



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

LICENCIATURA EN INFORMÁTICA ADMINISTRATIVA




GUÍA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

Servicios de IT basados en ITIL

Elaboró:	Dr. en T.I.E. Oscar Hernández Gómez	Centro Universitario UAEM Valle de Teotihuacán
	Dra. en T.I.E. Jaqueline Sánchez Espinoza	Centro Universitario UAEM Valle de Teotihuacán

Fecha de aprobación:  **H. Consejo Académico**
 15 de julio de 2021
 FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION
 CONSEJO ACADEMICO

H. Consejo de Gobierno: 
 15 de julio de 2021
 FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION
 CONSEJO DE GOBIERNO
 ECHA DE



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

LICENCIATURA EN INFORMÁTICA ADMINISTRATIVA



GUÍA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

Servicios de TI basados en ITIL

Elaboró:	Dr. en T.I.E. Oscar Hernández Gómez	Centro Universitario UAEM Valle de Teotihuacán
	Dra. en T.I.E. Jaqueline Sánchez Espinoza	Centro Universitario UAEM Valle de Teotihuacán

Fecha de aprobación:	H. Consejo Académico	H. Consejo de Gobierno
	15 de julio de 2021	15 de julio de 2021

Facultad de Contaduría y Administración





Índice

	Pág.
I. Datos de identificación	3
II. Presentación del programa de estudios	4
III. Ubicación de la unidad de aprendizaje en el mapa curricular	5
IV. Objetivos de la unidad de aprendizaje	7
V. Diseño de la evaluación: Factores, criterios e Indicadores	7
VI. Diseño de los instrumentos de observación	9
VII. Estimaciones que derivan en puntajes	9
a) Estimaciones no cuantificables	10
b) Administración de los instrumentos y registro de evidencias	10
VIII. Evaluación del aprendizaje	13
a) Interpretación de apreciaciones y/o datos	13
b) Juicios y conclusiones valorativas	14
c) Asignación, entrega y revisión de resultados	14



I. Datos de identificación.

Espacio académico donde se imparte	Facultad de Contaduría y Administración Centro Universitario UAEM Atlacomulco Centro Universitario UAEM Ecatepec Centro Universitario UAEM Temascaltepec Centro Universitario UAEM Texcoco Centro Universitario UAEM Valle de México Centro Universitario UAEM Valle de Chalco Centro Universitario UAEM Teotihuacán			
Estudios profesionales	Licenciatura en Informática Administrativa, 2018			
Unidad de aprendizaje	Servicios de TI basados en ITIL	Clave	LIAA42	
Carga académica	1	3	4	5
	Horas teóricas	Horas prácticas	Total de horas	Créditos
Carácter	Optativa	Tipo	Taller	Periodo escolar Séptimo
Área curricular	Tecnología y Arquitectura		Núcleo de formación	Integral
Seriación	Ninguna		Ninguna	
	UA Antecedente		UA Consecuente	
Formación común	No presenta			X





II. Presentación de la Guía.

La Guía de Evaluación del Aprendizaje Servicios de TI basados en ITIL tiene como propósito evaluar las actividades realizadas por los estudiantes, con el fin de cumplir con el objetivo del programa educativo de la Licenciatura en Informática Administrativa, del núcleo de formación integral, carácter optativo.

Servicios de TI basados en ITIL, evalúa servicios de tecnologías de la información y operaciones por medio de los estándares de calificación ITIL, ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI.

Los alumnos utilizarán diversas estrategias de aprendizaje para llevar a cabo las actividades solicitadas, a partir de la evaluación formativa y la sumativa utilizando diversos instrumentos de evaluación como examen y rubricas.

Se contempla la inclusión de evaluación diagnóstica, autoevaluación y coevaluación, las cuales permitirán obtener información pertinente para la toma de decisiones que mejoren los procesos de enseñanza aprendizaje, así como los programas de tutoría, asesoría, que favorecer el trabajo colaborativo en juntas de académica.

