

TEMA 5: Administración de los Sistemas de Información y Administración de Servicios de TI.

1. Administración: Funcionamiento, Estructura y rendimiento de las Organizaciones. Gestión de recursos (humanos o materiales).
 2. Sistemas de Información: Conjunto de elementos (componentes, relaciones, reglas, procesos, almacenamiento y distribución) para facilitar la toma de decisiones y control. Entrada \rightarrow Procesamiento \rightarrow Salida.
 3. Servicio: Actividad que intenta satisfacer necesidades del cliente, no son bienes materiales, mas bien, son intangibles.
 4. TI: Aplicación de ordenadores, redes, telecomunicaciones, para transmitir, recolectar y procesar información.
 5. Servicio de TI: Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades propias de una organización. Realizando un cambio en los bienes informáticos.
- Ejemplo: Imagina la empresa ABC que tiene su área de TI interna, los líderes de las áreas de Recursos Humanos, Marketing, Finanzas y calidad entre otros, son los clientes de los servicios que provee el Área de TI y los demás colaboradores de la organización son los usuarios.

