



Universidad
Tecmilenio®





Te invito a realizar la siguiente actividad de bienestar-mindfulness antes de comenzar a revisar el tema.



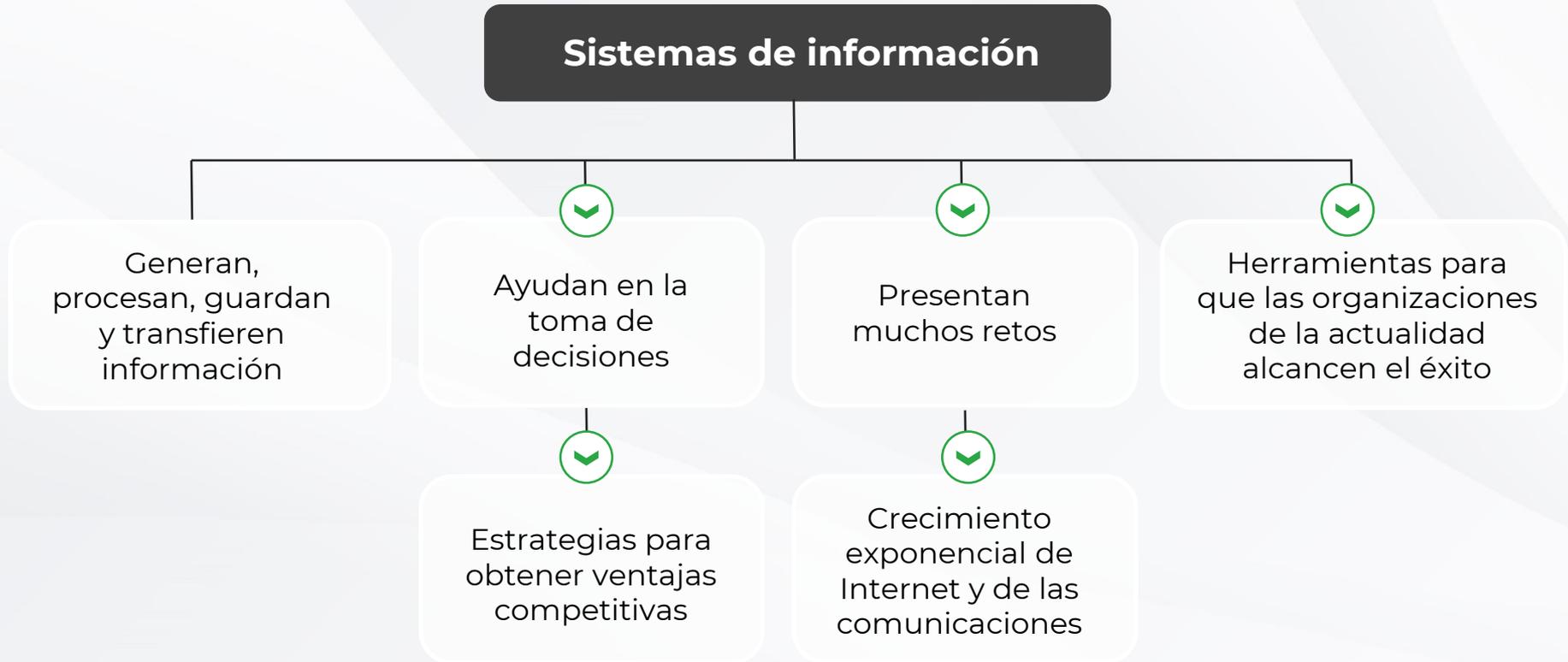


Gestión del Conocimiento de TI

Gestión del conocimiento y
tecnologías de información



Sistemas de información



Muy importantes para la gestión del conocimiento



Introducción a los sistemas de información

- Componentes **interrelacionados** que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información.
- Apoyan la toma de decisiones y el control de la organización



Figura 1.1 Los sistemas empresariales y su dimensión organizacional



Funciones de los sistemas de información en los negocios actuales



Apoyo para desarrollo de procesos y operaciones.



Apoyo para generar una ventaja competitiva.



Apoyo para la toma de decisiones.



Figura 1.2 Principales funciones de los sistemas de información adaptado de O'Brien (2008)
Fuente: O'Brien, J. (2008). *Introduction to Information Systems* (14ª ed.). EE. UU.: McGraw-Hill.