La presente guía de evaluación será un referente a todos los docentes que impartan esta unidad de aprendizaje en los diversos espacios académicos de nuestra Universidad.





III. Ubicación de la unidad de aprendizaje en el mapa curricular.

	PERIODO 1	PERIODO 2	PERIODO 3	PERIODO 4	PERIODO 5	PERIODO 6	PERIODO 7	PERIODO 8	PERIODO 9	
O B L I G A T O R I A S	Administración 3 1 4 7	Habilidades directivas 3 1 4 7	Modelos de emprendimiento Informático 2 2 4 6	Administración de las pymes y empresa familiar 3 1 4 7	Diseño por computadora 1 5 6 7	Administración de sistemas de capital social 2 4 6 8	Administración de proyectos informáticos 2 2 4 6	Administración Informática 2 2 4 6		P r á c t i c a p r o f e s i o n a l * 30
	Contabilidad 3 1 4 7	Estructura de datos 2 4 6 8	Bases de datos 2 2 4 6	Software de base 2 4 6 8	Plataformas de aprendizaje virtual 2 4 6 8	Modelos de evaluación de software 2 2 4 6	Integrativa profesional* ** ** 8	Auditoría informática 2 2 4 6		
	Economía 3 1 4 7	Legislación informática 3 1 4 7	Análisis y planeación financiera 3 1 4 7	Ingeniería del software 2 4 6 8	Plataforma de comercio digital 2 2 4 6	Dirección de proyectos informáticos 2 2 4 6	Ética Profesional 2 2 4 6	Prospección informática 2 2 4 6		
	Matemáticas aplicadas a la informática 3 1 4 7	Algoritmos computacionales 2 4 6 8	Programación imperativa 2 4 6 8	Programación declarativa 2 4 6 8	Riesgos de Tecnologías de la Información 2 4 6 8	Instalaciones y seguridad informática 2 4 6 8	Gestión de seguridad informática 2 4 6 8	Calidad de los servicios de Tecnologías de la Información 2 2 4 6		
	Gobierno de Tecnologías de la Información 3 1 4 7		Sistemas operativos 2 4 6 8	Comunicación entre computadoras 2 4 6 8	Análisis y diseño de sistemas 2 4 6 8	Sistemas de información administrativos 2 2 4 6	Sistemas de información del conocimiento 2 2 4 6	Sistemas de información estratégicos 2 2 4 6		
	Lógica computacional 3 1 4 7	Arquitectura computacional 2 4 6 8								
	Inglés 5 2 2 4 6	Inglés 6 2 2 4 6	Inglés 7 2 2 4 6	Inglés 8 2 2 4 6						
O P T I V A						Optativa 1 1 3 4 5	Optativa 2 1 3 4 5	Optativa 3 1 3 4 5		
	HT 18 HP 6 TH 24 CR 42	HT 14 HP 16 TH 30 CR 44	HT 13 HP 15 TH 28 CR 41	HT 13 HP 19 TH 32 CR 45	HT 11 HP 21 TH 32 CR 43	HT 11 HP 17 TH 28 CR 39	HT 9+** HP 13+** TH 22+** CR 39	HT 11 HP 13 TH 24 CR 35	HT ** HP ** TH ** CR 30	





DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE APRENDIZAJE OPTATIVAS

O
P
T
A
T
I
V
A
S

PERIODO 1	PERIODO 2	PERIODO 3	PERIODO 4	PERIODO 5	PERIODO 6	PERIODO 7	PERIODO 8	PERIODO 9																								
					<table border="1"> <tr><td>Projects based on PMBok i</td><td>1</td></tr> <tr><td></td><td>3</td></tr> <tr><td></td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td>5</td></tr> </table>	Projects based on PMBok i	1		3		4		5	<table border="1"> <tr><td>Gobierno de TI basados en COBIT</td><td>1</td></tr> <tr><td></td><td>3</td></tr> <tr><td></td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td>5</td></tr> </table>	Gobierno de TI basados en COBIT	1		3		4		5	<table border="1"> <tr><td>Gestión y análisis de BIG DATA</td><td>1</td></tr> <tr><td></td><td>3</td></tr> <tr><td></td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td>5</td></tr> </table>	Gestión y análisis de BIG DATA	1		3		4		5	
Projects based on PMBok i	1																															
	3																															
	4																															
	5																															
Gobierno de TI basados en COBIT	1																															
	3																															
	4																															
	5																															
Gestión y análisis de BIG DATA	1																															
	3																															
	4																															
	5																															
					<table border="1"> <tr><td>Desarrollo de proyectos complejos basados en SCRUM</td><td>1</td></tr> <tr><td></td><td>3</td></tr> <tr><td></td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td>5</td></tr> </table>	Desarrollo de proyectos complejos basados en SCRUM	1		3		4		5	<table border="1"> <tr><td>Servicios de IT basados en ITIL</td><td>1</td></tr> <tr><td></td><td>3</td></tr> <tr><td></td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td>5</td></tr> </table>	Servicios de IT basados en ITIL	1		3		4		5	<table border="1"> <tr><td>Arquitectura empresarial basada en TOGAF</td><td>1</td></tr> <tr><td></td><td>3</td></tr> <tr><td></td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td>5</td></tr> </table>	Arquitectura empresarial basada en TOGAF	1		3		4		5	
Desarrollo de proyectos complejos basados en SCRUM	1																															
	3																															
	4																															
	5																															
Servicios de IT basados en ITIL	1																															
	3																															
	4																															
	5																															
Arquitectura empresarial basada en TOGAF	1																															
	3																															
	4																															
	5																															
					<table border="1"> <tr><td>Inteligencia de negocios BI</td><td>1</td></tr> <tr><td></td><td>3</td></tr> <tr><td></td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td>5</td></tr> </table>	Inteligencia de negocios BI	1		3		4		5	<table border="1"> <tr><td>Lenguaje extensible de informes de negocios XBRL</td><td>1</td></tr> <tr><td></td><td>3</td></tr> <tr><td></td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td>5</td></tr> </table>	Lenguaje extensible de informes de negocios XBRL	1		3		4		5	<table border="1"> <tr><td>Sistemas de planificación de recursos empresariales ERP</td><td>1</td></tr> <tr><td></td><td>3</td></tr> <tr><td></td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td>5</td></tr> </table>	Sistemas de planificación de recursos empresariales ERP	1		3		4		5	
Inteligencia de negocios BI	1																															
	3																															
	4																															
	5																															
Lenguaje extensible de informes de negocios XBRL	1																															
	3																															
	4																															
	5																															
Sistemas de planificación de recursos empresariales ERP	1																															
	3																															
	4																															
	5																															

SIMBOLOGÍA

Unidad de aprendizaje	HT: Horas Teóricas
	HP: Horas Prácticas
	TH: Total de Horas
	CR: Créditos

→ 5 líneas de seriación.
* Actividad académica.
** Horas de las actividades académicas
Créditos mínimos 20 y máximos 45 por periodo escolar.

	Núcleo básico obligatorio.
	Núcleo sustantivo obligatorio.
	Núcleo integral obligatorio.
	Núcleo integral optativo

PARÁMETROS DEL PLAN DE ESTUDIOS

Núcleo básico obligatorio: cursar y acreditar 15 UA	38
	28
	66
	104

Total del núcleo básico:
acreditar 15 UA para cubrir
104 créditos

Núcleo sustantivo obligatorio: cursar y acreditar 20 UA	41
	63
	104
	145

Total del núcleo sustantivo
acreditar 20 UA para cubrir
145 créditos

Núcleo integral obligatorio: cursar y acreditar 9 UA + 2*	18+**
	20+**
	38+**
	94

