



SÍLABO DE GESTION DE PETICIONES

I. INFORMACIÓN GENERAL:

PROGRAMA DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE CENTROS DE CÓMPUTO					
MÓDULO	ATENCIÓN Y MONITOREO DE SERVICIOS HELP DESK					
DOCENTE	PERIODO ACADÉMICO	SEMESTRE	HORAS SEMANA	HORAS SEMESTRE		
LUIS GIBSON CALLACNÁ PONCE	2024 - II	IV	7	112		
UNIDAD DIDÁCTICA	MODALIDAD PRESENCIAL					
GESTION DE PETICIONES	CRÉDITOS			HORAS		
	TEORÍA	PRÁCTICA	TOTAL	TEORÍA	PRÁCTICA	TOTAL
	2	4	6	32	90	112
PROPÓSITO DE LA UNIDAD (Qué, cómo y para qué)	El propósito de la unidad es desarrollar en el estudiante los conocimientos necesarios para la gestión de peticiones a través de una herramienta de base de datos considerando información de un modelo de datos empresarial.					
UNIDAD DE COMPETENCIA	Realizar la puesta en producción de los sistemas de información o servicios de TI, de acuerdo a la planificación efectuada.					
CAPACIDAD TERMINAL	INDICADORES DE LOGRO					
Implementar gestión de Peticiones en la Operación de Sistemas de tecnología de información según normas y políticas de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Describe gestión de Problemas en las Operaciones de los Sistemas de tecnología de información según las normas y políticas de la organización - Diseña control de Proceso en las operaciones de los sistemas de tecnología de Información según las normas y políticas de la organización - Implementar gestión de acceso a los servicios de tecnologías de la información según las normativa vigente y políticas de la organización 					

II. ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTENIDOS BÁSICOS:



FECHAS/ SEMANAS	ELEMENTOS DE CAPACIDAD	NOMBRE DE ACTIVIDAD	CONTENIDOS			MEDIOS Y MATERIALES	HORAS	
			CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		TEORÍA	PRÁCTICA
SEMANA 1 (20-08-2024)	Instalar, configurar y probar el DBMS	Instalación y pruebas en MS SQL Server 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Características del DBMS MS-SQL Server 2019. - Instalación de MS-SQL Server 2019 . - Ejecución y Prueba de servicios de SQL Server 2019. 	Servicios con MS-SQL Server 2019. Laboratorio 01: Actividades con MS SQL Server 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo • Pensamiento crítico 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	5
SEMANA 2 (27-08-2024)	Construir la base de datos utilizando DDL	Creación de Base de Datos en SQL Server 2019 (Parte 1)	Creación de Base de Datos en SQL Server. (DDL) <ul style="list-style-type: none"> - Create Database - Create Table - Alter Table 	Estructuras de Base de datos en MS-SQL Server 2019 Laboratorio 02 : Actividades con MS SQL Server 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo • Pensamiento crítico 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	5
SEMANA 3 (03-09-2024)	Construir la base de datos utilizando DDL	Creación de Base de Datos en SQL Server 2019 (Parte 2)	Creación de Base de Datos en SQL Server. (DDL) <ul style="list-style-type: none"> - Drop table - Constraint - Primary Key - Foreign Key - Ingeniería Directa. - Ingeniería Inversa. 	Estructuras de Base de datos en MS-SQL Server 2019 Laboratorio 03 : Actividades con MS SQL Server 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo • Pensamiento crítico 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	5
SEMANA 4 (10-09-2024)	Realizar Consultas Simples con SQL-Server	Consultas Simples en SQL Server 2019 (parte 1)	Consulta de Base de Datos en SQL Server. (DCL) <ul style="list-style-type: none"> - Select - From 	Querys para consultas simples en SQL Server 2019 Laboratorio 04: Actividades con MS SQL Server 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo • Pensamiento crítico 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	5



