

Guía para el Profesor

Administración de operaciones de tecnología de
información



ÍNDICE

Introducción	3
Aprendizaje basado en proyectos	3
Competencias del curso	5
Metodología del curso	5
Temario.....	6
Recursos especiales	6
Evaluación	6
Notas de enseñanza por tema.....	8

Introducción

El presente documento tiene la finalidad de mostrarte información esencial para la impartición del curso de nivel maestría que facilitarás. Este manual te será de utilidad para:

1. Conocer en qué consiste la metodología de aprendizaje basado en proyectos y cómo se aplica en las Maestrías de Universidad Tecmilenio
2. Revisar la metodología del curso a impartir
3. Identificar las competencias a desarrollar en cada módulo
4. Conocer los mecanismos de evaluación del curso
5. Conocer y aplicar las notas de enseñanza, es decir, las recomendaciones y sugerencias específicas de parte del equipo de Diseño Académico para optimizar la impartición de la asignatura

Lo anterior te ayudará a encaminar todos tus esfuerzos para lograr los objetivos y competencias del curso con sus estudiantes.

Es importante mencionar que algunos cursos de maestría requieren de recursos especiales, por lo que agregamos una sección en este documento que deberás revisar oportunamente y con detenimiento para poder tener el material listo con antelación.

¡Gracias por aportar tu conocimiento y experiencia a la enseñanza de este curso!

Aprendizaje basado en proyectos (adaptación)

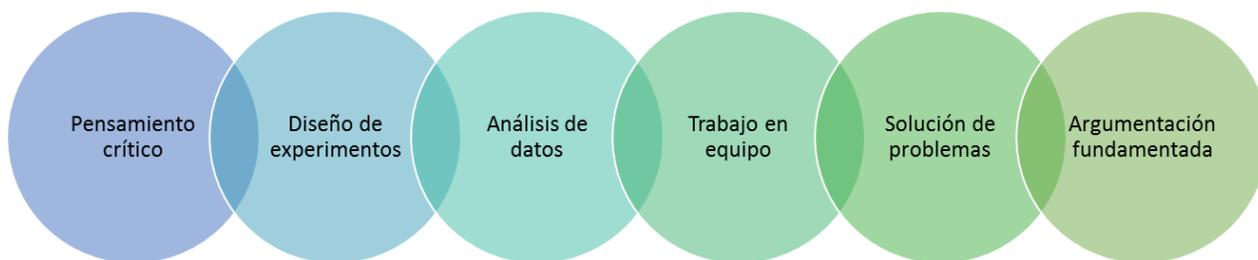
La Universidad Tecmilenio seleccionó el método de proyectos como una de sus técnicas didácticas para promover el aprendizaje significativo con un enfoque constructivista en un modelo educativo por competencias.

El propósito de utilizar una **versión adaptada del aprendizaje basado en proyectos** en los programas de maestría de la Universidad Tecmilenio, es brindar a los estudiantes la oportunidad de enfrentar situaciones que los lleven a interiorizar, comprender y aplicar aquello que aprenden. Se espera que los alumnos utilicen estos conocimientos como una herramienta para resolver problemas o proponer mejoras en las comunidades en donde se desenvuelven, desarrollando así el compromiso con la sustentabilidad como parte de su formación integral.

¿En qué consiste el aprendizaje basado en proyectos?

El aprendizaje basado en proyectos emerge de una visión de la educación en la cual los participantes toman responsabilidad de su propio aprendizaje. Así, los alumnos aplican los conocimientos y habilidades adquiridos a lo largo del curso, los integran a su experiencia actual y estimulan su capacidad de toma de decisiones, liderazgo y responsabilidad.

El participante, al estudiar bajo esta técnica, desarrolla competencias como:



Lo anterior conduce a atractivas experiencias de aprendizaje que involucran a los participantes en proyectos complejos del mundo real.

En la organización de aprendizajes a partir del método de proyectos, el poner al alumno frente a una situación problemática real favorece un aprendizaje más vinculado con el mundo fuera de la institución educativa. Esto le permite adquirir conocimiento mediante la aplicación y no de manera fragmentada o aislada.

