



Universidad
Tecmilenio®



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





Gestión del Conocimiento de TI

Mejora en la toma de
decisiones



- La toma de decisiones es vital en el mundo de los negocios.
- Casi todas las personas dentro de una organización tienen que hacerlo a diario, incluso los empleados de menor nivel.
- El propietario de una PYME es responsable de casi todas las decisiones dentro de su empresa.
- Es necesario evaluar todas las alternativas antes de tomar una decisión.



Tipos de decisiones y requerimientos de información



Figura 7.1 Requerimientos de información de los grupos encargados de tomar decisiones clave en una empresa.

Fuente: Laudon, K., y Laudon, J. (2016). *Sistemas de información gerencial* (12ª ed.). México: Pearson Educación.



Etapas en la toma de decisiones

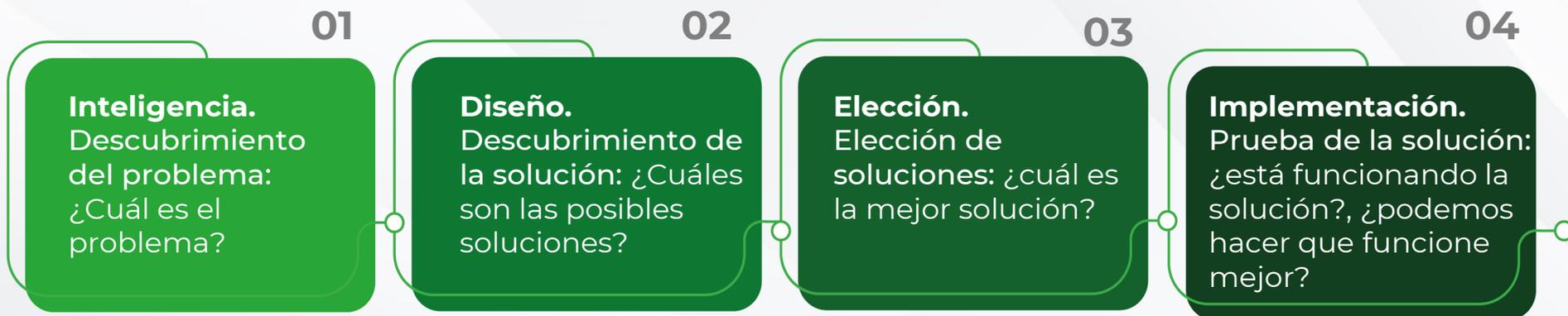


Figura 7.2 Etapas en la toma de decisiones.

Fuente: Laudon, K., y Laudon, J. (2016). *Sistemas de información gerencial* (12ª ed.). México: Pearson Educación.



Formas de cambio organizacional



01

Automatización

En la estrategia más común derivada de la adopción de sistemas de información con base en tecnologías de la información. En esta, las tecnologías de información facilitan el desarrollo de las tareas y procesos en forma eficiente y eficaz. Entre dichas actividades se encuentran los registros de nómina y cálculo de cheques, control de inventarios, emisión de facturas, cuyos procesos automatizan mediante las tecnologías de información.



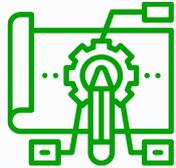
02

Racionalización

La racionalización de los procedimientos, como etapa posterior a la automatización, permite optimizar los procesos que se han sistematizado, y conlleva un mayor rendimiento. Laudon y Laudon (2016) señalan que la racionalización permite mejoras continuas en la calidad de los productos, servicios y operaciones. Los sistemas de administración de calidad total y **Six Sigma**, son ejemplos distintivos de esta etapa.



Laudon, K., y Laudon, J. (2016). *Sistemas de información gerencial* (12ª ed.). México: Pearson Educación.



