



## SÍLABO DE LA UNIDAD DIDÁCTICA DE ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO

### I. INFORMACION GENERAL

1.1 Nombre de la institución	: I.E.S.T.P "San Ignacio"
1.2 Programa de Estudio	: Computación e Informática
1.3 Modulo Profesional	: Gestión de Soporte técnico, seguridad y tecnologías de la información y comunicación
1.4 Tipo de Módulo	: Técnico Profesional
1.5 Unidad Didáctica	: Organización Y Administración Del Soporte Técnico
1.6 Docente Responsable	: Mg. Lourdes Soplopuco Tello
1.7 Periodo Académico	: Primero
1.8 N° de Horas de la Unidad Didáctica	: 72 horas
1.9 N° de Créditos	: 03
1.10 Periodo Lectivo	: 2025-I
1.11 Turno	: Nocturno
1.12 Fecha de Inicio	: 08/04/25
1.13 Fecha de Término	: 05/08/25

### II.- SUMILLA

La unidad didáctica de Organización y Administración del Soporte Técnico del programa de estudios de Computación e Informática, es de naturaleza teórico-práctico y de carácter obligatorio para todos los estudiantes de ciclo regular; proporciona los conocimientos y habilidades necesarios para gestionar y optimizar los servicios de soporte en entornos tecnológicos. Se estructura en dos indicadores de logro, abarcando temas clave como la gestión de incidencias, mantenimiento preventivo y correctivo, documentación técnica, herramientas de diagnóstico, normativas de seguridad y atención al cliente. A lo largo del desarrollo, los estudiantes desarrollarán competencias para diagnosticar, solucionar y administrar eficientemente recursos tecnológicos en diversas organizaciones, alineándose con estándares de calidad y mejores prácticas de la industria.

### III.- UNIDAD DE COMPETENCIA VINCULADA AL MÓDULO

Administrar, gestionar e implementar, el servicio de mantenimiento y operatividad de los Recursos de hardware y software, redes de comunicación y los lineamientos y políticas de seguridad de la información, teniendo en cuenta los criterios y estándares vigentes

### IV.- CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

Planificar el servicio de soporte técnico para la optimización de los recursos, considerando los criterios y estándares de calidad establecidos.



## V.- INDICADORES DE LOGRO

- 5.1 Planificar el servicio de soporte técnico según estándares de calidad y necesidades organizacionales.
- 5.2 Gestionar los recursos y procesos del soporte técnico para garantizar eficiencia operativa y calidad del servicio.

## VI.- SESIONES DE APRENDIZAJE

Indicador de Logro	Sesiones de Aprendizaje	N° de Horas	Fecha	Fecha de Culminación del IL
IL 1	Socialización del silabo	1		
	<b>N° 1: Introducción al Soporte Técnico</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Concepto y objetivos del soporte técnico.</li><li>• Tipos de soporte técnico: presencial y remoto.</li><li>• Importancia del soporte técnico en las organizaciones.</li><li>• Roles y responsabilidades del personal de soporte técnico.</li><li>• Habilidades técnicas y blandas en el soporte técnico.</li><li>• Tendencias actuales en soporte técnico.</li></ul>	4	<b>Semana 1</b> 08/04/2025	
	<b>N° 2: Infraestructura de Soporte Técnico</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Componentes de hardware esenciales.</li><li>• Software y herramientas de diagnóstico.</li><li>• Redes y conectividad en soporte técnico.</li><li>• Protocolos de comunicación en soporte técnico.</li><li>• Seguridad y gestión de accesos.</li><li>• Mantenimiento preventivo y correctivo.</li></ul>	4	<b>Semana 2</b> 15/04/2025	
	<b>N° 3: Modelos y Estándares de Soporte Técnico</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Modelos de servicio ITIL y COBIT.</li></ul>	4	<b>Semana 3</b> 22/04/2025	27/05/2025





<ul style="list-style-type: none"><li>• Estándares de calidad en soporte técnico.</li><li>• Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).</li><li>• Gestión de incidencias y problemas.</li><li>• Documentación y registro de incidencias.</li><li>• Evaluación del rendimiento del soporte técnico.</li></ul>			
<p><b>N° 4: Gestión de Usuarios y Atención al Cliente.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación de necesidades del usuario.</li><li>• Técnicas de comunicación efectiva.</li><li>• Resolución de conflictos y manejo de quejas.</li><li>• Personalización del servicio de soporte técnico.</li><li>• Encuestas de satisfacción y retroalimentación.</li><li>• Estrategias de fidelización de usuarios.</li></ul>	4	<b>Semana 4</b> 29/04/2025	
<p><b>N° 5: Planificación y Organización del Servicio de Soporte Técnico.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Estructura organizativa del soporte técnico.</li><li>• Estrategias de planificación del servicio.</li><li>• Definición de objetivos y metas.</li><li>• Diseño de flujos de trabajo.</li><li>• Herramientas de gestión de soporte técnico.</li><li>• Evaluación y mejora continua del servicio.</li></ul>	4	<b>Semana 5</b> 06/05/2025	
<p><b>N° 6: Herramientas y software para la gestión del soporte técnico.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sistemas de ticketing y helpdesk.</li><li>• Monitoreo y análisis de incidencias.</li><li>• Software de control remoto y asistencia.</li><li>• Automatización en soporte técnico.</li></ul>	4	<b>Semana 6</b> 13/05/2025	