Tipos de sistemas de información



Apoyo al desarrollo de operaciones

- Procesamiento transaccional
- Control de procesos
- Colaboración empresarial



Apoyo gerencial

- Información administrativa
- Información ejecutiva
- Toma de decisiones



Tecnologías de gestión del conocimiento

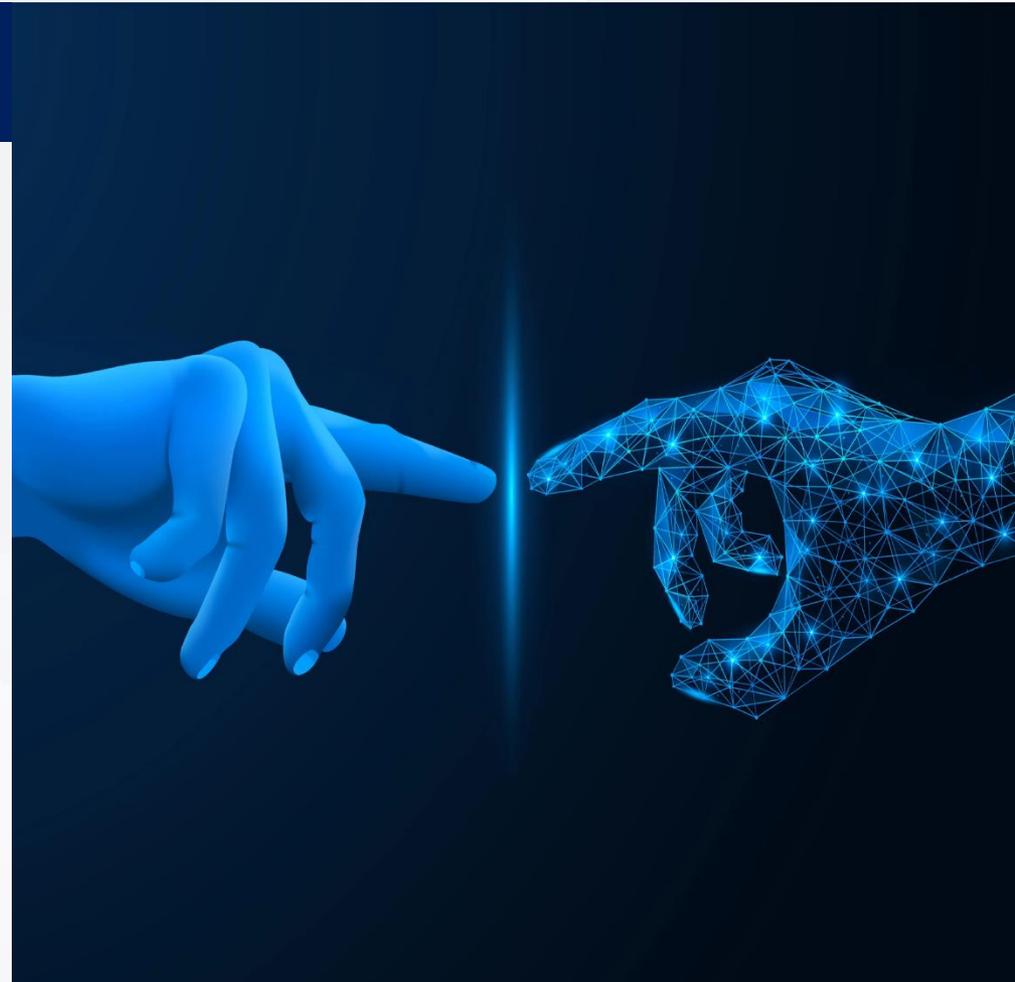




- Menciona tres ejemplos de cada una de las siguientes tecnologías de información:
 - Tecnologías informáticas de hardware
 - Tecnologías informáticas de software
 - Tecnologías de redes de telecomunicaciones
 - Tecnologías de administración de recursos de información
- Busca en fuentes confiables de Internet tres ejemplos de sistemas de procesamiento de transacciones.
- Menciona las características más importantes de cada uno y las ventajas que ofrecen para las empresas.



- Tecnología es instrumento de poder.
- Cada vez necesitamos más sistemas que administren la información que manejamos.
- Es un reto para el ser humano.
- La gestión del conocimiento requiere de las tecnologías de información.





Universidad
Tecmilenio®





Te invito a realizar la siguiente actividad de bienestar-mindfulness antes de comenzar a revisar el tema.





