



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

TES SFP

TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES
SAN FELIPE DEL PROGRESO

TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE
SAN FELIPE DEL PROGRESO

CARRERA:

INGENIERÍA INFORMÁTICA



MATERIA:

FUNDAMENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

DOCENTE:

ING. LUIS ANGEL GONZÁLEZ FLORES

Luis Angel González Flores

INTEGRANTES:

DIEGO ARMANDO FLORES

JENNIFER SEGUNDO

RUBI AMBRIZ MARTÍNEZ

LEONEL FLORES BAUTISTA



GRUPO:

701

19 DE SEPTIEMBRE DEL 2022



Índice

MISIÓN TESSP	3
VISIÓN TESSP	3
OBJETIVO TESSP	3
OBJETIVO GLOSARIO	3
GLOSARIO	3
Referencias	6

Introducción



Título

MISIÓN TESSP

Formar Profesionistas e Investigadores consientes de las necesidades de su región, capaces de crear y difundir conocimientos Científicos, Tecnológicos y Culturales, que coadyuve en el desarrollo económico, político y social, y alcanzar los niveles de productividad y calidad que exige un mundo globalizado.

VISIÓN TESSP

El tecnológico de estudios superiores de san Felipe del progreso, se concibe como una institución de educación superior, tendiente a la excelencia académica, que apoyado en el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) enfrenta los retos que la sociedad demanda, a través de una gestión eficiente, transparente y eficaz. Sus egresados son profesionistas con capacidades críticas y analíticas, formados para brindar soluciones vanguardistas, con un elevado compromiso social, espíritu emprendedor y un amplio sentido ético.

OBJETIVO TESSP

Es compromiso de los trabajadores del Tecnológico ejecutar de manera eficaz y eficiente los procesos de enseñanza-aprendizaje y control escolar (Inscripción, Reinscripción y Titulación), a fin de brindar un servicio de calidad para la satisfacción de los usuarios a través de la mejora continua del sistema.

OBJETIVO GLOSARIO

Mostar una lista de palabras ordenadas alfabéticamente cuya finalidad radica en comprender de mejor manera algunos términos que se usan a diario, de esta manera se tiene una mejor comprensión y así podremos ampliar las formas en cómo se pueden emplear el uso de las palabras.

GLOSARIO

1. Activo intangible: Un activo intangible es definido por su propio nombre, es decir, no es tangible, no puede ser percibido físicamente. El activo intangible es, por tanto, de naturaleza inmaterial. Por ejemplo, el valor de una marca, que no puede ser medido de manera física.
2. Automatización: La automatización en el software mejora la eficiencia, ya que permite generar resultados más rápido y solucionar los desafíos de los flujos de trabajo empresariales y de TI.
3. BPM: son un conjunto de principios básicos cuyo objetivo es garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes en la producción y distribución.
4. Comercio electrónico: El e-commerce o comercio electrónico consiste en la distribución, venta, compra, marketing y suministro de información de productos o servicios a través de Internet. Conscientes de estar a la



- vanguardia, las Pymes no se han quedado atrás en este nuevo mercado, por lo que han hecho de los servicios de la red un lugar que permite acceder a sus productos y servicios durante las 24 horas del día.
5. CRM: es la sigla utilizada para Customer Relationship Management y se refiere al conjunto de prácticas, estrategias comerciales y tecnologías enfocadas en la relación con el cliente.
 6. Crowdsourcing: es una práctica por la cual se convoca a una gran cantidad de público para aportar ideas con la finalidad de encontrar la solución de una tarea.
 7. DSS: Los Sistemas de Soporte de Decisiones (con siglas DSS en inglés: Decision Support Systems) son aquellos sistemas orientados a ayudar la toma de decisiones para aquellos que se enfrentan a esta labor (en inglés llamados decision makers).
 8. ESS: Actualmente las empresas se han visto en la necesidad de integrarse a una lucha por la supervivencia en el medio externo, que en este caso es el mercado. Grandes cantidades de organizaciones sean nacionales o internacionales se encuentran en constante competencia ya sea por optimizar sus recursos, ingresar a otros mercados, obtener materia prima, entre otros.
 9. Estrategia de negocio: las estrategias de negocios son las tácticas que una empresa pone en acción para implementar una planificación comercial que le permita alcanzar determinados objetivos previamente definidos. Las estrategias de negocios, entonces, guían el trabajo de cualquier compañía.
 10. Flujo de material: son recursos materiales que se encuentran en estado de movimiento, trabajo en progreso y productos terminados, a los que se aplican las operaciones logísticas relacionadas con su movimiento físico en el espacio: carga, descarga, embalaje, transporte, clasificación, consolidación, desagregación, etc.
 11. Gestión de negocios: Acción y efecto, en una persona, el gerente, de realizar actos de administración en interés de un tercero, el administrado o dueño del negocio sin que este último se lo haya encargado.
 12. ITIL: es una guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI). La guía ITIL ha sido elaborada para abarcar toda la infraestructura, desarrollo y operaciones de TI y gestionarla hacia la mejora de la calidad del servicio.
 13. KMS: se refiere a los sistemas informáticos para gestionar el conocimiento en las organizaciones, que soportan la creación, captura, almacenamiento y distribución de la información. Estos sistemas son una parte más de la estrategia de Gestión del Conocimiento dentro de las organizaciones.
 14. Marketing social: podría definirse, de una forma resumida, como el uso de las técnicas de la mercadotecnia para difundir ideas que benefician a la



