

**TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE SAN FELIPE DEL  
PROGRESO**

**DIVISIÓN DE INGENIERÍA INFORMÁTICA**

**FUNDAMENTOS DE GESTION DE SERVICIOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN**

**“RESUMEN DE COMPETENCIA CON LA AYUDA DE LA  
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN”**

**DOCENTE:** ING. LUIS ANGEL GONZÁLEZ FLORES

**ALUMNO:** MARÍA GUADALUPE NAVARRETE CRUZ

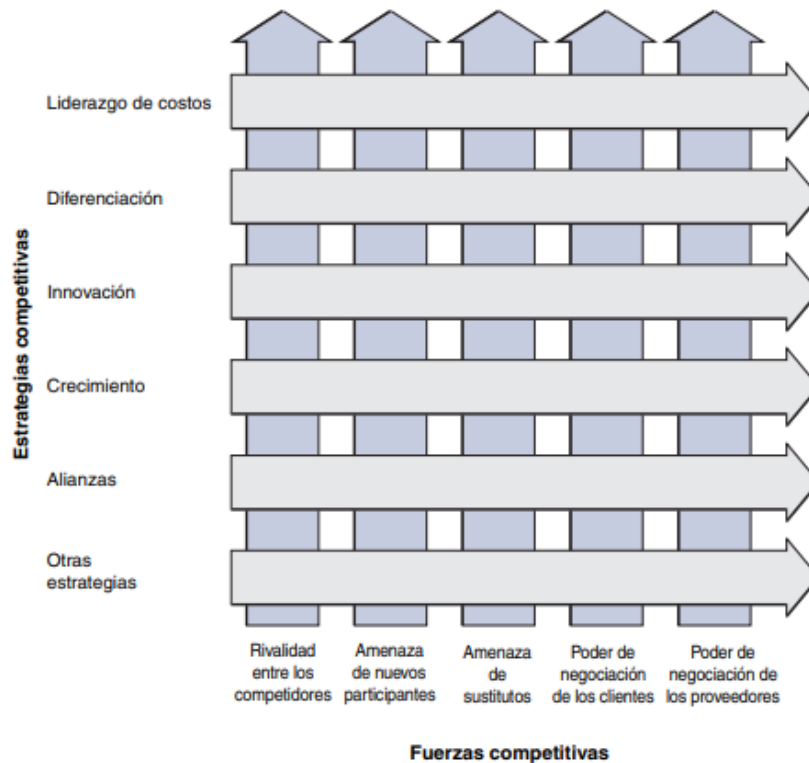
**SEPTIMO SEMESTRE**

**II-701**

**OCTUBRE DE 2022**

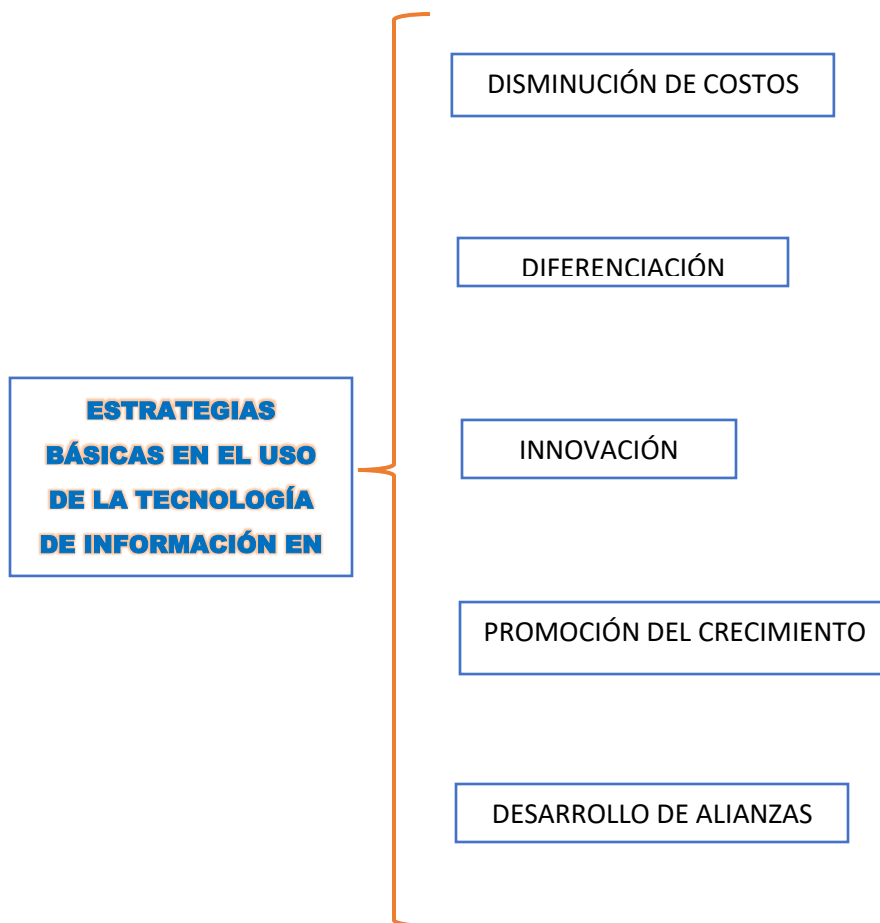
## PRINCIPIOS DE LAS VENTAJAS ESTRATÉGICAS

