MODALIDAD PRESENCIAL

SÍLABO POR COMPETENCIAS

CURSO: CALIDAD DE SERVICIOS DE TI

DOCENTE: WIGBERTO MARTIN NICHO 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	2026-2
Código del Curso	3205401
Créditos	3 créditos
Horas Semanales	Hrs. Totales: _4_ Teóricas _2_ Prácticas_2_
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 necesariospara 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 lasorganizaciones. Asimismo conocer los requisitos y evaluación para la implementación de un Sistema de Gestión de Servicio basado en la ISO 20000.

III. CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDACTICA	NOMBRE DE LA UNIDAD DIDACTICA	SEMANAS
UNIDAD I	Describe e identifica los fundamentos de la creación de valor y los principios rectores de la gestión de servicio.	CREACIÓN DE VALOR Y PRINCIPIOS RECTORES	**1-4**
UNIDAD II	Describe e identifica las dimensiones de la gestión de servicio y el sistema de valor de servicio.	DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE SERVICIO Y EL SISTEMA DE VALOR DE SERVICIO.	**5-8**
UNIDAD III	Describe e identifica las prácticas de gestión general y prácticas de administración del servicio – Parte I	MEJORA CONTINUA, CONTROL DE CAMBIOS, INCIDENCIAS Y PROBLEMAS	**9-12**
UNIDAD IV	Describe e identifica las prácticas de gestión general y prácticas de administración del servicio – Parte II	NIVELES DE SERVICIO, GESTIÓN DE PROVEEDORES, DISPONIBILIDAD, CONTINUIDAD Y CAPACIDAD	**13-16**

IV. INDICADORES DE CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

NÚMERO	INDICADORES DE CAPACIDAD AL FINALIZAR EL CURSO
1	Valor y co-creación del valor según ITIL v4
2	Las relaciones de servicio según ITIL v4
3	Los principios rectores según ITIL v4
4	Aplicación de los principios rectores según ITIL v4
5	Las 4 dimensiones de la gestión de servicio según ITIL v4
6	Los Factores externos y el Modelo PESTLE
7	El sistema de valor del servicio de ITIL – Parte I
8	El sistema de valor del servicio de ITIL – Parte II
9	La práctica de la mejora continua según ITIL v4
10	La práctica de control de cambios y gestión del cambio organizacional
11	La práctica de gestión de incidencias y gestión de problemas
12	La práctica de gestión de la solicitud de servicio y service Desk
13	La práctica de gestión de nivel de servicio
14	La seguridad de la información y la gestión de riesgos
15	La gestión de proveedores y gestión de conocimiento
16	La práctica de gestión de disponibilidad, capacidad y continuidad

V.- DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDACTICAS:

Unidad Didáctica I : **FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS**

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I : Describe e identifica el valor, la co-creación de valor, las relaciones de servicio, principios rectores y su aplicación según ITIL v4.

Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
	Cognitivos	Procedimental	Actitudinal		
1	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
2	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.
3	Los principios rectores	Analiza el uso y su importancia de los principios rectores en las organizaciones.	Trabajo en equipo para debatir el uso de los principios rectores en las organizaciones.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia de los principios rectores de la gestión de servicios
4	Aplicación de los principios rectores	Analiza el uso y su aplicación de los principios rectores de la gestión de servicio en las organizaciones.	Trabajo en equipo para debatir la importancia del uso de los principios rectores en las organizaciones.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia del uso de los principios rectores en las organizaciones.
	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

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification
ISO 21001 BUREAU VERITAS Certification

	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN	FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA	
Código: FIISI-SI-16			Versión: 01
PROCESO: PLANIFICACION			

Unidad Didáctica II : CICLO DE VIDA DEL SERVICIO: ESTRATEGIA, DISEÑO Y TRANSICIÓN

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA II : Describe e identifica 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 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.
2	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.
3	El sistema de valor del servicio de ITIL – Parte I	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.
4	El sistema de valor del servicio de ITIL – Parte II	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

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification
ISO 21001 BUREAU VERITAS Certification

	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN	FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA	
Código: FIISI-SI-16			Versión: 01
PROCESO: PLANIFICACION			

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

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	La práctica de la mejora continua según ITIL v4	Analiza el uso, importancia de la mejora continua según ITIL v4.	Trabajo en equipo para discutir el uso de la mejora continua en las organizaciones.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia y utilidad de la práctica de la mejora continua.
2	La práctica de control de cambios y gestión del cambio organizacional	Analiza el uso, importancia y actividades de la práctica del control de cambios y gestión de cambio organizacional.	Trabajo en equipo para discutir el uso del control de cambios.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia y utilidad del plan de gestión de cambio organizacional.
3	La práctica de gestión de incidencias y gestión de problemas	Analiza el uso, importancia y actividades de la práctica de gestión de incidencias y gestión de problemas.	Trabajo en equipo para discutir el uso de la gestión de incidencias y gestión de problemas.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia y utilidad de la práctica de gestión de incidencias y gestión de problemas.
4	La práctica de gestión de la solicitud de servicio y Service Desk	Analiza el uso, importancia y actividades de la práctica de gestión de solicitud de servicio y Service Desk.	Trabajo en equipo para discutir el uso de la gestión de solicitud de servicio y service desk.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia y utilidad de la práctica de gestión de solicitud de servicio y service desk.

	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

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification
ISO 21001 BUREAU VERITAS Certification

	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 IV : Identifica los requisitos para la implementación de la operación de un SGS

Unidad Didáctica IV : **REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIO**

Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
	Cognitivos	Procedimental	Actitudinal		
1	La práctica de gestión de nivel de servicio	Analiza el uso e importancia de la práctica de la gestión de nivel de servicio según ITIL v4.	Trabajo en equipo para discutir el uso de la práctica de gestión de nivel de servicio.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia y utilidad de la práctica de gestión de nivel de servicio
2	La seguridad de la información y la gestión de riesgos	Analiza el uso, importancia y actividades de la seguridad de la información y gestión de riesgos.	Trabajo en equipo para discutir el uso de la seguridad de la información y gestión de riesgos.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia y utilidad de la seguridad de la información y gestión de riesgos.
3	La gestión de proveedores y gestión de conocimiento	Analiza el uso e importancia de la gestión de proveedores y gestión del conocimiento.	Trabajo en equipo para discutir la gestión de proveedores y gestión del conocimiento.	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia y utilidad de la gestión de proveedores y gestión del conocimiento
4	La práctica de gestión de disponibilidad, capacidad y continuidad	Analiza el uso e importancia de la práctica de gestión de disponibilidad, capacidad y continuidad.	Trabajo en equipo para discutir el uso de la gestión de disponibilidad, capacidad y continuidad	Lecturas: Uso de repositorios digitales	Identifica la importancia y utilidad de la gestión de disponibilidad, capacidad y continuidad
	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		

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification
ISO 21001 BUREAU VERITAS Certification

VI. MATERIALES EDUCATIVOS Y OTROS RECURSOS DIDÁCTICOS

Los materiales educativos y recursos didácticos que se utilizaran 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.

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

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

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