- sociedad. Su objetivo es que las personas adopten ideas o comportamientos positivos y/o eviten actitudes que se consideran perjudiciales.
15. MIS: (M.I.S. por sus siglas en inglés) son una colección de sistemas de información que interactúan entre sí y que proporcionan información tanto para las necesidades de las operaciones como de la administración en la empresa.
 16. Modelo de negocios: Un modelo de negocio es una herramienta previa al plan de negocio que te permitirá definir con claridad qué vas a ofrecer al mercado, cómo lo vas a hacer, a quién se lo vas a vender, cómo se lo vas a vender y de qué forma vas a generar ingresos. Es una herramienta de análisis que te permitirá saber quién eres, cómo lo haces, a qué coste, con qué medios y qué fuentes de ingresos vas a tener.
 17. Objetivos estratégicos: Los objetivos estratégicos son los fines o metas desarrollados a nivel estratégico y que la organización pretende lograr en un periodo determinado de tiempo. Podría decirse que los objetivos son los que determinan qué es lo realmente importante en su estrategia organizacional. Así, se basan en la visión, la misión y los valores de su organización y son ellos los que determinan las acciones y medios que se ejecutarán para cumplirlos. Los objetivos estratégicos deben ser, principalmente, claros, coherentes, medibles y alcanzables.
 18. Objetivos organizacionales: Los objetivos organizacionales son metas a corto y medio plazo que una organización pretende alcanzar. Los objetivos de una organización desempeñan un papel importante en el desarrollo de las políticas organizativas y en la determinación de la asignación de los recursos.
 19. Plan de implantación: también conocido como plan estratégico, se detallan los pasos que debe seguir un equipo para lograr una meta u objetivo compartidos. Este plan incluye información sobre la estrategia, los procesos y las acciones a seguir, y cubre todas las partes del proyecto, desde el alcance hasta el presupuesto y mucho más.
 20. SCM: es la gestión del flujo de bienes, datos y finanzas relacionados con un producto o servicio, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega del producto en su destino final.
 21. Sistema de información: Un sistema de información (SI) es un conjunto de componentes interrelacionados que trabajan juntos para recopilar, procesar, almacenar y difundir información para apoyar la toma de decisiones. Además, apoyan la coordinación, control, análisis y visualización de una organización.
 22. Tecnología blanda La tecnología blanda consiste en el conjunto de métodos y procesos que conforman un material o archivo intangible. En otras palabras, consisten en conocimientos o técnicas que pueden añadir valor según la utilización que se le dé.
 23. TI: Se basa en el estudio y desarrollo de sistemas de información como aplicaciones software y hardware de computadoras. En palabras más



sencillas, un TI se encarga de garantizar que las computadoras funcionen bien para el resto de las personas.

24. TICs: Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes
25. TPS: (del inglés Transaction Processing System) es un tipo de sistema de información cuya función es la administración y el manejo de datos producidos en una transacción.
26. Valor agregado: El valor agregado es la característica extra que un producto o servicio ofrece con el propósito de generar mayor valor comercial dentro de la percepción del consumidor. Este término puede ser el factor determinante entre el éxito o el fracaso que una empresa tenga, debido a que se encarga, también, de diferenciarla de la competencia.

Referencias

- Hernández, C., Lyon, D., Pérez, A., Nebiolo, G., García, J. & Sosa, L. (2014, marzo). Tipos de Sistemas de Información TPS, MIS, DSS y ESS. Wordpress. Recuperado 18 de septiembre de 2022, de <https://jmpovedar.files.wordpress.com/2014/03/tipos-de-sistemas-de-informacion.pdf>
- Ceupe, B. de. (2020, 22 mayo). ¿Qué son los flujos de materiales? Ceupe. Recuperado 18 de septiembre de 2022, de <https://www.ceupe.com/blog/que-son-los-flujos-de-materiales.html?dt=1663547926747>
- ¿Qué es la automatización? Ventajas e importancia de automatizar. (s. f.). Recuperado 18 de septiembre de 2022, de <https://www.redhat.com/es/topics/automation>
- Llamas, J. (2021, 9 marzo). Tecnología blanda. Economipedia. Recuperado 18 de septiembre de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/tecnologia-blanda.html>
- Ceupe, B. de. (2021, 31 agosto). ¿Qué es valor agregado? Ceupe. Recuperado 18 de septiembre de 2022, de <https://www.ceupe.com/blog/que-es-valor-agregado.html>
- Qué es e-commerce o comercio electrónico. (s. f.). Visa. Recuperado 18 de septiembre de 2022, de <https://www.visa.com.mx/dirija-su-negocio/pequenas-medianas-empresas/notas-y-recursos/tecnologia/que-es-ecommerce-o-comercio-electronico.html>
- Activo intangible - ¿Qué es un activo intangible? (s. f.). Debitoor. Recuperado 18 de septiembre de 2022, de <https://debitoor.es/glosario/definicion-activo-intangible>
- Frumento, F. (2022, 2 septiembre). Estrategias de negocios: concepto, objetivos y ejemplos. Blog del E-commerce. Recuperado 18 de septiembre de 2022, de <https://www.tiendanube.com/blog/mx/estrategias-de-negocios/>