Núcleo integral optativo: cursar y acreditar 3 UA	3
	9
	12
	15

Total del núcleo integral
acreditar 12 UA +2* para
cubrir 109 créditos

TOTAL DEL PLAN DE ESTUDIOS	
UA obligatorias	44 +2 Actividades académicas
UA optativas	3
UA a acreditar	47+2 actividades académicas
Créditos	358

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES



Departamento de Desarrollo Curricular

Guía de Evaluación del Aprendizaje
Aprobada por los HH. Consejos
Académico y de Gobierno



IV. Objetivos de la unidad de aprendizaje.

Evaluar servicios de tecnologías de información y operaciones por medio de los estándares de calificación ITIL, ideados para ayudar a las organizaciones, a lograr la calidad y eficiencia en las operaciones de TI.

V. Diseño de la evaluación: Factores, Criterios e Indicadores.

Unidad 1. Conceptos clave de la gestión de servicios.		
Factores	Criterios	Indicadores
Identificar los conceptos fundamentales y terminología de ITIL que son fundamentales para la administración de servicios.	Conceptos de ITIL (Valor, Proveedor, Consumidor).	Conoce los conceptos y terminología de ITIL.
	Servicios, oferta de servicios y relaciones.	Analiza el marco para la administración de servicios basados en ITIL.
	1.3 Costos y riesgos de los resultados.	Reconoce cómo el valor, los resultados, el costo y el riesgo son esenciales para la prestación de servicios.

Unidad 2. Dimensiones de la Gestión de Servicios.		
Factores	Criterios	Indicadores
Identificar las 4 dimensiones de la gestión de servicios de TI que son críticas para la facilitación efectiva y eficiente de valor.	2.1 Organizaciones y personas.	Conoce la dimensión organizaciones y personas.
	2.2. Información y tecnología.	Conoce la dimensión Información y tecnología.
	2.3. Socios y proveedores.	Conoce la dimensión socios y proveedores.
	2.4. Procesos y Flujos de Valor.	Conoce la dimensión procesos flujos de valor.
	2.5. Factores Externos.	Identifica los factores externos que intervienen en la gestión de servicios de TI.





Unidad 3. Sistema de Valor del Servicio.		
Factores	Criterios	Indicadores
Describir cómo todos los elementos, componentes y actividades de la organización trabajan juntos para permitir la creación de valor, adaptar la gestión del servicio y conservar el valor ganado.	3.1. Cadena de valor del servicio (CVS).	Identifica las actividades clave de la cadena de valor.
	3.2. Principios guías de ITIL.	Distingue los principios guías de ITIL.
	3.3. Modelo de mejora continua de ITIL.	Conoce el modelo de mejora continua de ITIL.

Unidad 4. Prácticas de Gestión de ITIL		
Factores	Criterios	Indicadores
Analizar las principales prácticas de gestión de ITIL que ayudan a asegurar que los procesos, las personas y la tecnología son adecuados para que la organización pueda cumplir con sus objetivos de negocio.	4.1. Gestión de Seguridad de la Información, de Relaciones, de Proveedores de Disponibilidad y de Capacidad y Rendimiento.	Diseña la propuesta para implementar ITIL en una empresa.
	4.2. Control de Cambios, Gestión de Incidentes, Gestión de activos de TI y. Gestión de la Continuidad del Servicio.	
	4.3. Monitoreo y gestión de eventos, Gestión de Problemas y Gestión de Liberaciones.	
	4.4. Gestión de configuración del servicio, Mesa de Servicio, Gestión de nivel de servicio (SLA), Gestión de solicitudes de servicio y Gestión de despliegue.	