¿Cuál es tu papel como maestro impartidor o facilitador en el aprendizaje basado en proyectos?

Como facilitador del curso, es necesario tener conocimiento sobre diferentes metodologías para la administración de proyectos. También se recomienda ampliamente leer y revisar las instrucciones de las evidencias varias veces antes de iniciar el proyecto.

El facilitador puede promover el éxito del proyecto al crear condiciones óptimas de trabajo y, sobre todo, al proveer de retroalimentación oportuna a los participantes. Dar retroalimentación oportuna es fundamental para encaminar las propuestas de solución a proyectos viables que el alumno logre finalizar en el tiempo establecido para el curso. Recuerda que este modelo está centrado en el alumno y, por lo tanto, tu rol es más de asesor y colega, no tanto el de un profesor tradicional.

Te recomendamos, además, que identifiques los recursos adicionales (libros, especialistas, materiales en línea) y herramientas tecnológicas (computadoras, impresoras, celulares, tabletas) que facilitarán la realización del proyecto. El facilitador debe hacer hincapié en que los participantes deben hacer buen uso los recursos para llevar a cabo el proyecto, evitando que éste sea muy ambicioso y se torne irrealizable por falta de herramientas o, por el contrario, que el proyecto sea deficiente y no aproveche los materiales disponibles.

Revisa la sección de **metodología del curso** para averiguar cómo se aplica el aprendizaje basado en proyectos en esta asignatura.

Competencias del curso

Al finalizar el curso **Administración de operaciones de tecnología de información**, el participante deberá haber desarrollado y adquirido las siguientes competencias de posgrado en toda su extensión:

Competencia 1	Competencia 2
Identifica la forma en que cada proceso de las fases de estrategia y diseño contribuye a proporcionar valor a un negocio mediante la gestión de sus servicios	Aplica los procesos de transición para la entrega de servicios, y reconoce cómo los precios y funciones de la operación proporcionan el soporte necesario para una buena gestión en una organización

Metodología del curso

El curso Administración de operaciones de tecnología de información bajo el modelo de **aprender haciendo** que caracteriza a la Universidad Tecmilenio. A través del mismo, adquirirás conocimientos, habilidades y actitudes con los que podrás demostrar tu **saber** y tu **saber hacer**. Para lograr este objetivo, realizarás diversas actividades y evidencias, reforzarás/ampliarás tu conocimiento con el estudio del contenido, y compartirás tus experiencias y aprendizajes con otros profesionistas.

Este curso tiene dos módulos, de cuatro temas cada uno. Las actividades tienen el propósito de aplicar el conocimiento y experimentar con los conceptos vistos en los temas. Las evidencias del curso están encaminadas a resolver un problema a través de un proyecto.

Para la realización de tu proyecto, deberás:

- Revisar el manual de proyecto (ver Evidencia 1).
- Definir la problemática a resolver, identificar antecedentes y contexto.
- Elaborar una fundamentación conceptual y proponer una solución.
- Elaborar un resumen ejecutivo y un reporte de proceso.

No olvides revisar la sección de evaluación para conocer a detalle la ponderación de cada entregable.

¡Bienvenido(a) a esta experiencia de aprendizaje!

Evidencias

Las evidencias se deben enviar a través de la plataforma Blackboard en la fecha indicada. En el caso de los cursos presenciales, si las actividades se realizaron "a mano", éstas deberán ser digitalizadas para, posteriormente, ser enviadas a través de dicha plataforma.

La **evidencia 1** de este curso corresponde a la revisión del manual del proyecto, la delimitación de la problemática y los antecedentes. En este entregable se determina el objetivo del proyecto y se presenta un análisis de contexto. Las instrucciones se encuentran en el apartado de Evidencias.

La **evidencia 2** corresponde a la fundamentación y propuesta de solución, y las instrucciones también se encuentran en el apartado de Evidencias. A través de ella, el participante demostrará su capacidad de aplicar los conocimientos y habilidades que desarrolló a lo largo de los temas revisados en el curso.

La **evidencia 3** es la culminación del proyecto y las instrucciones se encuentran, al igual que las demás, en el apartado de Evidencias. En esta última evidencia, el participante elaborará un resumen ejecutivo e integrará un reporte del proceso seguido.