03 Rediseño

El rediseño de los procesos de negocios parte del análisis de los procesos automatizados, y la racionalización de los procesos conlleva una simplificación de dichas etapas y el rediseño de las mismas. Implica una reorganización de los flujos de trabajo, reduce los consumos innecesarios, abaratando los costos de producción y, mediante el estudio de tiempos y movimientos, simplifica las tareas.



04 Cambio de paradigma

Conlleva el rediseño de todos los procesos de la organización, lo cual puede resultar un medida radical que implica cambios conceptuales en la organización. El cambio de paradigma, sin embargo, al realizarse con base en estudios de reingeniería, pueden derivar en elevados rendimientos; aunque fracasan con frecuencia (Laudon y Laudon, 2016).

Laudon, K., y Laudon, J. (2016). *Sistemas de información gerencial* (12ª ed.). México: Pearson Educación.



Importancia de la administración de proyectos

- 01 Plan de sistemas de información
- 02 Propósito del plan
- 03 Fundamentos del plan de negocios estratégicos
- 04 Sistemas actuales
- 05 Nuevos desarrollos
- 06 Estrategia gerencial
- 07 Plan de implementación
- 08 Requerimientos de presupuesto





- Reflexiona sobre la operación de una tienda departamental con presencia a nivel nacional. Sus sucursales normalmente se encuentran en plazas comerciales con alto movimiento de clientes y manejan una gama muy amplia de productos, desde ropa y accesorios para toda la familia hasta electrónicos, muebles y artículos para el hogar, entre otros.
- Es común que a lo largo del año ofrezcan promociones y lancen campañas como ventas nocturnas, rebajas y rifas. Otra de sus actividades importantes es la gestión del crédito para sus clientes.
- Reflexiona y menciona tres ejemplos concretos de decisiones de cada tipo que creas que la empresa tiene que tomar:
 - Decisiones estructuradas (tres ejemplos)
 - Decisiones semiestructuradas (tres ejemplos)
 - Decisiones no estructuradas (tres ejemplos)
 - Con la misma empresa, imagina un cambio organizacional que podría implicar un cambio de paradigma y explica los riesgos que podría tener para esta.



- Para la toma de decisiones es necesario revisar y analizar la información de toda la organización.
- Es necesario asegurarse de seguir cada una de las etapas de la toma de decisiones.
- La tendencia actual es hacer uso de los sistemas inteligentes y sistemas expertos.
- El mayor reto consiste en descubrir, identificar y comprender los problemas de la organización.