VI. Diseño de los instrumentos de observación

a) Mediciones que derivan en puntajes

Indicador	Evaluación	Instrumento
Conoce los conceptos y terminología de ITIL.	Formativa	Mapa conceptual
Conoce el marco para la administración de servicios basados en ITIL.	Formativa	Reporte de lectura
Reconoce cómo el valor, los resultados, el costo y el riesgo son esenciales para la prestación de servicios.	Formativa	Rubrica
Conoce la dimensión organizaciones y personas.	Formativa	Lista de cotejo
Conoce la dimensión Información y tecnología.	Formativa	Lista de cotejo
Conoce la dimensión socios y proveedores.	Formativa	Lista de cotejo
Conoce la dimensión pprocesos flujos de valor.	Formativa	Lista de cotejo
Identifica los factores externos que intervienen en la gestión de servicios de TI.	Formativa	Lista de cotejo
Identifica las actividades clave de la cadena de valor.	Formativa	Lista de cotejo
Distingue los principios guías de ITIL.	Formativa	Mapa conceptual
Conoce el modelo de mejora continua de ITIL.	Formativa	Mapa conceptual
Diseña la propuesta para implementar ITIL en una empresa.	Sumativa	Rúbrica





b) Estimaciones no cuantificables

Evaluación	Instrumento	¿Qué evalúa?
Evaluación diagnóstica	Cuestionario	Conocimientos previos
Autoevaluación	Rúbrica	Nivel de conocimiento, Habilidades desarrolladas, Nivel de Autoaprendizaje, Actitudes y valores
Coevaluación	Rúbrica	Nivel de conocimiento, Habilidades desarrolladas, Nivel de Autoaprendizaje, Actitudes y valores





VII. Administración de los instrumentos y registro de evidencias.

Período	Indicador	Evidencias	Instrumento	Puntaje
Primera evaluación parcial	Conoce los conceptos y terminología de ITIL.	Conocimiento Desempeño Producto	Mapa conceptual	10%
	Conoce el marco para la administración de servicios basados en ITIL.		Reporte de lectura	20%
	Reconoce cómo el valor, los resultados, el costo y el riesgo son esenciales para la prestación de servicios.		Rubrica	20%
	Conoce la dimensión organizaciones y personas.		Lista de cotejo	10%
	Conoce la dimensión Información y tecnología.		Lista de cotejo	10%
	Conoce la dimensión socios y proveedores.		Lista de cotejo	10%
	Conoce la dimensión pprocesos flujos de valor.		Lista de cotejo	10%
	Identifica los factores externos que intervienen en la gestión de servicios de TI.		Lista de cotejo	10%
				Total

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES





Período	Indicador	Evidencias	Instrumento	Puntaje
Segunda evaluación parcial	Identifica las actividades clave de la cadena de valor.	Conocimiento Desempeño Producto	Lista de cotejo	10%
	Distingue los principios guías de ITIL.		Mapa conceptual	10%
	Conoce el modelo de mejora continua de ITIL.		Mapa conceptual	10%
	Diseña la propuesta para implementar ITIL en una empresa.		Rúbrica	40%
			Examen	30%
			Total	100%
Evaluación ordinaria	Evaluar servicios de tecnologías de información y operaciones por medio de los estándares de calificación ITIL, ideados para ayudar a las organizaciones, a lograr la calidad y eficiencia en las operaciones de TI.	Conocimiento Desempeño Producto	Examen	100%
Evaluación extraordinaria		Conocimiento Desempeño Producto	Examen	100%
Evaluación a Título de suficiencia		Conocimiento Desempeño Producto	Examen	100%





VIII. Evaluación del aprendizaje.

a) Interpretación de apreciaciones y/o datos.

Para dar cumplimiento a los objetivos señalados en la unidad de aprendizaje Servicios de TI basados en ITIL, se propone la rúbrica y examen como instrumentos para evaluar de forma cuantitativo el desempeño del estudiante, generando criterios específicos que permite valorar el aprendizaje logrado por el alumno en la presente unidad de aprendizaje.

La evaluación diagnóstica permite reconocer las habilidades y conocimientos previos del estudiante sobre los temas a estudiar, para que sean centralizados en el curso.

