

## LISTA DE COTEJO REPORTE DE ACTIVIDAD (50%)

### Unidad 5

**Nombre asignatura:** Fundamentos de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información

**Nombre del alumno:** Teoba Comi Guadalupe

**Nombre del docente:** Dra. Verónica Guerrero Hernández

Criterios	Indicador máximo por criterio	Indicador de alcance total (50%)
1. Anexo se encuentra una portada	0-1	1
2. Explica el procedimiento de solución para llevar a cabo la actividad solicitada: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce, identifica y analiza los temas correspondientes a la unidad para explicar el procedimiento utilizado para dar solución a lo solicitado.</li> <li>• Descripción satisfactoria al procedimiento de solución para llevar a cabo la actividad.</li> </ul>	0-45	45
3. Anexo de introducción	0-2	2
4. Manejo e inclusión de referencias bibliográficas	0-2	2
<b>Total Indicador:</b>	0-50	<b>50</b>



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN ANDRÉS  
TUXTLA

INGENIERÍA INFORMÁTICA

# RESUMEN

FUNDAMENTOS GESTION DE STI

DOCENTE

VERONICA GUERRERO HERNÁNDEZ

ALUMNA

GUADALUPE TEOBA COMI

FECHA DE ENTREGA

23/05/2025

## **ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Es el proceso de alcanzar los objetivos de los sistemas de información trabajando con y por medio de personas y otros recursos. Este proceso consta de un conjunto de actividades continuas y relacionadas entre sí, en donde se conjugan las funciones administrativas en provecho de los sistemas de información: planeación, organización, dirección y control. La administración de sistemas de información requiere que la organización implemente un enfoque en el cual los sistemas de información estén enlazados con los propósitos generales de la organización. Se sugiere que las organizaciones realicen enfoques metodológicos paso a paso, en los que cada fase defina claramente un aspecto específico de la planeación de los sistemas de información.

- **Función de la administración de sistemas de información**

La principal función de la administración de sistemas de información es orientar los sistemas de información hacia el logro de los metas y objetivos; todo sistema de información tiene su razón de ser para algún propósito u objetivo en particular o general de la organización, la administración de sistemas de información tiene la responsabilidad de combinar y usar los recursos necesarios de manera racional para asegurar que los sistemas de información logren sus propósitos. La administración de sistemas de información asigna las tareas que deben realizar todas aquellas personas involucradas, utilizando los recursos necesarios; si esas actividades son desarrolladas en forma eficaz, se estará logrando los objetivos, además de: solucionar problemas, definir recursos, planear su aplicación, desarrollar estrategias y efectuar diagnósticos de situaciones sobre sistemas de información para la organización.

- **La misión del administrador de sistemas de información**

El administrador de sistemas de información tiene la responsabilidad de la dirección, coordinación y control del desarrollo y operación de los sistemas de información en la organización. Debe ser un estratega de la organización con suficientes conocimientos en tecnología informática para dirigir la construcción de sistemas de información que den impulso a la organización en lograr su misión. Así como los altos ejecutivos en la organización: dueños, presidentes, gerentes y ejecutivos, buscan que la compañía incremente sus utilidades, sus niveles de productividad; la administración de sistemas de información debe satisfacer todos los requerimientos de los usuarios de los sistemas de información. El administrador de sistemas de información debe informar de manera continua a la alta gerencia y a otros usuarios sobre la tecnología que afecta sus áreas, así mismo debe dirigir la planeación de los sistemas de información y ayudar a los usuarios a identificar sus necesidades y prioridades en sus respectivas áreas. Debe encargarse de motivar todas las áreas de la organización para usar la tecnología informática de manera innovadora. También debe ver los sistemas de información como una oportunidad estratégica en lugar de verlos como un simple soporte para el desarrollo de sistemas, debe basarse en una completa visión de futuro. La función del administrador de sistemas de información consiste en aprovechar al máximo la tecnología y los procedimientos para aumentar la eficiencia y eficacia, reduciendo los costos de los sistemas de información

- **Eficiencia y efectividad de la administración de sistemas de información**

- ✓ Cuando los administradores de sistemas usan los recursos en busca de unos objetivos, deben procurar por ser eficientes y efectivos.
- ✓ La eficiencia administrativa se define en términos de la utilización de los recursos en forma racional, es decir logrando el mayor rendimiento con el mínimo costo.
- ✓ La efectividad administrativa se define en términos de la utilización de recursos en búsqueda de los objetivos en los sistemas de información.

# ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

La Administración de Servicios de Tecnologías de la Información (ITSM, por sus siglas en inglés) es un enfoque estructurado que busca alinear los servicios de TI con las necesidades del negocio, asegurando una entrega eficiente y de calidad. Este modelo abarca desde la planificación y diseño hasta la implementación, operación y mejora continua de los servicios tecnológicos.

## ▪ ¿Qué es ITSM?

ITSM se refiere a las prácticas y procesos que una organización utiliza para diseñar, entregar, gestionar y mejorar los servicios de TI ofrecidos a sus usuarios, tanto internos como externos. A diferencia de enfoques centrados únicamente en la tecnología, ITSM pone énfasis en la prestación de servicios que aporten valor al negocio y mejoren la experiencia del usuario.

## ▪ Principales marcos de referencia

- ❖ **ITIL (Information Technology Infrastructure Library):** Es uno de los marcos más adoptados globalmente, ofreciendo un conjunto de mejores prácticas para la gestión de servicios de TI. Su última versión, ITIL 4, introduce un enfoque más holístico y flexible, adaptándose a las necesidades cambiantes de las organizaciones.
- ❖ **COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies):** Se centra en el gobierno y la gestión de las TI, asegurando que los servicios tecnológicos estén alineados con los objetivos empresariales.
- ❖ **ISO/IEC 20000:** Es un estándar internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de servicios de TI, promoviendo la mejora continua y la eficiencia en la entrega de servicios.

## ▪ **Beneficios de implementar ITSM**

- **Mejora en la eficiencia operativa:** Al estandarizar procesos y automatizar tareas repetitivas, se reducen errores y se optimiza el uso de recursos.
- **Mayor satisfacción del usuario:** Una gestión efectiva de incidentes y solicitudes garantiza tiempos de respuesta más rápidos y soluciones efectivas.
- **Alineación con los objetivos del negocio:** ITSM asegura que los servicios de TI apoyen directamente las metas estratégicas de la organización.
- **Reducción de riesgos:** Una gestión proactiva de cambios y problemas minimiza interrupciones y mejora la continuidad del negocio.
- **Herramientas de ITSM**
- Para facilitar la implementación y gestión de ITSM, existen diversas herramientas en el mercado que automatizan y soportan los procesos clave. Entre las más destacadas se encuentran:
- **ServiceNow:** Ofrece una plataforma robusta con capacidades de automatización y gestión integral de servicios.
- **Jira Service Management:** Integrada con herramientas de desarrollo ágil, facilita la colaboración entre equipos de TI y desarrollo.
- **Freshservice:** Con una interfaz intuitiva, es ideal para organizaciones que buscan una solución rápida de implementar y fácil de usar.
- **SolarWinds Service Desk:** Destaca por sus capacidades de automatización impulsadas por inteligencia artificial y su enfoque en la experiencia del usuario

## REFERENCIAS

(s.f.). Repositorio Universidad Nacional. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/49611/alfonsoagudelosalazar.1999.pdf?sequence=1&isAllowed=y>  
*Administración de Servicios de Tecnología de Información (IT) | TAP Consultoría.* (s.f.). Consultoría, soluciones ERP, CRM y BI. Epicor Platinum Partner. <https://tapconsultoria.com/tapconsultoria-soluciones-administracion-servicios-it.htm>