Universidad
Tecmilenio®



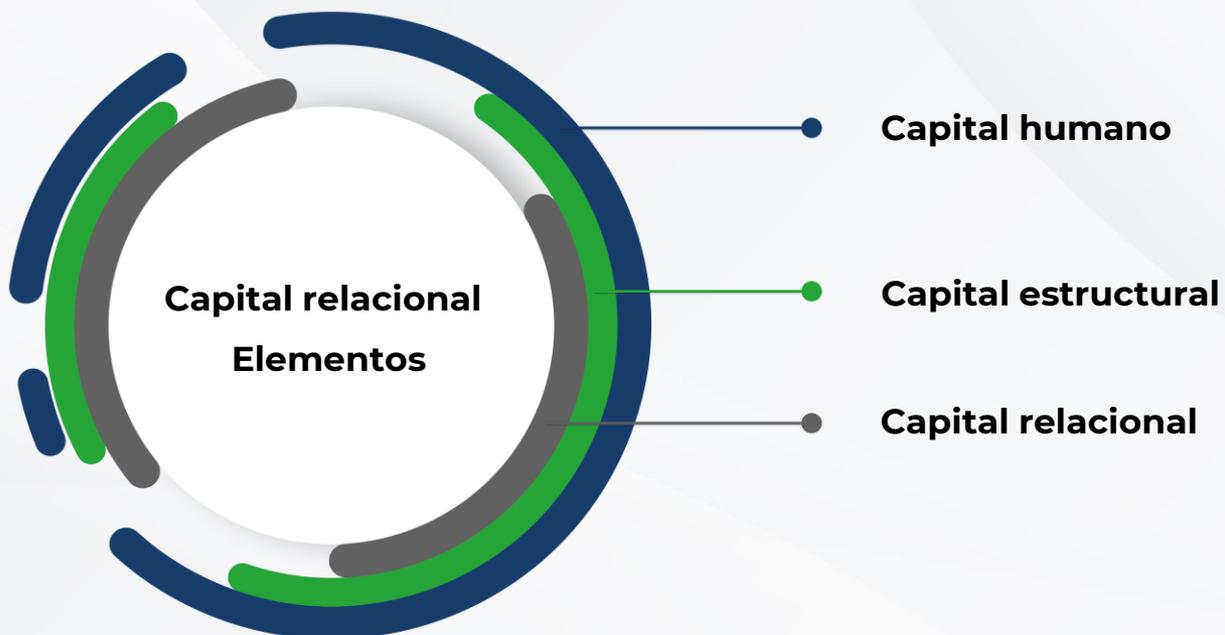
Gestión del Conocimiento de TI

Estrategias organizacionales
de gestión del conocimiento



- Es importante comprender cómo todos los elementos vistos durante el curso se fusionan para gestionar el conocimiento adecuadamente.
- La gran cantidad de información que se maneja actualmente representa un reto para las empresas.
- Es necesario comprender lo siguiente:
 - Importancia del capital intelectual
 - Ciclo de vida de gestión del conocimiento





Gestión del conocimiento y gestión del capital intelectual

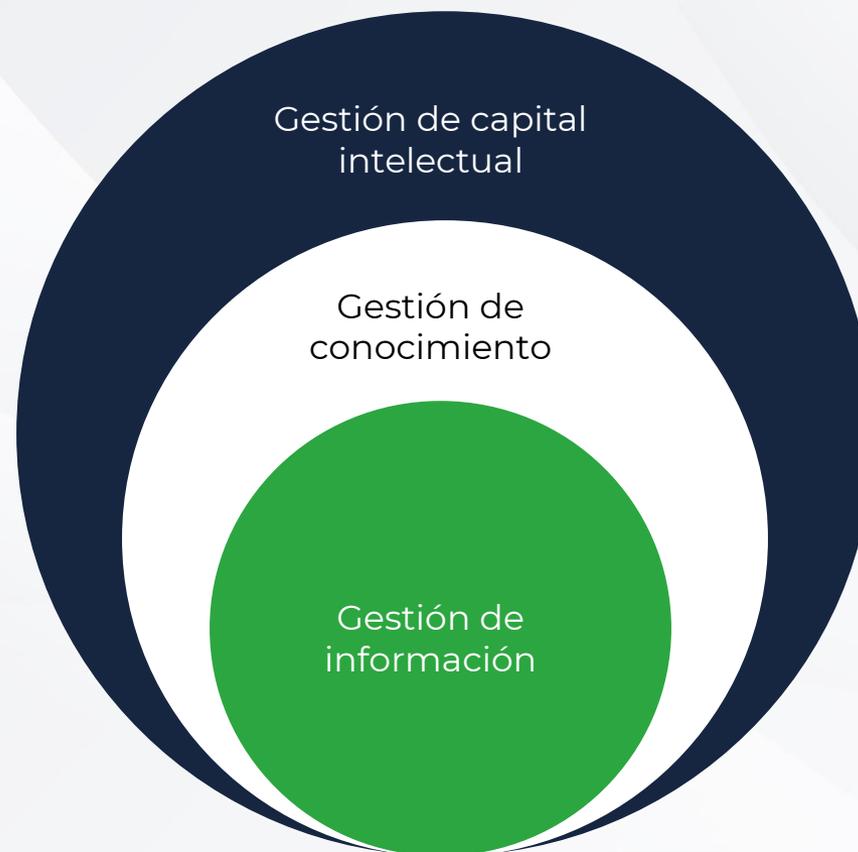


Figura 8.1 Representación de la relación concéntrica de la gestión de información, conocimiento y de capital intelectual.