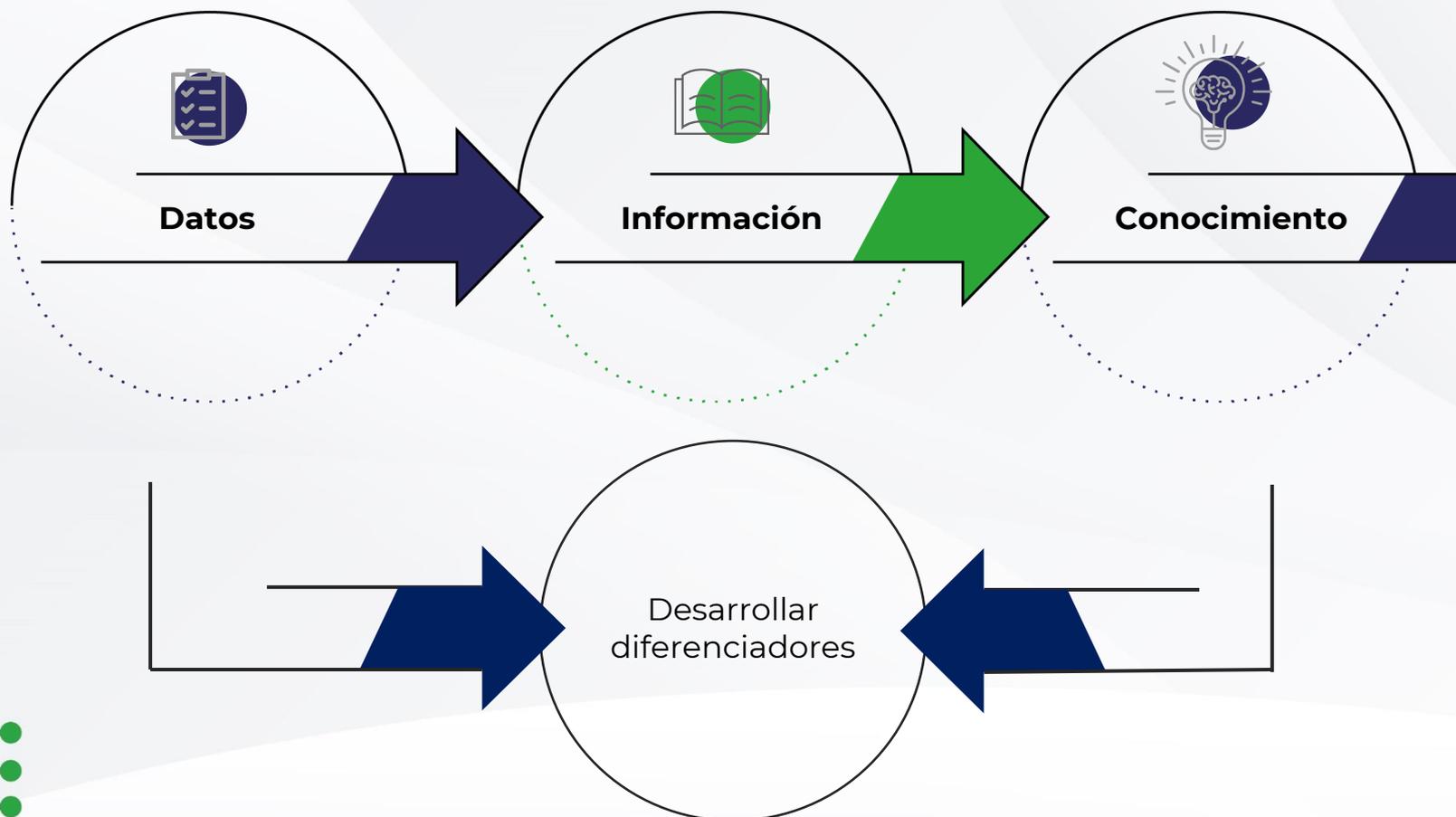
Gestión del Conocimiento de TI

Conceptos y tecnologías de
gestión de conocimiento



Modelo de negocios

Describe la forma en que una empresa produce, entrega y vende para crear riqueza



Sistemas de información, organización y estrategia

Los sistemas de información permiten alcanzarlas



Ventaja competitiva
Permite a la empresa sobresalir



Sistemas de información

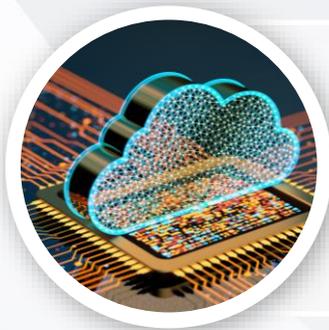




Figura 2.1 Adquisición de ventaja competitiva a través de procesos de apoyo y procesos primarios.



Datos, información y conocimiento



Dato

Representación asociada de la descripción de un suceso

Minería de datos

Análisis de tendencias y comportamientos.

Descubrir patrones y relaciones, a partir de los cuales se pueden realizar predicciones de comportamientos futuros.

Descubrir e inferir reglas de comportamiento, para apoyar la toma de decisiones y realizar pronósticos.

Conocimiento





Figura 2.7. Herramientas de gestión de conocimiento y proceso de conversión.

Moreño, A. (2004). Tecnologías de información y gestión del conocimiento: integración en un sistema. *Economía Industrial*, (358). Sólo para fines educativos.



- Busca en Internet un ejemplo de un sistema CRM y responde las siguientes preguntas:
 - ¿Qué funcionalidades ofrece?
 - ¿Cuáles son sus principales características?
 - ¿Qué beneficios ofrece a las empresas que lo usan?
- ¿Crees que las funcionalidades y características del sistema que investigaste apoyen a alguno de los procesos del negocio?
- ¿De qué manera crees que un CRM ayude a una empresa a crear una ventaja competitiva?



- La introducción de las tecnologías de información conlleva cambios en las personas que interactúan con ellas
- Faltan leyes que regulen dichos cambios y las conductas.
- Los avances tecnológicos han colocado la información en nuestras manos.
- Es preciso comprender la forma en que se procesa el conocimiento.

