



VERDAD, BELLEZA, PROBIDAD



**Facultad de  
Comercio y  
Administración  
Victoria**

## ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

<b>PROGRAMA EDUCATIVO:</b>	Maestría en Dirección Empresarial
<b>MODALIDAD:</b>	Presencial
<b>MODELO DE FORMACIÓN:</b>	Competencias
<b>TIPO:</b>	Único
<b>PERIODO</b>	4to. Cuatrimestre
<b>LUGAR</b>	Aulas de Posgrado de la FCAV
<b>CRÉDITOS</b>	5 (Cinco)
<b>HORAS</b>	32 Horas

## OBJETIVO GENERAL

---

Garantizar que los procedimientos, las personas y la tecnología de información estén en su lugar y cumplan con su trabajo, para proveer servicios que apoyen a los procesos de negocios que son claves para lograr el éxito de la empresa.

## Competencias

---

Competencia previa	Resultado esperado
Conocimientos básicos de tecnologías de la información.	Dominio en la gestión de servicios de tecnologías de información.
Habilidad para analizar información y datos.	Implementación de estrategias para mejorar la eficiencia de los servicios de TI.
Capacidad para trabajar en equipo y comunicarse eficazmente.	Habilidad para tomar decisiones relacionadas con el uso adecuado de la información.

## PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

---

### UNIDAD I: LA ADMINISTRACIÓN, ORGANIZACIÓN Y LA EMPRESA EN UN MUNDO CONECTADO

- 1.1 Conceptos fundamentales de administración y organización en el contexto de la era digital.
- 1.2 Impacto de la conectividad en la estructura y operaciones empresariales.
- 1.3 Estrategias para aprovechar las oportunidades y enfrentar los desafíos de la interconexión global.
- 1.4 Casos de estudio sobre empresas que han adoptado con éxito modelos de negocio conectados.

### UNIDAD II: INFRAESTRUCTURA DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

- 2.1 Componentes y arquitectura de la infraestructura de TI.
- 2.2 Gestión de redes, servidores y almacenamiento.
- 2.3 Seguridad de la información y protección de datos.
- 2.4 Tendencias y mejores prácticas en infraestructura de TI.

### **UNIDAD III: LA GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

- 3.1 Procesos y herramientas para la gestión de sistemas de información.
- 3.2 Administración de bases de datos y sistemas de gestión de contenido.
- 3.3 Gestión del ciclo de vida de las aplicaciones.
- 3.4 Estrategias para la integración de sistemas y tecnologías.

### **UNIDAD IV: APLICACIONES CLAVE DE SISTEMAS PARA LA ERA DIGITAL**

- 4.1 Herramientas y aplicaciones empresariales para la productividad y colaboración.
- 4.2 Sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM) y gestión de recursos empresariales (ERP).
- 4.3 Soluciones de comercio electrónico y marketing digital.
- 4.4 Innovaciones tecnológicas emergentes y su impacto en las operaciones empresariales.

### **UNIDAD V: ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**

- 5.1 Fundamentos de la gestión de proyectos.
- 5.2 Métodos y herramientas para la planificación y ejecución de proyectos de tecnología de la información.
- 5.3 Gestión del alcance, tiempo, costo y calidad en proyectos de TI.
- 5.4 Casos prácticos y ejercicios de aplicación de la gestión de proyectos en el contexto de los servicios de TI.

### **METODOLOGIA GENERAL**

El docente presentará en detalle las actividades programadas para cada sesión en la asignatura de Administración de Servicios de Tecnologías de Información, abordando exposiciones exhaustivas sobre los contenidos del curso y estrategias para la toma de decisiones relacionadas con el uso efectivo de la información. Se emplearán simuladores y casos prácticos para contextualizar los conceptos teóricos, complementados con evaluaciones de lectura y ejercicios de autoevaluación para medir el progreso de los estudiantes y fortalecer su aprendizaje en el ámbito de la gestión de servicios de TI.

## EVALUACIÓN

---

### ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

El estudiante demostrará que ha alcanzado los resultados del aprendizaje mediante las siguientes actividades de evaluación:

ACTIVIDAD	PUNTAJE ASIGNADO
Participación	20%
Exposición Final	40%
Reporte ejecutivo de resultados	30%
Quiz	10%
Total	100%

### BIBLIOGRAFÍA

---

Drnevich, P. L., & Croson, D. C. (2013). Information technology and business-level strategy: Toward an integrated theoretical perspective. *MIS quarterly*, 483-509.

Haag, S. & Cummings, M. (2012). Management Information systems for the information age. USA: McGraw-Hill.

Hasan, Y., Shamsuddin, A., & Aziati, N. (2013). The impact of management information systems adoption in managerial decision making: A review. *The International Scientific Journal of Management Information Systems*, 8(4), 010-017.

Laudon, K. & Laudon, J. (2020). Management Information Systems: Managing the Digital Firm. USA: Pearson.

Luftman, J. N., Lewis, P. R., & Oldach, S. H. (1993). Transforming the enterprise: The alignment of business and information technology strategies. *IBM systems journal*, 32(1), 198-221.

Leidner, D. E., & Elam, J. J. (1993). Executive information systems: their impact on executive decision making. *Journal of Management Information Systems*, 10(3), 139-155.

Kearns, G. S., & Sabherwal, R. (2006). Strategic alignment between business and information technology: a knowledge-based view of behaviors, outcome, and consequences. *Journal of management information systems*, 23(3), 129-162.

Rainer, K., Prince, B. (2022) Introduction to Information Systems : Supporting and Transforming Business.

Vassilakopoulou, P., & Hustad, E. (2023). Bridging digital divides: A literature review and research agenda for information systems research. *Information Systems Frontiers*, 25(3), 955-969.