipo para discutir el plan de disponibilidad, capacidad y continuidad del servicio	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia y utilidad del plan de disponibilidad, capacidad y continuidad del servicio.
4	Los fundamentos de la Transición de Servicios – Partel	Analiza el uso, importancia y actividades de la gestión de activos, configuración y cambios servicio de TI.	Trabajo en equipo para discutir los gestión de activos, configuración y cambios del servicio.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia y utilidad de la gestión de activos, configuración y cambios del servicio.
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
Estudios de Casos Cuestionarios		Trabajos individuales y/o grupales Soluciones a Ejercicios propuestos		Comportamiento en clase presencial	

Unidad Didáctica III
**CICLO DE VIDA DEL SERVICIO:
OPERACIÓN y MEJORA
CONTINUA**





**UNIVERSIDAD
NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO
SÁNCHEZ
CARRIÓN**

**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL,
SISTEMAS E INFORMÁTICA**


Código: FIISI-SI-16

Versión: 01

PROCESO: PLANIFICACION

Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
	Cognitivos	Procedimental	Actitudinal		
	1	Los fundamentos de la Transición de Servicios – Partell	Analiza el uso e importancia de la entrega, despliegue y gestión de conocimiento del servicio.		
2	Los fundamentos de la Operación del Servicio – Parte I	Analiza el uso, importancia y actividades del Plan Operacional del Servicio como parte del Ciclo de Vida del Servicio de TI.	Trabajo en equipo para discutir los fundamentos del plan operacional del servicio.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia y utilidad de la gestión de incidentes y problemas del servicio.
3	Los fundamentos de la Operación del Servicio – Parte II	Analiza el uso e importancia de las funciones de Operaciones del Servicio como parte del Ciclo de Vida del Servicio de TI.	Trabajo en equipo para discutir las funciones de operaciones de servicio.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia y utilidad de la gestión de accesos y cumplimiento de servicio
4	Describir los fundamentos de la Mejora Continua del Servicio	Analiza el uso e importancia de la mejora continua como parte del Ciclo de Vida del Servicio de TI.	Trabajo en equipo para discutir los fundamentos de la mejora de servicio.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia y utilidad del plan de mejora continua del servicio
Unidad Didáctica IV :	EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA				
	EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO
	Estudios de Casos Cuestionarios		Trabajos individuales y/o grupales Soluciones a Ejercicios propuestos		Comportamiento en clase presencial



	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN	FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA
Código: FIISI-SI-16		
PROCESO: PLANIFICACION		

VI. MATERIALES EDUCATIVOS Y OTROS RECURSOS DIDÁCTICOS

Los materiales educativos y recursos didácticos que se utilizarán en el desarrollo del presente curso:

1. MEDIOS ESCRITOS

- Materiales convencionales como separatas, guías de prácticas y pizarra
- Material de apoyo del curso.

2. MEDIOS VISUALES Y ELECTRÓNICOS

- Materiales audiovisuales como videos
- Presentaciones multimedia, animaciones y simulaciones interactivas.
- Servicios telemáticos: sitios web, correo electrónico, chats, foros.

3. MEDIOS INFORMÁTICOS

- Lap top con conexión a internet
- Programas informáticos (CD u on-line) educativos
- Uso de plataformas virtual con fines educativos

VII. EVALUACIÓN

La Evaluación es inherente al proceso de enseñanza aprendizaje y será continua y permanente. Los criterios de evaluación son de conocimiento, de desempeño y de producto.

1. Evidencias de Conocimiento.

La Evaluación será a través de pruebas escritas y orales para el análisis y autoevaluación. En cuanto al primer caso, medir la competencia a nivel interpretativo, argumentativo y propositivo, para ello debemos ver como identifica (describe, ejemplifica, relaciona, reconoce, explica, etc.); y la forma en que argumenta (plantea una afirmación, describe las refutaciones en contra de dicha afirmación, expone sus argumentos contra las refutaciones y llega a conclusiones) y la forma en que propone a través de establecer estrategias, valoraciones, generalizaciones, formulación de hipótesis, respuesta a situaciones, etc.

En cuanto a la autoevaluación permite que el estudiante reconozca sus debilidades y fortalezas para corregir o mejorar.

Las evaluaciones de este nivel serán de respuestas simples y otras con preguntas abiertas para su argumentación.