Tanto tú, en tu capacidad de facilitador, como los participantes, podrán revisar en cualquier momento las instrucciones y rúbricas de evaluación en la sección de Evidencias, ubicada en el lado derecho de la página principal.

Temario

Los temas que se abordarán en este curso son los siguientes:

1. Introducción y el ciclo de vida del servicio
2. Fase de estrategia del servicio
3. Fase de diseño: procesos de negociación
4. Fase de diseño: procesos técnicos
5. Transición del servicio
6. Operación del servicio
7. Funciones en la operación del servicio
8. Mejora continua del servicio y tecnología

Recursos especiales

El libro de texto que deberán adquirir los participantes es el siguiente:

- Orand, B. (2011). Foundations of IT service management with ITIL 2011 (2a ed.). EE. UU: ITILYaBrady.
ISBN-13: 9781466231320
ASIN: B006U6NG0E

Las explicaciones de cada tema en Blackboard no sustituyen de ninguna forma la necesidad de adquirir el libro de texto que ha sido designado para este curso. Es importante hacer hincapié en esto con los participantes desde el inicio del curso.

Evaluación

La evaluación del curso se estructura de la siguiente manera:

Unidades	Instrumento Evaluador	Puntos
2	Actividades	20
3	Evidencias	70
1	Examen final	10
Total		100 puntos

Dichos productos se entregarán de acuerdo a la siguiente agenda, que será definida una vez que se hayan **validado fechas y valores con la información disponible en el sistema**:

Actividad	Temas correspondientes	Ponderación
Actividad 1	2	10
Evidencia 1	2	20
Actividad 2	3	10
Evidencia 2	3	30
Evidencia 3	4	20
Examen final		10
Total		100 puntos

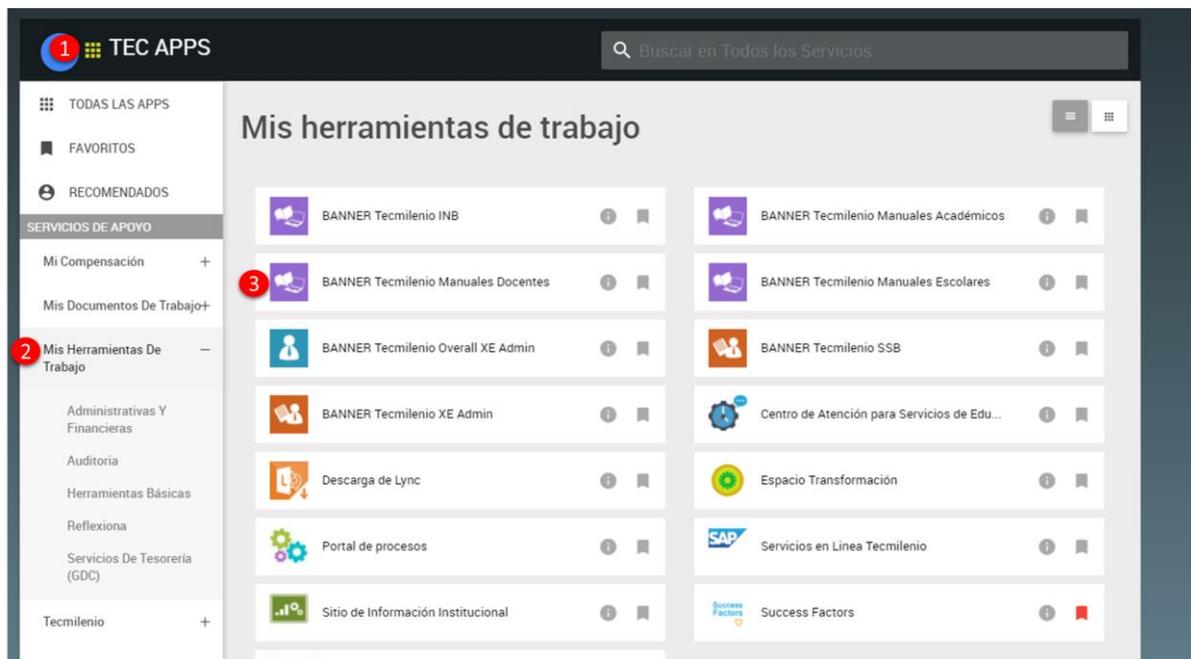
IMPORTANTE:

