

**EVIDENCIAS DE LA MATERIA INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN DE  
SERVICIOS**

**CARRERA: INGENIERIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**SISTEMA: ESCOLARIZADO**

**UNIDAD: 1**

**DOCENTE: YARI DE LA LUZ ALFARO CARVAJAL**

**SEMESTRE: AGOSTO-DICIEMBRE 2025**

# UNIDAD I

EVIDENCIAS DE LAS ACTIVIDADES-PARTICIPACIÓN 60%

DANIEL FISCAL FISCAL-FLOR G. AMBROS XOLO



FISCAL FISCAL DANIEL Entregado Completada con retraso

ACTIVIDAD3\_E ... DRAUI\_U1.pdf Abrir con Documentos de G...

## ANÁLISIS FUODA

### CHEDRAUI

**FORTALEZAS**

- Implementación de plataformas digitales (app, sitio web) que facilitan compras en línea.
- Largo historial de servicio al cliente y promociones personalizadas.
- Tecnología avanzada de pago (pago de cuentas, pagos móviles).
- Análisis sofisticado de mercados basado en datos tecnológicos.

**OPORTUNIDADES**

- Creciente preferencia por compras en línea y comercio electrónico.
- Oportunidad de aprovechar Big Data para mejorar la experiencia personalizada del cliente.
- Expansión internacional, adquisición de empresas (p.ej., pyme en fondo).
- Asociaciones con otros de delivery y fintech para mejorar la experiencia del consumidor.

**DEBILIDADES**

- Pérdida reciente de ciertas unidades tecnológicas.
- Limitaciones técnicas en la optimización de procesos internos.
- Exposición alta en inventarios due to stock.

**AMENAZAS**

- Competencia intensificada de grandes jugadores (p.ej., Walmart, Sonora y Chedraui).
- Impacto de cambios regulatorios que pueden afectar las operaciones y la legislación.

Página 2 de 2

FISCAL FISCAL DANIEL Entregado Completada con retraso

INVESTIGACIÓN\_U1.pdf Externos Abrir con Documentos de G...

## TENDENCIAS TECNOLÓGICAS 2025 EN SERVICIOS

El 2025 marca una etapa decisiva en la transformación tecnológica de las empresas. En este contexto, informes de Gartner, Capgemini y SAP señalan que la innovación no solo está impulsada por la inteligencia artificial, sino también por un conjunto de tecnologías emergentes que buscan equilibrar eficiencia, seguridad y sostenibilidad. Dentro de todas ellas, algunas se consideran como las más influyentes y estratégicas, definiendo el rumbo de la digitalización en los próximos años.

En el presente análisis, se aborda en detalle cómo las tendencias tecnológicas más emergentes en 2025 identificadas por fuentes de referencia como Gartner, Capgemini y SAP están configurando un nuevo paradigma digital, donde la inteligencia artificial generativa, la gobernanza de IA, la computación en el borde, los gemelos digitales con realidad extendida y la sostenibilidad actúan como ejes transformadores.

Tecnologías Página 2 de 5

1. Inteligencia Artificial Generativa y Modelos de base

FISCAL FISCAL DANIEL Entregado Completada con retraso

MAPA MENTAL\_ ... LOCALES.pdf Abrir con Documentos de G...

## INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

### UNIDAD 1 MAPA MENTAL

#### TECNOLOGÍAS EMERGENTES QUE PUEDEN SER APLICADAS A LOS NEGOCIOS LOCALES

INTEGRANTES:  
FLOR GUADALUPE AMBROS XOLO  
DANIEL FISCAL FISCAL

DOCENTE: YARI DE LA LUZ ALFARO CARVAJAL  
MATERIA: INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS



## GUIA DE OBSERVACIÓN PARA EXPOSICIONES/EQUIPO

<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN ANDRES TUXTLA</b>		<b>ASIGNATURA: INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS</b>		
<b>NOMBRE DEL DOCENTE:</b> ING. YARI DE LA LUZ ALFARO CARVAJAL		<b>FECHA:</b> _____ <b>UNIDAD:</b> 3 <b>GRUPO:</b> 907 A <b>CARRERA:</b> ING. GESTIÓN EMPRESARIAL		
<b>DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN</b>				
NOMBRE DE LOS ALUMNOS: DANIEL FISCAL FISCAL-FLOR G. AMBROS XOLO				
TEMA: EXPOSICIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LOS EQUIPOS.				
VALOR DEL REACTIVO %	CARACTERÍSTICA A CUMPLIR (REACTIVO)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
3	Puntualidad, Presentación y arreglo personal: para iniciar y concluir la exposición.	SI		
3	Ortografía (Mínimo de errores ortográficos) <b>y Esquema de diapositiva.</b> Colores y tamaño de letra apropiada. Sin saturar las diapositivas de texto.	SI		
7	Utiliza las diapositivas como apoyo, no lectura total.	SI		
7	Desarrollo del tema fundamentado y con una secuencia estructurada.	SI		
5	Organización de los integrantes del equipo.	SI		
7	Preparación de la exposición. Dominio del tema.	SI		
4	Entregan el resumen de los temas abordados por cada uno de los equipos.	SI		
4	Utiliza lenguaje técnico para su exposición. Habla con seguridad Expresión no verbal (gestos, miradas y lenguaje corporal).	SI		
40%	<b>CALIFICACIÓN</b>			

## ACTIVIDAD INTEGRADA EN CLASSROOM

FISCAL FISCAL DANIEL Entregado Completada con retraso < >

EXPOSICIÓN\_IM ... O EN BBVA.pdf Abrir con Documentos de G...

**EXPOSICIÓN**  
FLOR GUADALUPE AMBROS XOLO  
DANIEL FISCAL FISCAL

INTEGRANTES:  
FLOR GUADALUPE AMBROS XOLO  
DANIEL FISCAL FISCAL

DOCENTE: YARI DE LA LUZ ALFARO CARVAJAL  
MATERIA: INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS

Página 1 de 10 SEMESTRE: 9°

FISCAL FISCAL DANIEL Entregado Completada con retraso < >

EXPOSICIÓN\_IM ... O EN BBVA.pdf Abrir con Documentos de G...

BBVA Bancomer

FISCAL FISCAL DANIEL Entregado Completada con retraso < >

EXPOSICIÓN\_IM ... O EN BBVA.pdf Abrir con Documentos de G...

**Problematika**

Los clientes de BBVA Bancomer enfrentaban largos tiempos de espera en sucursales, trámites engorrosos y una atención limitada a horarios de oficina.

**Oportunidad**

Digitalizar servicios para mejorar la rapidez, la accesibilidad y la personalización en la atención al cliente.

Página 4 de 10