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN ANDRÉS  
TUXTLA

INGENIERÍA INFORMÁTICA

# **CUADRO COMPARATIVO**

FUNDAMENTOS GESTION DE STI

DOCENTE

VERONICA GUERRERO HERNÁNDEZ

ALUMNOS

GUADALUPE TEOBA COMI

JOSE MANUEL RODRÍGUEZ GONZÁLEZ

FECHA DE ENTREGA

28/05/2025

<b>ASPECTOS</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TI</b>
<b>ENFOQUE PRINCIPAL</b>	Gestión de los sistemas que procesan y almacenan información para apoyar las operaciones y la toma de decisiones en la organización.	Gestión de los servicios de TI para asegurar que satisfagan las necesidades del negocio y de los clientes, enfocándose en la calidad y el valor del servicio.
<b>FINALIDAD</b>	Optimizar el uso de la información mediante sistemas eficientes que respalden los procesos internos y la toma de decisiones.	Alinear los servicios de TI con los objetivos del negocio, mejorando la calidad, eficiencia y satisfacción del cliente.
<b>EJEMPLOS DE SISTEMAS</b>	Sistemas ERP (Enterprise Resource Planning), CRM (Customer Relationship Management), SCM (Supply Chain Management), HRM (Human Resource Management).	Sistemas de gestión de servicios como ITIL, herramientas de Service Desk, sistemas de gestión de incidencias y problemas.
<b>GESTIÓN BASADA EN</b>	Tecnología y datos; se centra en la infraestructura tecnológica y en cómo los datos son procesados y utilizados.	Procesos y servicios; se centra en la entrega y mejora continua de servicios de TI alineados con las necesidades del negocio.
<b>INTERACCIÓN PRINCIPAL CON</b>	Usuarios internos de la organización que utilizan los sistemas para realizar sus funciones.	Clientes y usuarios finales que reciben y utilizan los servicios de TI proporcionados.

<p><b>INDICADORES CLAVE</b></p>	<p>Eficiencia operativa, tiempo de respuesta de los sistemas, disponibilidad del sistema, precisión de la información.</p>	<p>Nivel de satisfacción del cliente, cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio (SLA), tiempo de resolución de incidentes, calidad del servicio.</p>
<p><b>PERFIL PROFESIONAL TÍPICO</b></p>	<p>Ingenieros en sistemas, analistas de sistemas, administradores de bases de datos, desarrolladores de software.</p>	<p>Gestores de servicios de TI, especialistas en ITIL, administradores de servicios, consultores en gestión de servicios.</p>
<p><b>EJEMPLO DE BUENAS PRACTICAS</b></p>	<p>Implementación de sistemas integrados que permitan la automatización de procesos y la mejora en la toma de decisiones.</p>	<p>Adopción de marcos de trabajo como ITIL o certificaciones como ISO/IEC 20000 para estandarizar y mejorar la gestión de servicios de TI.</p>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

*Qué es la gestión de sistemas de información - Universidad ORT Uruguay.* (s.f.). Facultad de Ingeniería - Universidad ORT Uruguay. <https://fi.ort.edu.uy/blog/que-es-la-gestion-de-sistemas-de-informacion>

*¿Qué es la administración de servicios de TI? (ITSM).* (s.f.). inlogiq. <https://inlogiq.com/que-es-la-administracion-de-servicios-de-ti-itsm/>  
Equipo editorial, Etec. (2018, 22 de febrero). *Sistema de información - Qué es, elementos y ejemplos.* Concepto. <https://concepto.de/sistema-de-informacion/>

## Lista de cotejo INFORME TECNICO (30%)

### Unidad 5

**Nombre asignatura:** Fundamentos de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información

**Nombre del alumno:** Teoba Comi Guadalupe

**Nombre del docente:** Dra. Verónica Guerrero Hernández

Criterios	Indicador máximo por criterio	Indicador de alcance total (30%)
Adjunta una hoja de presentación y se menciona el título del proyecto	0-5	5
Se describe una introducción	0-5	5
Se describe la estructura organizacional (misión, visión, organigrama, funciones y procesos principales)	0-5	5
Se describe la tecnología que tiene asociada para atender la administración de sistemas de información y la administración de sus servicios de tecnología de información,	0-5	5
Se describen las conclusiones	0-5	5
Manejo e inclusión de referencias bibliográficas	0-5	5
<b>Total Indicador</b>	0-30	<b>30</b>