SEMANA 5 (17-09-2024)	Realizar Consultas Simples con SQL-Server utilizando DCL	Consultas Simples en SQL Server 2019 (parte 2)	Consulta de Base de Datos en SQL Server. (DCL) <ul style="list-style-type: none"> • Select • From • Where 	Desarrollar Querys para consultas simples en SQL Server 2019 Laboratorio 05: Actividades con MS SQL Server 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo • Pensamiento crítico 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	5
SEMANA 6 (24-09-2024)	Realizar Consultas relacionadas con SQL-Server utilizando DCL	Consultas con tablas relacionadas en SQL Server 2019	Consulta de Base de Datos en SQL Server. (DCL) <ul style="list-style-type: none"> • Select • From • Where • Inner Join 	Desarrollar Querys para consultas simples en SQL Server 2019 Laboratorio 06: Actividades con MS SQL Server 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo • Pensamiento crítico 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	5
SEMANA 7 (01-10-2024)	Realizar Consultas relacionadas con operadores en SQL-Server utilizando DCL	Consultas con tablas relacionadas y operadores en SQL Server 2019.	Consulta de Base de Datos en SQL Server. (DCL) <ul style="list-style-type: none"> - SELECT DISTINCT, SELECT TOP, ORDER BY (ASC, DESC) - La Clausula WHERE: Operadores: BETWEEN, LIKE – Comodines, IN, AND y OR, JOIN – Tipos 	Evalúa las características para la Recuperación de Información. Laboratorio 07: Actividades con MS SQL Server 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo • Pensamiento crítico 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	5
SEMANA 8 (08-10-2024)	Realizar Consultas relacionadas con SQL-Server utilizando funciones de agregado (DCL)	Consultas con tablas relacionadas y operadores en SQL Server 2019.	Recuperación de Información: <ul style="list-style-type: none"> - El operador UNION: Subconsultas Funciones de agregado: - AVG(), COUNT(), 	Diferencia los tipos de Recuperación de Información Laboratorio 08: Actividades con MS SQL Server 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo • Pensamiento crítico 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	5



			FIRST(), LAST(), MAX(), MIN(), SUM()					
SEMANA 9 (15-10-2024)	Realizar Consultas relacionadas utilizando funciones escalares en SQL-Server con DCL.	Funciones escalares en SQL Server 2019.	- Funciones escalares: UCASE (), LCASE (), MID (), LEN (), ROUND (), NOW (), FORMAT ()	- Reconoce los aspectos de la Recuperación de Información con funciones Laboratorio 09: Actividades con MS SQL Server 2019 -	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo • Pensamiento critico 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	5
SEMANA 10 (22-10-2024)	Realizar Consultas agrupadas con SQL-Server utilizando DCL	Recuperando datos agrupados en SQL Server 2019	- Recuperación de Información: La sentencia GROUP BY: Agregación Sintaxis HAVING.	- Reconoce los aspectos de la Recuperación de Información con agrupación de datos Laboratorio 10: Actividades con MS SQL Server 2019 -	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en Equipo - Pensamiento critico 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	5
SEMANA 11 (29-10-2024)	Elaborar procedimientos almacenados simples en SQL-Server.	Procedimientos almacenados simples en SQL Server 2019	- Recuperación de Información: Procedimientos Almacenados simples, Transacciones.	- Crea, modifica y elimina store procedure simples. Laboratorio 11: Actividades con MS SQL Server 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo • Pensamiento critico 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	5
SEMANA 12 (05-11-2024)	Elaborar procedimientos almacenados complejos en SQL-Server.	Procedimientos almacenados complejos en SQL Server 2019	- Recuperación de Información: Procedimientos Almacenados complejos, Transacciones	- Crea, modifica y elimina store procedure complejos. Laboratorio 12: Actividades con MS SQL Server 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo • Pensamiento critico 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	5