Estimado profesor, no olvides capturar las calificaciones de tu grupo en las fechas indicadas

Puedes ver un manual para capturar calificaciones siguiendo esta ruta en Mi espacio:
Mi espacio → TEC Apps → Mis Herramientas de Trabajo → BANNER Tecmilenio Manuales Docentes

Si impartes clase de manera presencial, puedes ver un manual para capturar inasistencias siguiendo esta ruta en Mi espacio:

Mi espacio → TEC Apps → Mis Herramientas de Trabajo → BANNER Tecmilenio Manuales Docentes



Notas de enseñanza por tema

Antes de iniciar el curso, revisa de manera general los datos y conceptos proporcionados en el mismo con el fin de enriquecer previamente, si lo consideras necesario, la información que se va a impartir.

Un aspecto de gran importancia en el desarrollo de los temas es tu involucramiento como Facilitador para propiciar que la competencia del curso se cumpla. Además, debes preparar a los participantes para que vayan desarrollando propuestas de solución innovadoras a problemas actuales propios del área de estudio.

Enseguida puedes revisar las notas de enseñanza generales y por tema para este curso.

Generalidades

Para la impartición de este curso, se sugiere:

1. Revisar con tiempo la lista de entregables y la agenda en Banner para saber en qué temas y semanas se deben realizar las actividades.
2. Revisar el manual de Blackboard para conocer las mejores formas de mantener una comunicación constante y efectiva con los estudiantes, despejar dudas y motivarlos. Puedes ver un tutorial de la plataforma en esta liga:
<https://drive.google.com/file/d/0Bw75UcLH85hkOHVLaGo3WC1qUDA/view?usp=sharing>
3. Revisar periódicamente el foro de dudas en Blackboard para resolver las preguntas e inquietudes de los participantes acerca de las actividades y la evidencia.
4. Motivar al alumno a participar y realizar sus actividades a tiempo.
5. Proveer retroalimentación constante de las actividades que realizan los participantes.

6. Elaborar una Agenda y subirla a la plataforma para que los participantes puedan visualizar de manera esquemática los temas y actividades que deberán revisar cada semana.
7. Enriquecer el curso con videos o lecturas adicionales.
8. Realizar una sesión inicial para dar una bienvenida al curso y explicar en qué consiste, además de 4 sesiones sincrónicas para repasar los temas revisados y resolver las diferentes dudas que puedan surgir. Para estas sesiones, se utilizará la herramienta de Blackboard Collaborate, que permite incluso grabar la sesión para que los alumnos que no logren asistir puedan consultarla en otro momento. NOTA: dadas las características de nuestros estudiantes de maestría, se recomienda que las sesiones se lleven a cabo después de las 6 de la tarde.
Puedes ver una **guía para el uso de Blackboard Collaborate** haciendo clic en este enlace: <https://drive.google.com/file/d/0Bw75UcLH85hkbmd3U3FYZjNtZTA/view>
Puedes ver una **guía para organizar las sesiones sincrónicas** haciendo clic en este enlace:
<https://drive.google.com/file/d/0Bw75UcLH85hkdjA5bzNCNmllWW8/view?usp=sharing>
9. Recordar (opcionalmente) a los participantes acerca de las entregas de sus actividades por medio de la sección de Avisos de Blackboard.

Tema 1

1. No están contemplados como parte del programa los apartados 2.1, 2.2 y 3.3 del artículo de Guichot (2006), pues el enfoque del tema es más sobre la historia de la educación y no del estudio de la historia como disciplina.
2. Sobre el artículo de Green (2010), se han empleado la parte introductoria y la del cuestionamiento sobre el conocimiento en investigación educativa (pp. 43 - 47), el resto del artículo versa sobre la epistemología del conocimiento, tema que no se aborda en este curso.
3. En cuanto a la historia de la educación no se abordan los periodos, por ejemplo, la educación durante las antiguas civilizaciones, durante la Edad Media, el Renacimiento,
4. Entre otros, pues el estudio de estos temas es demasiado extenso para el presente curso y sería una asignatura en sí misma. Sin embargo, recomiendo ampliamente la transmisión del vídeo citado en la sección Para aprender más.