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE  
SAN ANDRÉS TUXTLA



# INGENIERÍA INFORMÁTICA

**DOCENTE:**

***VERONICA GUERRERO HERNANDEZ***

**MATERIA:**

***FUNDAMENTOS GESTION DE STI***

**ALUMNOS:**

***GUADALUPE TEOBA COMI***

***OSVANY JESUS FONSECA ABRAJAN***

***JOSE MANUEL RODRIGUEZ GONZALEZ***

***MARISA DE LOS ÁNGELES MENDIOLA MOLINA***

**ACTIVIDAD:**

***INFORME TECNICO***

**FECHA:**

***04/06/2025***



Administración de Sistemas de Información y Servicios de TI – Caso BBVA México

## **Introducción**

La transformación digital ha impulsado a las empresas a optimizar sus sistemas de información y servicios tecnológicos. Este informe analiza cómo BBVA México implementa herramientas y prácticas en administración de sistemas de información (ASI) y en la administración de servicios de TI (ITSM), con base en información obtenida de su sitio web y otras fuentes confiables. Este análisis destaca cómo estas prácticas permiten a la organización mantener operaciones eficientes y orientadas al cliente.

## **Descripción de la Empresa**

**BBVA México** forma parte del grupo financiero BBVA, con sede en España. Es una de las instituciones bancarias más importantes del país, con millones de clientes y una fuerte presencia en el sector financiero. BBVA ha destacado por su estrategia de digitalización y la adopción de tecnologías avanzadas para mejorar la experiencia del usuario y optimizar sus operaciones.

## **Investigación Solicitada**

### **a) Administración de Sistemas de Información (ASI)**

BBVA México ha desarrollado e implementado su plataforma digital **BBVA Net y BBVA App**, que actúan como sistemas de información complejos para gestionar cuentas, transferencias, inversiones y más.



**Sistema de Información:** La plataforma digital centraliza los datos de clientes, transacciones, solicitudes de productos, inversiones, etc.

**Visualización de KPIs:** La gerencia accede a dashboards que muestran indicadores clave como satisfacción del cliente, número de transacciones digitales, errores en sistemas, etc.

**CRM:** BBVA ha implementado un sistema CRM basado en inteligencia artificial que personaliza las ofertas y mejora la atención al cliente en canales digitales y físicos.

## **b) Administración de Servicios de TI (ITSM)**

BBVA México adopta prácticas basadas en el marco **ITIL** para la gestión de servicios de TI.

**Gestión de Incidentes:** El área de TI utiliza plataformas como ServiceNow para registrar y dar seguimiento a incidentes tecnológicos, como fallas de acceso o problemas de hardware.

**Monitoreo de Servicios Críticos:** Se monitorean continuamente los servidores de correo, redes internas y la plataforma de banca en línea para garantizar disponibilidad 24/7.

**Gestión de Cambios:** BBVA gestiona cambios en su infraestructura TI de forma controlada, con evaluaciones de impacto y ventanas de mantenimiento, siguiendo prácticas de ITIL.

## **Conclusión**

BBVA México es un claro ejemplo de cómo la administración eficaz de sistemas de información y servicios de TI puede generar valor en una organización. Su enfoque en la automatización, el monitoreo constante y la experiencia del cliente



fortalece su posición como líder en banca digital. Las prácticas observadas en BBVA pueden servir como modelo para otras organizaciones que buscan mejorar su infraestructura tecnológica.