IL 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bases de conocimientos y documentación.</li><li>• Evaluación de herramientas de gestión.</li></ul>			
	<b>N° 7: Seguridad en el Soporte Técnico</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Principios de seguridad informática.</li><li>• Políticas de seguridad en soporte técnico.</li><li>• Protección de datos y privacidad.</li><li>• Seguridad en redes y acceso a sistemas.</li><li>• Copias de seguridad y recuperación de datos.</li><li>• Estrategias de mitigación de riesgos.</li></ul>	4	<b>Semana 7</b> 20/05/2025	
	<b>N° 8: Análisis y Resolución de Problemas Técnicos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación y diagnóstico de fallas.</li><li>• Aplicación del método de resolución de problemas.</li><li>• Solución de problemas de hardware.</li><li>• Solución de problemas de software.</li><li>• Evaluación de soluciones implementadas.</li><li>• Técnicas avanzadas de troubleshooting.</li></ul>	4	<b>Semana 8</b> 27/05/2025	
	<b>N° 9: Gestión de Recursos en el Soporte Técnico</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Administración de recursos tecnológicos.</li><li>• Optimización de costos y presupuestos.</li><li>• Gestión de inventarios y repuestos.</li><li>• Estrategias de mantenimiento de equipos.</li><li>• Uso eficiente de licencias y software.</li><li>• Evaluación del uso de recursos.</li></ul>	4	<b>Semana 9</b> 03/06/2025	
	<b>N° 10: Estrategias de Mejora Continua en el Soporte Técnico</b>	4	<b>Semana 10</b> 10/06/2025	22/07/2025





<ul style="list-style-type: none"><li>• Metodologías de mejora continua.</li><li>• Análisis de causa raíz de problemas.</li><li>• Implementación de nuevas tecnologías.</li><li>• Automatización de procesos de soporte.</li><li>• Medición de impacto de mejoras.</li><li>• Reportes de mejora y resultados.</li></ul>			
<b>N° 11: Gestión del Conocimiento en Soporte Técnico</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Importancia del conocimiento en soporte técnico.</li><li>• Desarrollo de bases de conocimiento.</li><li>• Capacitación y formación del equipo de soporte.</li><li>• Estrategias de transferencia de conocimiento.</li><li>• Documentación eficiente de soluciones.</li><li>• Evaluación de gestión del conocimiento.</li></ul>	4	<b>Semana 11</b> 17/06/2025	
<b>N° 12: Administración del Talento Humano en Soporte Técnico</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Selección y contratación de personal.</li><li>• Capacitación y desarrollo profesional.</li><li>• Motivación y retención de talento.</li><li>• Evaluación del desempeño.</li><li>• Trabajo en equipo y liderazgo.</li><li>• Cultura organizacional en soporte técnico.</li></ul>	4	<b>Semana 12</b> 24/06/2025	
<b>N° 13: Tendencias y Nuevas Tecnologías en el Soporte Técnico</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Inteligencia artificial aplicada al soporte.</li><li>• Uso de chatbots y asistentes virtuales.</li></ul>	4	<b>Semana 13</b> 01/07/2025	





	<ul style="list-style-type: none"><li>• Internet de las cosas (IoT) en el soporte técnico.</li><li>• Realidad aumentada y virtual en asistencia técnica.</li><li>• Análisis predictivo y mantenimiento proactivo.</li><li>• Futuro del soporte técnico.</li></ul>			
	<b>N° 14: Gestión de Proyectos en Soporte Técnico</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fundamentos de gestión de proyectos.</li><li>• Metodologías ágiles aplicadas al soporte técnico.</li><li>• Planificación y ejecución de proyectos.</li><li>• Evaluación de impacto de proyectos de soporte.</li><li>• Casos de estudio y mejores prácticas.</li><li>• Presentación de proyectos de mejora.</li></ul>	4	<b>Semana 14</b> 08/07/2025	
	<b>N° 15: Auditoría y Control de Calidad en el Soporte Técnico</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conceptos básicos de auditoría en TI.</li><li>• Normativas y estándares de calidad.</li><li>• Evaluación de procesos de soporte.</li><li>• Herramientas para auditoría interna.</li><li>• Planes de acción correctivos.</li><li>• Presentación de informes de auditoría.</li></ul>	4	<b>Semana 15</b> 15/07/2025	
	<b>N° 16: Simulación de Casos y Prácticas Integradoras</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicación práctica de metodologías de soporte.</li><li>• Resolución de casos reales y simulados.</li><li>• Evaluación de tiempos de respuesta.</li><li>• Implementación de soluciones innovadoras.</li><li>• Presentación de resultados y feedback.</li></ul>	4	<b>Semana 16</b> 22/07/2025	