La compilación de sistemas de información estratégica, que apoyan o formulan la posición competitiva y las estrategias de una empresa de negocios. Por lo tanto, un sistema de información estratégica puede ser cualquier tipo de sistema de información (sistemas de procesamiento de transacciones o TPS, sistemas de información administrativa o MIS, sistemas de apoyo a decisiones o DSS, etc.) que utilice la tecnología de información para ayudar a una organización a obtener una ventaja competitiva, reducir una desventaja competitiva o satisfacer otros objetivos empresariales estratégicos. Observemos algunos conceptos básicos que definen la función de dichos sistemas de información estratégica.



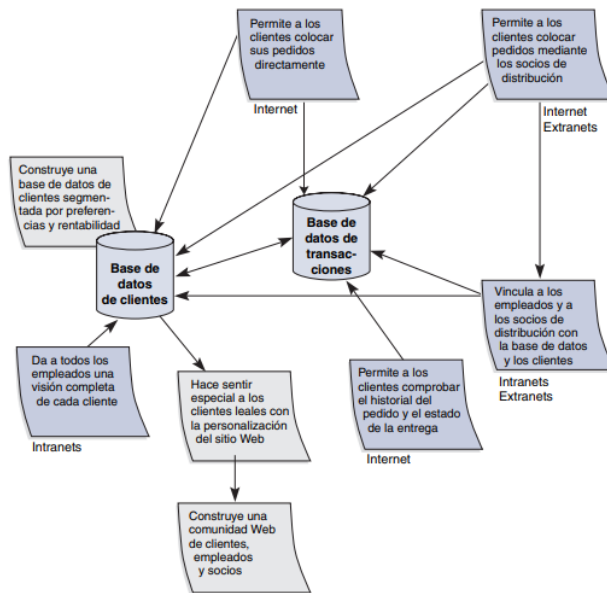
- **Estrategia de liderazgo de costos.** Llegar a ser un fabricante de bajo costo de productos y servicios en la industria, o encontrar formas de ayudar a sus proveedores o clientes a reducir sus costos o a incrementar los costos de sus competidores.
- **Estrategia de diferenciación.** Desarrollar formas de diferenciar los productos y servicios de una empresa de los de sus competidores o de reducir las ventajas de diferenciación de los competidores. Esto puede permitir a una empresa enfocar sus productos o servicios para conseguir una ventaja en segmentos particulares o nichos de mercado.

- **Estrategia de innovación.** Hallar nuevas formas de hacer negocios. Esto puede implicar el desarrollo de productos o servicios únicos, o ingresar a mercados o nichos de mercado únicos. También puede incluir hacer cambios radicales en los procesos de negocio para producir o distribuir productos y servicios que sean tan diferentes de la forma en la que se ha llevado un negocio, que alteren la estructura fundamental de una industria.
- **Estrategias de crecimiento.** Ampliar de manera significativa la capacidad de una empresa para producir bienes y servicios, extenderse a mercados globales, diversificarse en nuevos productos y servicios o integrarse en productos y servicios relacionados.
- **Estrategias de alianzas.** Establecer nuevos vínculos y alianzas de negocios con clientes, proveedores, competidores, consultores y otras empresas. Estos vínculos pueden incluir fusiones, adquisiciones, coinversiones o empresas conjuntas, formación de “empresas virtuales” así como otros acuerdos de mercadotecnia, manufactura o distribución entre un negocio y sus socios comerciales.



## CONSTRUCCIÓN DE UN NEGOCIO ENFOCADO EN EL CLIENTE

Un negocio enfocado en el cliente, radica en su capacidad de ayudarles a mantener la lealtad de los clientes, anticipar sus necesidades futuras, responder a sus preocupaciones y suministrar la más alta calidad de servicio al cliente. Este enfoque estratégico en el valor del cliente reconoce que la calidad, más que el precio, se ha convertido en el



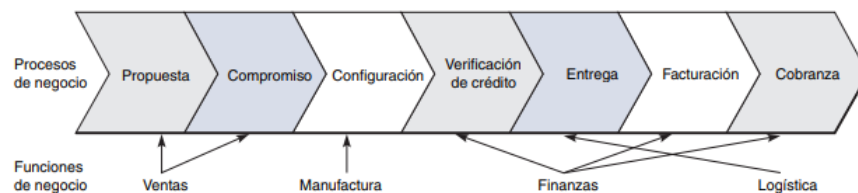
determinante principal en la percepción de valor de un cliente. Las empresas que de manera consistente ofrecen el mejor valor desde la perspectiva del cliente son aquellas que mantienen el registro de las preferencias individuales de sus clientes, se ajustan a las tendencias del mercado, suministran productos, servicios e información a cualquier hora, en cualquier lugar, y ofrecen a los clientes servicios a la medida de sus necesidades individuales [6]. Y así, las

tecnologías de Internet han creado una oportunidad estratégica para que las empresas, grandes y pequeñas, ofrezcan productos y servicios rápidos, sensibles y de alta calidad diseñados según las preferencias individuales de los clientes.