Tema 2

1. Para este tema solo se han estudiado los últimos dos subtemas y la conclusión (pp. 21-24) del artículo de Carpintero (2011), por presentar las historias más recientes de los inicios de la psicopedagogía.
2. Algunas de las personalidades citadas en el apartado de aprender más, realizaron grandes contribuciones en el área de la psicología y de la educación. Si se cuenta con tiempo suficiente, se recomienda estudiar en particular las aportaciones de Bloom, Piaget, Gagné, Montessori, Skinner y Vygotsky, autores que se abordarán en los temas siguientes.
3. Una película que es excelente sobre la vida de María Montessori y que se puede encontrar subtitulada al español es: María Montessori: una vita per i bambini (2007). Si se tiene oportunidad vale la pena verla.

Tema 3

1. Del artículo de Hurtado (2006), no considerar de la p. 326 en adelante.
2. Se recomienda analizar los cuadros en donde se explican claramente las diferencias entre Vigotsky y Piaget, p. 113 y 114, cuadros 1 y 2 en el artículo de Fontaines y Rodríguez.
3. Del artículo de Nderu-Boddington (2008) se han omitido los siguientes subtemas: la Teoría Cognitiva de Werner y la Inteligencia Psicométrica y el Pensamiento Formal Operacional.

Tema 4

1. A manera de ejercicio de reflexión personal, pueden plantearse las siguientes preguntas a los
2. alumnos:
 - ¿Qué motivó tu decisión de dedicarte al magisterio?
 - ¿Cómo fue tu primera experiencia como maestro?
 - ¿Cuáles fueron los principales retos?
 - ¿Cuáles han sido los tres aprendizajes más relevantes en tu experiencia como profesor?
 - ¿Cuáles son los tres aspectos que quieres mejorar de tu práctica docente?
 - ¿Cómo planeas lograrlo?
3. Este ejercicio puede compartirse con los compañeros si así lo desean.

Tema 5

1. Acerca del tema 5.1, se recomienda poner especial atención en las aplicaciones prácticas del conductismo y del constructivismo, que se ejemplifican en el artículo de Papatheodorou, T. (2010). También es importante destacar la influencia de Vygotsky, autor estudiado en el tema anterior, en estas aplicaciones.
2. Si se tiene tiempo, aborde el artículo de Warner (2009), recomendado en la sección de aprender más, pues otorga una perspectiva más amplia sobre el uso de las tecnologías en el campo educativo

Tema 6

1. Los cuadros que se encuentran en el artículo de Christensen (2008), sintetizan y ejemplifican muy bien el uso de los distintos paradigmas educativos en el D. I. Se recomienda tomar tiempo para poder analizarlos bien con los alumnos.
2. Para la correcta elección de un paradigma, en el momento de hacer un D. I., es necesario dominar los conceptos del primero. En el módulo solo se emplean algunas referencias, pero es necesario consultar más. Se debe aclarar esto con los estudiantes, pues ellos deben emplear los paradigmas al hacer su proyecto final (evidencia integradora 2).

Tema 7

1. Al estudiar el artículo de Mora (2004), enfocarse en la definición de evaluación, en sus características y períodos. Al llegar a la parte en donde se describen los diferentes modelos, se sugiere solo enfocarse a los que corresponden más directamente al campo educativo, como la evaluación constructivista y la de competencias.

Tema 8

1. Si se tiene tiempo, se sugiere que los alumnos practiquen adecuaciones curriculares de la materia que ellos impartan en su trabajo. Por ejemplo, que establezcan un objetivo de su programa y desarrollen una actividad promedio para lograr el objetivo, una que tenga un mayor nivel de reto y una que cumpla solo con el criterio mínimo de desempeño. Entre más ejemplos logren hacer, comprenderán mejor el concepto de adecuaciones curriculares.