



Alumno: Emmanuel Rodas Ángel

Materia: Estructura de la organización

Carrera: M.V.Z.

Tarea: Glosario de conceptos clave del capítulo 8.

GLOSARIO

Administración de las relaciones con el cliente: Es un modelo de gestión de toda la organización que se basa en satisfacer al cliente.

Administración del conocimiento: es una nueva forma de pensar acerca de organizar y compartir los recursos intelectuales y creativos de una organización. Se refiere a los esfuerzos para encontrar, organizar y hacer disponible el capital intelectual de una empresa y de fomentar una cultura de aprendizaje continuo y de compartir el conocimiento, de manera que las actividades organizacionales se basen en lo que ya se conoce.

Almacenamiento de datos: es el uso de enormes bases de datos que combinan todos los datos de la empresa y permiten que los usuarios tengan acceso directamente a ellos, creen reportes y obtengan respuestas a las preguntas de tipo “qué sucedería si...”. La creación de una base de datos en una corporación grande es una empresa de gran magnitud, que incluye definir cientos de gigabytes de datos de muchos sistemas existentes, proporcionando un medio para actualizar continuamente los datos, hacer que todos sean compatibles y vincularlos con un software que hace posible que los usuarios busquen y analicen los datos y produzcan reportes útiles.

balanced scorecard: es un sistema de control administrativo muy completo que equilibra las medidas financieras tradicionales con las medidas operativas relacionadas con los factores críticos de éxito de una empresa.

Benchmarking: es el proceso de medir en forma persistente los productos, servicios y prácticas en comparación con los de los competidores más difíciles o los de otras organizaciones reconocidas como líderes de la industria.

Blog: es un sitio web que permite a una persona colocar (ya se utiliza la palabra postear, como verbo para designar esta actividad) en él ideas y opiniones acerca de cualquier cosa, desde proyectos y procesos de trabajo, hasta datos del clima y relaciones de pareja.

Capital intelectual: es la suma de sus conocimientos, experiencia, entendimiento, relaciones, procesos, innovaciones y descubrimientos.

Conocimiento explícito: es el conocimiento sistemático formal que se puede codificar, escribir y pasar a otros en forma de documentos o de instrucciones generales.

Conocimiento tácito: se basa en la experiencia personal, reglas empíricas, intuición y criterio. Incluye el conocimiento práctico y el expertise (conocimiento experto) profesionales, los puntos de vista y la experiencia personal y las soluciones creativas que son difíciles de comunicar y transmitir a otros.

Control del comportamiento: se basa en la observación por parte del gerente de las acciones de los empleados, para ver si la persona sigue los procedimientos deseados y desempeña las tareas como se lo indicaron.

Control del resultado: se basa en monitorear y recompensar los resultados, y los gerentes pueden dar menos atención a la forma en que se obtienen esos resultados.

Creación de redes o networking: vincula a las personas y los departamentos dentro de un edificio particular o con las oficinas corporativas, permitiéndoles compartir información y cooperar en proyectos.

Creación de redes sociales: también conocidas como medios sociales o contenido generado por el usuario, es una extensión de los blogs y los wikis.

E-business: se puede definir como cualquier negocio que tiene lugar mediante procesos electrónicos a través de una red de computadora, en vez de que ocurra en un espacio físico.

Empresa integrada: es una organización que utiliza tecnología de la información avanzada para permitir una estrecha coordinación dentro de la empresa, así como con proveedores, clientes y socios.

Extranet: es un sistema de comunicación externa que utiliza internet y se comparte entre dos o más organizaciones.

Inteligencia de negocios: se refiere al análisis de alta tecnología de los datos de una empresa con el fin de tomar mejores decisiones estratégicas.

Intranet: un sistema de información privado a nivel de toda la empresa, que utiliza los protocolos y estándares de comunicación de Internet y de la World Wide Web, pero que sólo es accesible para las personas dentro de la empresa.

Mapa estratégico: proporciona una representación visual de los impulsores clave del éxito de una organización y muestra la forma en que están vinculados los resultados específicos en cada área.

Modelo de control de la retroalimentación: Otro uso básico de la información en las organizaciones es para el control. Los sistemas de control eficaces implican el uso de la retroalimentación a fin de determinar si el desempeño organizacional cumple con los estándares establecidos que ayuden a la organización a alcanzar sus metas.

planeación de los recursos empresariales: recaban, procesan y proporcionan información acerca de todas las iniciativas de una empresa, como procesamiento de pedidos, diseño de productos, compras, inventario, manufactura, distribución, recursos humanos, recibo de pagos y pronóstico de la futura demanda.

Sistema de apoyo a las decisiones: proporciona beneficios específicos a los gerentes en todos los niveles de la organización.

Sistema de control administrativo: se definen ampliamente como las rutinas formales, los reportes y los procedimientos que utilizan la información para mantener o alterar los patrones en las actividades organizacionales.

Sistema de información ejecutiva: es un nivel más alto de aplicación que facilita la toma de decisiones en los niveles más altos de la gerencia.

Sistema de información gerencial: es un sistema basado en la computadora que proporciona información y apoyo para la toma de decisiones gerenciales.

Sistema de procesamiento de transacciones: Un TPS recaba los datos de operaciones como ventas, compras a los proveedores y cambios en el inventario y los almacena en una base de datos.

Sistema de reporte de la información: proporciona a los gerentes de nivel medio reportes que resumen los datos y apoyan la toma de decisiones cotidiana.

Six sigma: es un estándar de calidad altamente ambicioso, que especifica una meta de no más de 3.4 defectos por cada millón de partes.

Tablero ejecutivo: Es un programa de software que presenta la información de negocios clave en una forma gráfica y fácil de interpretar y pone sobre aviso a los gerentes acerca de cualesquiera desviaciones o patrones inusuales en los datos.

Wiki: es similar a un blog y utiliza un software para crear un sitio web que permite que las personas creen, compartan y editen el contenido por medio de una interacción basada en un navegador.

