

UNIVERSIDAD DE NUEVO LEON "EMILIANO ZAPATA"

INGENIERIA	INGENIERO ADMINISTRADOR EN TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN				
MATERIA	Estrategias de Operación de Tecnologías de la Información.		LINEA CURRICULAR		
TETRAMESTRE	OPTATIVA III	CLAVE	SERIACION		
HTS:	3	HPS:4	THS:7		CREDITOS

OBJETIVO DE LA MATERIA	El estudiante analizará como diseñar e implementar los procesos de TI, para la mejor entrega del servicio y el soporte al cliente; con el fin de identificar los procesos factibles de adoptar internamente y los que deben operarse via outsourcing, a través de las Estrategias de competitividad tecnológica, la Dinámica organizacional, Administración de operaciones de TI y Planeación de las TI para la entrega de servicios con calidad.				
-------------------------------	---	--	--	--	--

TIEMPO ESTIMADO	NOMBRE Y OBJETIVO DE LA UNIDAD	TEMAS Y SUBTEMAS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	BIBLIOGRAFIA
	<p>1. Estrategias de competitividad tecnológica: El estudiante identificará las diferentes estrategias que inciden pasivamente en la competitividad tecnológica: con el fin de implementarlas adecuadamente.</p>	<p>1.1. Relación entre SI y el negocio. 1.2. Alineación de las estrategias de TI y los negocios. 1.3. Conversión de estrategias y objetivos de TI a principios de operación para la planeación de sistemas, infraestructura y presupuesto. 1.4. Outsourcing VS Insourcing. 1.5. Personal de TI: Estructura y liderazgo. 1.6. Administración de riesgos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición por parte del profesor • Discusiones facilitadas por el instructor • Trabajo individual o grupal por parte de los estudiantes. • Análisis de casos • Construcción de mapas conceptuales que reafirmen la importancia de los elementos teóricos básicos. • Exposición de los temas a través de ejercicios teóricos y de aplicación seleccionados como base de aprendizaje • Solución dirigida de ejercicios teóricos y de aplicación. • Solución de ejercicios en forma individual y en equipo) • Solución a ejercicios asignados de tarea. • Investigación de conceptos básicos y aplicaciones. 	<p>BASICA: The Information System Consultant's Handbook: Systems Analysis and Design. Authors: William S. Davis, Dr. David C. Yen. Idioma: Inglés. ISBN: 0-8493-7001-9. Año de edición: 1999. Editorial: CRC Press LLC. Psychological Factors in Information Systems Work: An Orientation to Emotional Intelligence. Serie: Information Science Publishing Autor: Eugene</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de ejercicios teóricos y de aplicación a distintas áreas, en forma individual y grupal • Aula, • Trabajo realizado en el aula. • Examen. • Presentaciones en computadora • Pintarón. 	<p>Kaluzniacki, Idioma: Inglés. ISBN: 1-59140-290-5. 1ra ed 2004. Editorial Idea Group Inc.</p> <p>Auditing Information Systems. Autor: Jack I. Champlain. Idioma: Inglés. ISBN: 0-471-28117-4 Second Edition 2003. Editorial John Wiley & Sons.</p> <p>ICT Infrastructure Management, ITIL Managing IT Services. CCTA.</p> <p>COMPLEMEN'TARIA: The Design and Implementation of Geographic Information Systems. Autores: John E. Harmon and Steven J. Anderson. Idioma: Inglés. ISBN: 0-471-20488-9. 1ra Ed. 2003. Editorial John Wiley & Sons, Inc.</p> <p>Information Management: Support Systems & Multimedia Technology. Autor: George Ditsa. Idioma Inglés. ISBN 1-931777-41-1. 1ra ed 2003. Editorial IRM Press.</p> <p>Strategic Information Management Challenges</p>
<p>2. Dinámica organizacional :- El estudiante analizará la dinámica organizacional en los individuos y grupos de una empresa, con el fin de mejorar el desempeño organizacional.</p>	<p>2.1. Diferencias individuales, personalidad y habilidad.</p> <p>2.2. La experiencia del trabajo: Valores, Actitudes y Estados de Animo.</p> <p>2.3. La naturaleza de la motivación en el trabajo. Stress.</p> <p>2.4. La Naturaleza de los grupos de trabajo y Grupos efectivos de trabajo.</p> <p>2.5. Estructura y cultura Organizacional.</p> <p>2.6. Cambio Organizacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición por parte del profesor • Discusiones facilitadas por el instructor • Trabajo individual o grupal por parte de los estudiantes. • Análisis de casos • Construcción de mapas conceptuales que realzaran la importancia de los elementos teóricos básicos. • Exposición de los temas a través de ejercicios teóricos y de aplicación seleccionados como base de aprendizaje de aplicación. • Solución de ejercicios en forma individual y en equipo • Solución a ejercicios asignados de tarea. • Investigación de conceptos básicos y aplicaciones. • Resolución de ejercicios teóricos y de aplicación a distintas áreas, en forma individual y grupal • Aula. • Trabajo realizado en el aula. • Examen. • Presentaciones en computadora 	