SEMANA 13 (12-11-2024)	Elaborar procedimientos almacenados complejos en SQL-Server.	Procedimientos almacenados complejos en SQL Server 2019	- Recuperación de Información: Disparadores	- Reconoce los aspectos de la Recuperación de Información con Disparadores Laboratorio 13: Actividades con MS SQL Server 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo • Pensamiento critico 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	5
SEMANA 14 (19-11-2024)	Elaborar procedimientos almacenados complejos en SQL-Server.	Elaboración de Cursores	- Recuperación de Información: Cursores	- Reconoce los aspectos de la Recuperación de Información con cursores Laboratorio 14: Actividades con MS SQL Server 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo • Pensamiento critico 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	5
SEMANA 15 (26-11-2024)	Elaborar procedimientos almacenados complejos en SQL-Server.	Normalización de Base de Datos	- Recuperación de Información: Normalización de Base de datos	- Reconoce la optimización de información Normalizando datos. Laboratorio 15: Actividades con MS SQL Server 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo • Pensamiento critico 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	5
SEMANA 16 (03-12-2024)	Elaborar procedimientos almacenados complejos en SQL-Server.	Informe de Proyecto	- Informe de Proyecto de Base de Datos	Sustenta el Informe de proyecto de base de datos.	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo • Pensamiento critico 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	5
SEMANA 17 (10-12-2024)	Retroalimentación							
SEMANA 18 (17-12-2024)	Evaluación de Recuperación							



III. METODOLOGÍA:

PRESENCIAL

- Expositiva
- Plenaria
- Trabajo de Grupo
- Demostrativa

NO PRESENCIAL

- Asincrónica: Classroom, WhatsApp, Correo Electrónico, (Para trabajos encargados, cuestionarios, foros, evaluaciones, materiales u otra)

IV. EVALUACIÓN:

- Evaluación de cumplimiento de reportes en la plataforma virtual.
- Evaluaciones cognoscitivas
- Evaluación Actitudinal
- Evaluaciones Practicas
- Informe de trabajos encargados

V. CONDICIONES DE APROBACIÓN

- El calificativo mínimo aprobatorio es 13
- En todos los casos la fracción 0.50 o más se considera como una unidad a favor del estudiante,
- Si el Estudiante obtuviera nota menor a 10, en todos los casos, repite la Unidad Didáctica.
- El estudiante que acumulará inasistencias injustificadas en número igual o mayor al 30% del total de horas programadas en la UD, será desaprobado automáticamente.

VI. BIBLIOGRAFÍA

BÁSICA:

1. Abraham Silberschatz, Henry F. Korth; S. Sudarshan 5ta Edición Mc. Graw Hill 2014
2. Lopez Montalban, Ivan Administración de Sistemas Gestores de Base de Datos Ed Garceta 2015
3. Gabillaud, Jerome SQL SERVER 2014 SQL, Transact SQL Diseño y Creación de base de Datos Ed ENI Ediciones 2015
4. Medina Serrano Santiago, SQL SERVER 2014 Soluciones Prácticas de Administración Ed. Rama 2015



SITIOS WEB

[https://es.wikipedia.org/wiki/Modelo entidad-relaci3n](https://es.wikipedia.org/wiki/Modelo_entidad-relaci3n)

[https://es.wikipedia.org/wiki/Base de datos](https://es.wikipedia.org/wiki/Base_de_datos)

[https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema de gesti3n de bases de datos relacionales](https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti3n_de_bases_de_datos_relacionales)

<https://www.microsoft.com/es-es/sqlserver/sql-server-downloads>

<https://docs.microsoft.com/en-us/sql/sql-server/sql-server-technicaldocumentation?view=sql-server-2017/> SQL Server Management Studio Developer 2019 (2019).

La Banda de Shilcayo, agosto del 2024

V°B° Coordinador Área Académica

Ing. Luis Gibson Callacná Ponce

Docente a cargo de la Unidad Didáctica