

# Taller: "Aplicación de la dimensión "Organizaciones y personas" al servicio de TI"

Dr. Oscar J. Jimenez Flores

---

## Objetivo

Fortalecer la comprensión avanzada y la aplicación práctica de la dimensión "Organizaciones y Personas" del marco ITIL, mediante el análisis del servicio TI previamente propuesto por cada grupo. Se requiere un enfoque analítico que considere la cultura organizacional, estructuras de roles, habilidades, liderazgo y comunicación, en coherencia con un entorno realista de gestión de servicios TI.

- **Duración:** 90 minutos
  - **Modalidad:** Presencial (X) Virtual ( )
  - **Número de integrantes por grupo:** 4 estudiantes
  - **Producto final:** Informe académico y presentación oral
- 

## Producto del Taller

Cada grupo elaborará un **informe académico mínimo de 4 páginas** que 1 integrante del grupo deberá subir al aula virtual; este informe académico debe incluir:

▲ **Nota:** Se penalizarán los informes con definiciones copiadas, sin análisis propio o sin conexión clara con el servicio TI desarrollado.

### Estructura del Informe Académico

#### 1. Carátula

Título del taller, título del Servicio TI (del taller anterior), Carrera profesional, Docente, Integrantes.

#### 2. Resumen

Síntesis del taller anterior, que incluya la descripción breve de su servicio de TI.

#### 3. Análisis de la Dimensión "Organizaciones y Personas"

Desarrollar diagramas de bloques/arquitectura/flujo/ o cualquier otro que el grupo considere oportuno para representar y explicar cada uno de los siguientes componentes:

- Estructura organizacional bien definida
- Cultura organizacional saludable
- Habilidades y competencias organizacionales actualizadas
- Objetivo organizacional común

#### 4. Conclusión

Reflexión sobre la importancia de la dimensión "Organizaciones y Personas" y sus componentes para el éxito sostenible del servicio TI



## Instrucciones de Trabajo

### 🕒 Fase 1 – Análisis y Desarrollo (60 minutos)

1. Revisar la información desarrollada en el taller anterior.
2. Analizar y comprender los componentes de la **dimensión Organizaciones y personas**.
3. Aplicar el análisis previo en su servicio TI, completando la estructura del informe.

### 💬 Fase 2 – Compartir resultados (30 minutos)

Cada grupo realizará un speech de 5 minutos explicando **solo 1 de los 4 componentes desarrollados**.

- Puede ser una presentación rápida en pocos slides (si hubiera proyector),
- o expuesto de forma verbal.

En ambos casos el docente/estudiantes pueden realizar preguntas si lo amerita al grupo.



## Cuatro componentes de la dimensión "Organizaciones y personas"

- Estructura organizacional bien definida
- Cultura organizacional saludable
- Habilidades y competencias organizacionales actualizadas
- Objetivo organizacional común



## Rúbrica de Evaluación (0 a 20 puntos)

Criterio	Puntaje	Descripción
Claridad y coherencia del informe	0–5	Información organizada, redacción adecuada y estructura comprensible.
Desarrollo de los componentes	0–5	Estructura, cultura, competencias y objetivos analizados y aplicados de forma coherente.
Calidad de los diagramas	0–4	Representación clara y funcional de los cuatro componentes.
Trabajo grupal	0–3	Evidencia de colaboración, análisis articulado entre los miembros.
Presentación oral	0–3	Claridad, dominio del tema, coherencia entre análisis y aplicación.

**Total: 20 puntos**



## Recomendaciones Finales

- Utilizar herramientas de edición de texto colaborativas (Google Docs, Word Online).
- Evitar copiar definiciones; priorizar la explicación con ejemplos propios del servicio diseñado.