### Referencias Bibliográficas

BBVA México. (2023). *Innovación y transformación digital*. Recuperado de: <https://www.bbva.com/es/mx/>

BBVA México. (2024). *Tecnología e innovación para mejorar la banca*. Recuperado de: <https://www.bbva.com/es/mx/>

BBVA. (2023). *Transformación digital: la base de un nuevo modelo de negocio bancario*. Recuperado de: <https://www.bbva.com/es/transformacion-digital/>

# Examen unidad 5 "Administración de los sistemas de información vs Administración de servicios de TI"

Lee  
cada enunciado y selecciona la opción correcta

Nombre completo \*

GUADALUPE TEOBA COMI

¿Cuál es el principal objetivo de la Administración de Sistemas de Información? \* 2 puntos

- A) Mantener la infraestructura tecnológica operativa
- B) Procesar información para apoyar decisiones empresariales
- C) Resolver incidentes técnicos
- D) Brindar soporte al usuario

¿Qué enfoque caracteriza a la Administración de Servicios de TI (ITSM)? \*

1 punto

- A) Análisis de datos estratégicos
- B) Diseño de sistemas empresariales
- C) Gestión eficiente de servicios tecnológicos
- D) Programación de aplicaciones

¿Qué herramienta se asocia comúnmente con la ASI? \*

1 punto

- A) Service Desk
- B) CRM (Customer Relationship Management)
- C) VPN
- D) SLA

¿Qué práctica está directamente relacionada con ITSM? \*

1 punto

- A) Elaboración de reportes financieros
- B) Implementación de Business Intelligence
- C) Gestión de incidentes según ITIL
- D) Desarrollo de nuevas funcionalidades de software

¿Cuál es un indicador clave en la Administración de Servicios de TI? \*

2 puntos

- A) Rentabilidad del sistema
- B) Nivel de satisfacción del cliente interno
- C) Análisis de mercado
- D) Tiempo de vida del producto

¿Quiénes son los usuarios principales en la ASI? \*

1 punto

- A) Técnicos de soporte
- B) Clientes externos
- C) Personal de limpieza
- D) Gerencia y áreas funcionales

¿Cuál de las siguientes opciones corresponde a un sistema de información empresarial?

\* 1 punto

- A) Active Directory
- B) ERP (Enterprise Resource Planning)
- C) Firewall
- D) DNS

¿Qué marco de referencia es típico en ITSM? \*

2 puntos

- A) Balanced Scorecard
- B) ITIL
- C) Lean Manufacturing
- D) Scrum
- \_\_\_\_\_

¿Qué actividad pertenece a la administración de servicios de TI? \*

2 puntos

- A) Implementación de un sistema contable
- B) Mantenimiento de servidores de correo electrónico
- C) Estudio de mercado
- D) Diseño de interfaz de usuario

¿Qué se busca principalmente con los sistemas de información? \*

1 punto

- A) Reducir los costos de hardware
- B) Facilitar la toma de decisiones mediante datos relevantes
- C) Proteger la red de virus
- D) Aumentar la velocidad de internet

¿Cuál es un beneficio directo del ITSM? \*

2 puntos

- A) Información consolidada para estrategia
- B) Mejora en la calidad del soporte técnico
- C) Mayor control de marketing
- D) Aumento del presupuesto de TI

¿Qué rol suele estar involucrado en la ASI? \*

1 punto

- A) Administrador de red
- B) Ingeniero de soporte
- C) Analista de negocios
- D) Técnico de cableado estructurado

¿Cuál es una herramienta más utilizada en ITSM? \*

1 punto

- A) Tableau
- B) JIRA Service Management
- C) Microsoft Project
- D) Prezi

¿Qué actividad NO es parte del enfoque de ITSM? \*

1 punto

- A) Gestión de cambios
- B) Desarrollo de un CRM personalizado
- C) Control de accesos a sistemas
- D) Administración de disponibilidad

¿Cuál de las siguientes afirmaciones es verdadera? \*

1 punto

- A) ASI se encarga de reparar dispositivos de red
- B) ITSM diseña sistemas para recursos humanos
- C) ASI busca optimizar la información para los procesos del negocio
- D) ITSM analiza la rentabilidad de las campañas publicitarias

El formulario se creó en INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN ANDRÉS TUXTLA.

Google Formularios