El examen permite cuantificar el nivel de conocimientos y desempeño adquiridos por los estudiantes respecto a la terminología utilizada en el ámbito de los Servicios de TI basados en ITIL

La rúbrica enlista un conjunto de características específicas observables que, brindan al docente y los estudiantes una guía concreta para desempeñar actividades de enseñanza-aprendizaje a lo largo de toda la unidad de aprendizaje, generando estrategias para facilitar la comprensión, integración y realimentación del conocimiento de las temáticas de cada unidad de aprendizaje.

Los productos del curso servirán a los estudiantes para afirmar los conocimientos de la unidad de aprendizaje, así como para aplicar en casos prácticos habilidades de solución y generación de propuestas, que le permitirán resolver las problemáticas presentadas en el ámbito de Servicios de TI basados en ITIL.

Así mismo, la apreciación de actitudes que se realiza a través de la autoevaluación admite, desde una perspectiva cualitativa, considerar la experiencia de aprendizaje y las oportunidades de crecimiento que en ella puede encontrar el estudiante. Lo anterior contribuye a su formación actitudinal toda vez que se les permite hacer una reflexión individual y compartida acerca del desempeño, sus habilidades y sus capacidades.

Finalmente, los exámenes parciales refieren los conocimientos teóricos necesarios para el dominio de los temas de la unidad de aprendizaje, que corresponden a la práctica profesional futura. Las herramientas planteadas en la presente guía dan evidencia de la adquisición de conocimientos básicos para los futuros profesionistas.

En términos de la reglamentación interna de la Facultad, podrá eximirse a los alumnos de la presentación de la evaluación final, siempre y cuando cuenten con un mínimo de 80 por ciento de asistencia durante el curso, obtenga un promedio no menos a 8 puntos en las evaluaciones parciales, y que éstas comprendan la totalidad de los temas del programa de la Unidad de Aprendizaje.





b) Juicios y conclusiones valorativas.

La acreditación de la unidad de aprendizaje Servicios de TI basados en ITIL de la Licenciatura en Informática Administrativa se realizará conforme a los parámetros del reglamento de Facultades y Escuelas Profesionales, considerando la asistencia y el desempeño académico, de acuerdo con lo señalado en el programa de estudios vigente.

Por otra parte, se consideran como componentes de la evaluación los aspectos referentes al grado en que se han alcanzado los objetivos de la Licenciatura en Informática Administrativa, mismo que serán valorados por el docente en función de las habilidades y competencias desarrolladas por los estudiantes, que serán puestas en discusión en la retroalimentación del curso.

Las evaluaciones de carácter cualitativo y cuantitativo tendrán relevancia en la discusión colegiada sobre las estrategias necesarias para cubrir los objetivos planteados en la unidad de aprendizaje de Sistemas de Información del Conocimiento.

Asimismo, las evaluaciones permitirán a los tutores tener un indicador sobre el desempeño de los alumnos y, con ello, asesorar acerca de las estrategias de aprendizaje necesarias para concretar un aprovechamiento sustantivo.

c) Asignación, entrega y revisión de resultados.

El profesor será encargado de entregar calificaciones parciales, ordinarias, extraordinarias y a título de suficiencia; expresada en sistema decimal, en escala de 0 a 10 puntos, en los siguientes 5 días naturales después de la fecha de evaluación ante el departamento de control escolar. Las evaluaciones se llevarán a cabo en los plazos señalados por el Consejo de Gobierno, dentro del periodo estipulado por el calendario escolar, que se dará a conocer al inicio de cada semestre y versarán sobre la totalidad del programa oficial. Las evaluaciones se efectuarán en los recintos de la Facultad o Escuela, conforme al calendario aprobado por los Consejos.

El alumno cubrirá el 80% de asistencia para tener derecho a examen ordinario, 60% para extraordinario y 30% para título de suficiencia. Efectuada su evaluación, el alumno podrá solicitar una revisión de calificación en los primeros cinco días naturales posteriores a la fecha de aplicación del examen.