Ciclo de vida de gestión del conocimiento

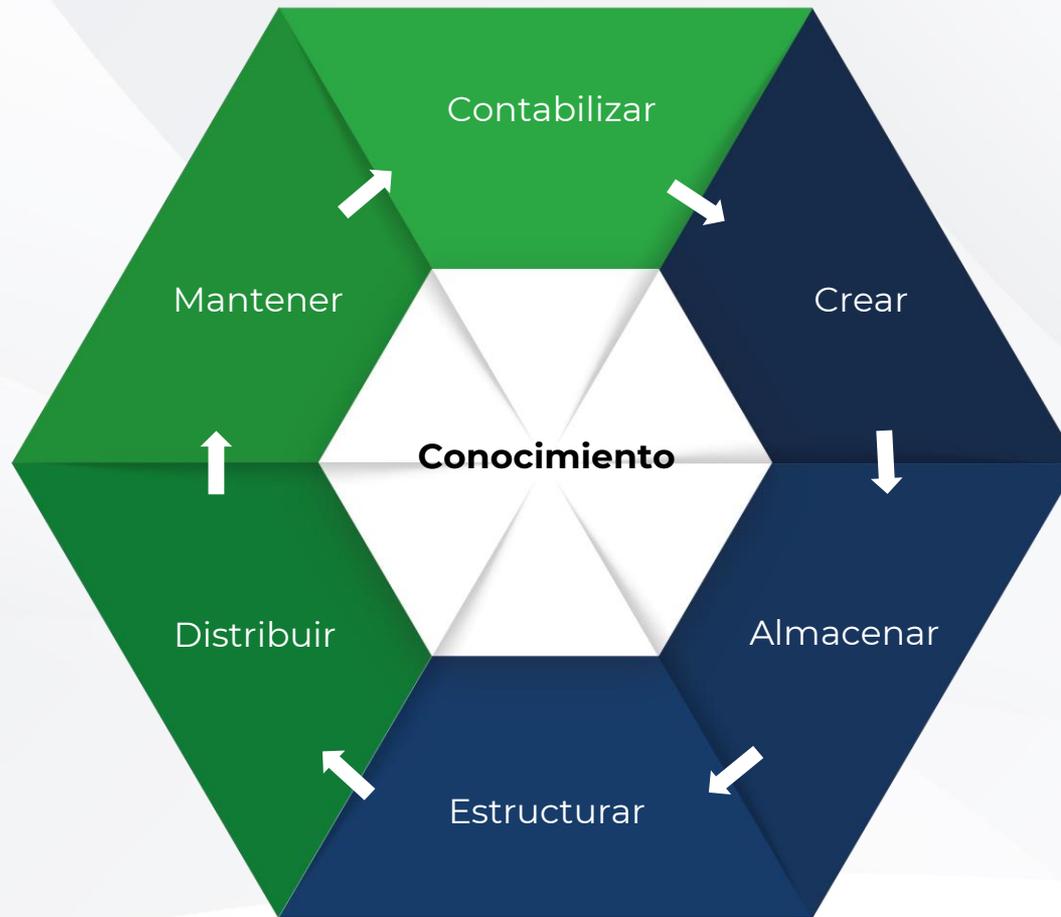


Figura 8.2 Ciclo de vida del conocimiento.





- Piensa en Tecmilenio, los servicios que ofrece y el tipo de operación que maneja.
- Reflexiona y menciona tres ejemplos de cada uno de los elementos del capital intelectual que existen (capital humano, estructural y relacional).
- ¿De qué manera crees que esos elementos del capital intelectual apoyen a la empresa para su crecimiento y el logro de sus objetivos?



- La dirección estratégica ha cambiado de tener una base enfocada a la información a concentrarse en el conocimiento.
- Es importante establecer una estrategia de gestión de conocimiento a nivel organizacional.

