

# Informe mejora de productos y procesos con la incorporación de TIC

Danny Julián Perilla Mikán

Mayo, 2024

## 1 Introducción

En la era digital actual, la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se ha convertido en un pilar fundamental para optimizar procesos y productos en diversas áreas de ocupación. Este informe explorará las mejoras que las herramientas ofimáticas y colaborativas pueden ofrecer, identificando los procesos clave que se pueden fortalecer con estas tecnologías. Además, se presentará de manera creativa, utilizando herramientas TIC en línea para ilustrar de manera innovadora y atractiva las oportunidades de mejora. )

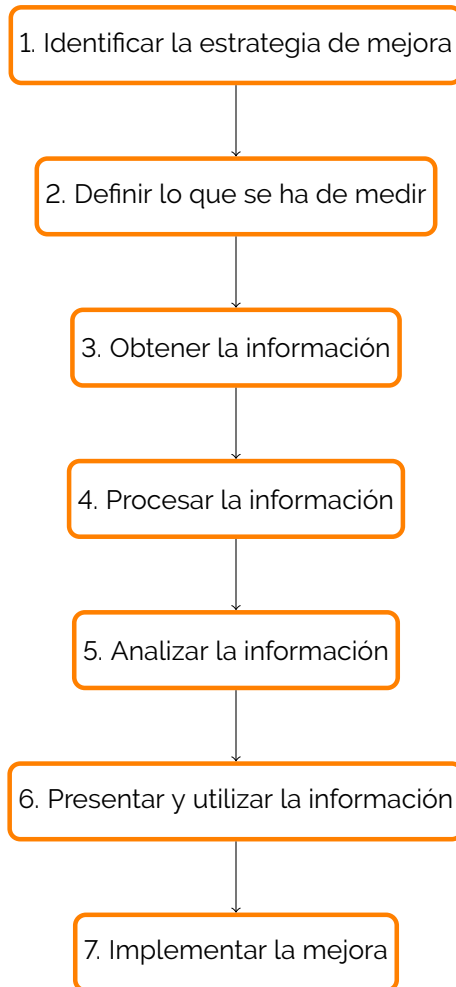
## 2 Marco teórico

Antes de implementar mejoras en los procesos de nuestra empresa, es esencial identificar los puntos críticos que pueden estar causando baja productividad, retrasos y baja calidad en los productos. La evaluación de estos puntos es clave para desarrollar un plan de acción efectivo. En este contexto, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) pueden desempeñar un papel crucial en la optimización de procesos y el aumento de la productividad. La norma ITIL destaca varios objetivos importantes que se muestran en el siguiente diagrama.

Número	Descripción
1	Mejorar los servicios ofrecidos.
2	Reducir costos operativos.
3	Aumentar la satisfacción del cliente.
4	Incrementar la productividad.
5	Mejorar las habilidades y la experiencia del personal.
6	Optimizar la prestación de servicios por parte de terceros.

Table 1: Objetivos para la Mejora Continua

Para mejorar un producto, es fundamental seguir la norma ITIL, que se centra en lograr una mejora continua de productos y servicios. El proceso habitual según la norma ITIL es:



En cuanto a la identificación de los procesos del área de ocupación que se pueden fortalecer con la incorporación de las TIC en una empresa, se debe realizar un análisis detallado para determinar dónde las tecnologías pueden tener el mayor impacto positivo. Esto incluye la automatización de tareas rutinarias, la implementación de herramientas colaborativas para mejorar la comunicación interna, y el uso de software especializado para la gestión de proyectos y la toma de decisiones basada en datos.

### 3 Conclusiones

La incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) es crucial para la mejora de los procesos empresariales, tal como lo demuestra la aplicación de la norma ITIL en nuestra organización. Las TIC no solo optimizan la eficiencia operativa y la calidad del servicio, sino que también fomentan una mejor comunicación y gestión basada en datos. Este enfoque sistémico y estratégico asegura una adaptación continua y un crecimiento sostenido en el mercado competitivo, destacando la importancia de una evaluación constante y una mejora proactiva de los procesos para mantener la relevancia y excelencia empresarial.

## **Análisis y Desarrollo de Software**

**Ficha:** 2791446

**Competencia:** herramientas informáticas para manejo de información (220501046)

**Evidencia:** GA1-220501046-AA3-EV01.

---

## **Referencias**

- [1] CertCampus. (2020, April 1). *ITIL Ciclo de Vida [Archivo de video]*. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=qLSk1Ct151I>