<p>3. Administración de operaciones de TI.- El estudiante aplicará las mejores técnicas de administración y monitoreo de las operaciones de TI; con el fin de mejorar el desempeño organizacional.</p>		<p>3.1. Descripción de las operaciones de servicios de TI. 3.2. Monitoreo del rendimiento de TI. 3.3. Detección y notificación de eventos de operaciones. 3.4. Aspectos de la función operativa: predicción, prevención, corrección, compensación. 3.5. Importancia en la definición de los procedimientos. 3.6. Administración de servicios: usuarios, direcciones IP, redes y comunicaciones.</p>	<p>• Píntarrón. • Exposición por parte del profesor • Discusiones facilitadas por el instructor • Trabajo individual o grupal por parte de los estudiantes. • Análisis de casos • Construcción de mapas conceptuales que reafirmen la importancia de los elementos teóricos básicos. • Exposición de los temas a través de ejercicios teóricos y de aplicación seleccionados como base de aprendizaje • Solución dirigida de ejercicios teóricos y de aplicación. • Solución de ejercicios en forma individual y en equipo • Solución a ejercicios asignados de tarea. • Investigación de conceptos básicos y aplicaciones. • Resolución de ejercicios teóricos y de aplicación a distintas áreas, en forma individual y grupal • Aula. • Trabajo realizado en el aula. • Examen. • Presentaciones en computadora • Píntarrón.</p>
			<p>and strategies in managing information systems. Autores: Robert D. Galliers and Dorothy E. Leidner. Idioma: Inglés. ISBN: ISBN 0 7506 5619 0. Third edition 2003. Editorial: Butterworth&Heinemann http://www.till.co.uk http://www.netmedia.inf/08secure/articulos.php?i_d_sec=49&i_d_art=4814</p>

<p>4. Planación de las TI para la entrega de servicios con calidad :- El estudiante evaluará los distintos modelos y metodologías de planeación de las TI; con el fin de apreciar su utilidad en la organización.</p>		<p>4.1. Modelos de planeación. 4.2. Diagnóstico del negocio. 4.3. Justificación: áreas de oportunidad, matriz de riesgos y plan general. 4.4. Formalización: prioridades, restricciones, alcances y aprobación. 4.5. Análisis básico de las metodologías de Calidad aplicadas a la TI. 4.6. Construcción de un modelo de calidad de servicio de TI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición por parte del profesor • Discusiones facilitadas por el instructor • Trabajo individual o grupal por parte de los estudiantes. • Análisis de casos • Construcción de mapas conceptuales que realzaran la importancia de los elementos teóricos básicos. • Exposición de los temas a través de ejercicios teóricos y de aplicación seleccionados como base de aprendizaje • Solución dirigida de ejercicios teóricos y de aplicación . • Solución de ejercicios en forma individual y en equipo • Solución a ejercicios asignados de tarea. • Investigación de conceptos básicos y aplicaciones . • Resolución de ejercicios teóricos y de aplicación a distintas áreas, en forma individual y grupal • Aula. • Trabajo realizado en el aula. • Examen. • Presentaciones en computadora • Pintarrón. 	
---	--	---	---	--

RECURSOS DIDACTICOS: Pizarra, infocus, laptop

EVALUACIÓN: Tres evaluaciones (Parcial al finalizar el mes) que equivalen al 25%, cada una de la evaluaciones. Exámenes Rápidos que equivalen al 10% de la evaluación final y los Trabajos Individual y en Equipo que equivalen al 5% de la evaluación final cada uno.