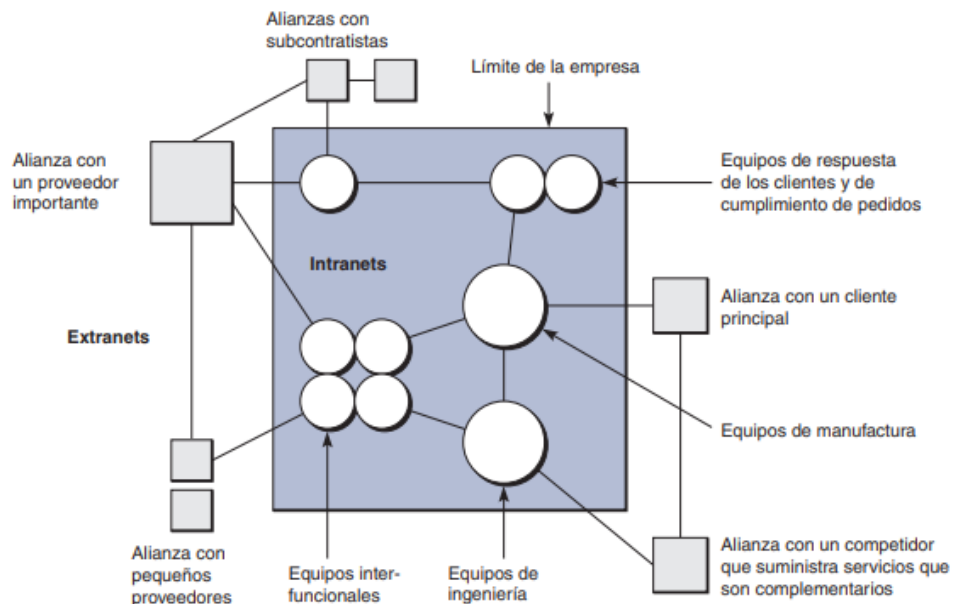
## USO DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN PARA OBTENER VENTAJAS ESTRATÉGICAS

Las empresas pueden elegir utilizar los sistemas de información de forma estratégica, o conformarse con usar la TI para apoyar eficientemente las operaciones cotidianas. Pero si una empresa enfatiza los usos estratégicos de negocio de la tecnología de información, su dirección verá a la TI como un diferenciador competitivo principal. Entonces trazará estrategias de negocio que usarán la TI para desarrollar productos, servicios y capacidades que le darán a la empresa ventajas importantes en los mercados en los que compite. En esta sección, daremos muchos ejemplos de esas aplicaciones estratégicas de la tecnología de información en los negocios.

La agilidad en el desempeño de los negocios es la habilidad de una empresa para prosperar en mercados globales rápidamente cambiantes y en continua fragmentación para lograr productos y servicios de alta calidad, alto desempeño y configurados para el cliente. Una empresa ágil puede conseguir un beneficio en mercados con amplios rangos de productos y tiempos de vida cortos, y puede producir pedidos individualmente y en tamaños de lote arbitrarios. Apoya la individualización masiva al ofrecer productos individualizados a la vez que mantiene altos volúmenes de producción. Las empresas ágiles dependen en gran medida de las tecnologías de Internet para integrar y administrar procesos de negocio, a la vez que proporcionan el poder del procesamiento de la información para tratar masas de clientes como individuos.



Una empresa virtual utiliza Internet, intranets y extranets para formar grupos de trabajo y alianzas de apoyo virtuales con los socios de negocios.



\*Los sistemas de administración del conocimiento facilitan el aprendizaje organizacional y la creación del conocimiento. Están diseñados para proporcionar una retroalimentación rápida a los administradores del conocimiento, para motivar los cambios de comportamiento por parte de los empleados, y para mejorar de manera importante el desempeño del negocio.

\*Las tecnologías de información pueden apoyar muchas estrategias competitivas. Pueden ayudar a los negocios a recortar costos, diferenciar e innovar sus productos y servicios, promover el crecimiento, desarrollar alianzas, asegurar clientes y proveedores, crear costos de cambio, levantar barreras para la entrada y apalancar su inversión en recursos de TI. Por eso, la tecnología de información puede ayudar a que un negocio alcance una ventaja competitiva en sus relaciones con los clientes, proveedores, competidores, nuevos participantes y fabricantes de productos sustitutos.

\*Los gerentes de una empresa virtual dependen de la TI para ayudarse a administrar una red de personas, conocimiento, finanzas y recursos físicos proporcionados por muchos socios de negocio con el fin de tomar ventaja a la gran velocidad de las oportunidades de los mercados en rápido cambio