	• Preparación para el examen final.			
	<b>Feriado</b>	4	<b>Semana 17</b> 29/07/2025	
Recuperación	Actividades de recuperación	4	<b>Semana 18</b> 05/08/2025	

### VII.- RECURSOS DIDÁCTICOS:

- Fichas de Trabajo.
- Pizarra, Mota, Plumones.
- Guía de observación.
- Computadora: software y hardware
- Proyector Multimedia

### VIII.- METODOLOGÍA

Se empleará el método activo que promoverá el trabajo autónomo y cooperativo, de esta manera, se fomentará la participación activa de los estudiantes, haciendo uso de trabajos grupales y/o individuales, juegos de roles, entre otras estrategias didácticas.

Evaluación teórico práctico permanente.

Práctica de las normas de convivencia

### IX.- EVALUACIÓN

- El sistema de calificación es vigesimal y la nota mínima aprobatoria para las unidades didácticas es trece (13).
- Se considera aprobado el módulo, siempre que se haya aprobado todas las Unidades Didácticas Específicas y las Transversales, de acuerdo al Plan de Estudios.
- El alumno que acumulará inasistencias injustificadas en número mayor o igual al 30% del total de horas programadas en la Unidad Didáctica, será desaprobado en forma automática, sin derecho a recuperación.
- Los alumnos que justifiquen debidamente su inasistencia tendrán derecho a ser evaluados.
- Los alumnos con promedio entre 10 y 12 podrán participar de las actividades de recuperación a fin de lograr la aprobación, dentro del mismo periodo de estudios, (semana 18) y de acuerdo a los lineamientos establecidos en el reglamento institucional.
- Las actividades de recuperación serán programadas dentro de su horario de clase.
- De igual forma el alumno que después de haber realizado el proceso de recuperación obtenga nota menor a trece (13), repetirá la U.D.
- La nota de recuperación será registrada en un Acta de Evaluación de Recuperación.
- Al calcular cualquier promedio se tendrá en cuenta el redondeo hacia arriba
- Los alumnos que falten a una evaluación deben justificarse en la próxima sesión, caso contrario se les asignará la nota mínima CERO.
- La evaluación extraordinaria se aplica cuando el estudiante termina el sexto semestre académico y tenga una o dos U.D pendientes como máximo, está en



la facultad de solicitar su evaluación extraordinaria, pagando su derecho respectivo.

- La evaluación extraordinaria será registrada en un acta de Evaluación Extraordinaria.
- El Promedio de la Unidad Didáctica estará dado por:

$$IL = \sum_{i=1}^n ESA / n$$

ESA = Evaluación de Sesión de Aprendizaje

n = Total de sesiones de aprendizaje por cada indicador de logro

$$PUD = (IL1 + IL2) / 2$$

## X.- FUENTES DE INFORMACIÓN

### FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). Sistemas de información gerencial. Pearson.
- IT Governance Institute. (2023). COBIT 5: A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT. ISACA.
- Van Bon, J. (2023). IT Service Management: An Introduction based on ITIL. Van Haren Publishing.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2023). Service Management: Operations, Strategy, Information Technology. McGraw-Hill.

### FUENTES ELECTRONICAS

- ISACA. (2023). COBIT Framework. Recuperado de <https://www.isaca.org>
- ITIL Foundation. (2023). ITIL Best Practices. Recuperado de <https://www.axelos.com>
- Microsoft Docs. (2023). Administración de servicios de TI en Microsoft. Recuperado de <https://docs.microsoft.com>
- Cisco. (2023). Gestión y soporte técnico en redes empresariales. Recuperado de <https://www.cisco.com>



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
DRE. CAJAMARCA  
I.E.S.T. PÚBLICO "SAN IGNACIO"

Mg. Ana M. Parihuaman Velásquez  
JEFE DE UNIDAD ACADÉMICA

Mg. Ana M. Parihuamán Velásquez  
Jefa de Unidad Académica

San Ignacio, abril del 2025



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
DRE. CAJAMARCA  
I.E.S.T. PÚBLICO "SAN IGNACIO"

Ing. E. *[Signature]*  
COORDINADORA DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS DE COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA

Coordinadora del Programa de Estudios de  
Computación e Informática

*[Signature]*

Mg. Lourdes Soplopuco Tello  
Docente responsable