**UNIVERSIDAD
NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO
SÁNCHEZ
CARRIÓN**

**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL,
SISTEMAS E INFORMÁTICA**

Código: FIISI-SI-16

Versión: 01

PROCESO: PLANIFICACION

1. EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO	PORCENTAJE	PONDERACION	INSTRUMENTOS
UNIDAD I Evaluación escrita de 50 preguntas, utilizando plataforma para el manejo de saberes de los métodos de investigación.	5%	0.05	Cuestionario
UNIDAD II Evaluación escrita de 50 preguntas, utilizando plataforma para el manejo de saberes de los proyectos de investigación en tecnología.	7%	0.07	Cuestionario
UNIDAD III Evaluación escrita de 50 preguntas, utilizando plataforma para el manejo de saberes de la investigación en ingeniería	8%	0.08	Cuestionario
UNIDAD IV Evaluación escrita de 50 preguntas, utilizando plataforma para el manejo de saberes de los informes científicos. Se incluirán en la evaluación mínimo dos videos.	10%	0.1	Cuestionario
Total Evidencia de Conocimiento	30%	0.3	

2. Evidencia de Producto.

Están implicadas en las finalidades de la competencia, por tanto, no es simplemente la entrega del producto, sino que tiene que ver con el campo de acción y los requerimientos del contexto de aplicación.

La evaluación de producto de evidencia en la entrega oportuna de sus trabajos parciales y el trabajo final.

Además, se tendrá en cuenta la asistencia como componente del desempeño, el 30% de inasistencia inhabilita el derecho a la evaluación.

2. EVIDENCIA DEL PRODUCTO	PORCENTAJE	PONDERACION	INSTRUMENTOS
1. Presentación del primer avance del proyecto formativo.	5%	0.05	Trabajo digital de acuerdo al formato establecido
2. Contenido de forma y fondo	15%	0.15	
3. Aportes hechos al trabajo	15%	0.15	
Total Evidencia del Producto	35%	0.35	

3. Evidencia de Desempeño.

Esta evidencia pone en acción recursos cognitivos, recursos procedimentales y recursos afectivos; todo ello en una integración que evidencia un saber hacer reflexivo; en tanto, se puede verbalizar





**UNIVERSIDAD
NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO
SÁNCHEZ
CARRIÓN**

**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL,
SISTEMAS E INFORMÁTICA**

Código: FIISI-SI-16

Versión: 01

PROCESO: PLANIFICACION

lo que se hace, fundamentar teóricamente la práctica y evidenciar un pensamiento estratégico, dado en la observación en torno a cómo se actúa en situaciones impredecibles.

La evaluación de desempeño se evalúa ponderando como el estudiante se hace investigador aplicando los procedimientos y técnicas en el desarrollo de las clases a través de su asistencia y participación asertiva.

3. EVIDENCIA DEL DESEMPEÑO	PORCENTAJE	PONDERACION	INSTRUMENTOS
1. Presentación oportuna del trabajo	5%	0.05	Responsabilidad en la entrega de avances de los proyectos formativos
2. Formular un procedimiento para hacer el mejor planteamiento de la solución posibles.	15%	0.15	
3. Discriminar las soluciones posibles y propone una solución la que permite resolver el problema.	15%	0.15	
Total Evidencia del Desempeño	35%	0.35	

VARIABLES	PONDERACIONES	UNIDADES DIDÁCTICAS DENOMINADAS MÓDULOS
Evaluación de Conocimiento	30 %	El ciclo académico comprende 4
Evaluación de Producto	35%	
Evaluación de Desempeño	35 %	

Siendo el promedio final (PF), el promedio simple de los promedios ponderados de cada módulo (PM1, PM2, PM3, PM4)

$$PF = \frac{PM1 + PM2 + PM3 + PM4}{4}$$

CRONOGRAMA ACADEMICO





**UNIVERSIDAD
NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO
SÁNCHEZ
CARRIÓN**

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA

Código: FIISI-SI-16

Versión: 01

PROCESO: PLANIFICACION

VIII. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS WEB

UNIDAD DIDACTICA I:

- ITIL v3 Service Management Foundation
- ITIL v4 Service Management Foundation

UNIDAD DIDACTICA II:

- ITIL v3 Service Management Foundation
- ITIL v4 Service Management Foundation

UNIDAD DIDACTICA III:

- ITIL v3 Service Management Foundation
- ITIL v4 Service Management Foundation

UNIDAD DIDACTICA IV:

- UNE – ISO/IEC 20000-1 Parte 1: Requisitos del Sistema de Gestión del Servicio (SGS)
- UNE – ISO/IEC 20000-2 Parte 2: Buenas Prácticas



Huacho, marzo, 2025

**Ing. Wigberto Martín Nicho Virú
Docente Principal**