

CARRERA ADMINISTRACION DE NEGOCIOS.

GRADO DE LICENCIATURA.

Énfasis Gerencia.

Prueba de Grado: Sistemas de Información Gerencial.

Descripción:

- ✓ Examen escrito con una duración máxima de cuatro horas.
- ✓ El estudiante realizará el total de las preguntas que se le formulen.
- ✓ Se debe desarrollar solo con lapicero.
- ✓ Podrá versar sobre el concepto o la aplicación de cualquiera de los temas señalados en el documento compartido.

Cursos con temas vinculados:

- ✓ AGE-4408 Sistemas de información gerencial.
- ✓ AGE 3407 Desarrollo de una cultura de calidad.

Tipo de prueba:

- ✓ Prueba teórica de aplicación de conceptos prácticos.
- ✓ Para ser elaborada de forma presencial en sede.

Temas:

AGE-4408 Sistemas de información gerencial.

Tema 1. Por qué los Sistemas de Información.

- a. Enfoques contemporáneos de los sistemas de información
- b. El nuevo rol de los sistemas de información
- c. El cambiante proceso administrativo
- d. Redefinición de las fronteras de la organización

Tema 2. Los sistemas de información en la empresa

- a. Principales tipos de sistemas en las organizaciones
- b. Los sistemas desde la perspectiva funcional
- c. Sistemas de información para la administración de las relaciones con el cliente
- d. Sistemas de información para la administración del conocimiento

Tema 3. Administración de los sistemas y la estrategia empresarial

- a. Cambio del rol de los sistemas de información
- b. Toma de decisiones y gerencia de los sistemas de información
- c. Estrategia de negocios y los sistemas de información
- d. Aplicaciones empresariales

Tema 4. Administración de Proyectos

- a. Ciclo de vida del proyecto
- b. Grupos de proceso
- c. Áreas del conocimiento

Tema 5. Negocios en línea, comercio electrónico y la empresa digital

- a. Negocio en línea
- b. Comercio electrónico
- c. Empresa digital
- d. Retos y oportunidades de la administración a partir de los nuevos modelos de sistemas

Tema 6. Tecnologías emergentes e infraestructura tecnológica que apoya la estrategia empresarial.

- a. Definición de infraestructura tecnológica
- b. Evolución de los sistemas de información
- c. Ley de Moore, ley de Metcalfe y ley de almacenamiento digital masivo.

Tema 7. Fundamentos de inteligencia de negocios

- a. Organización de datos en un entorno de archivo tradicional.
- b. Las bases de datos para mejorar el desempeño de negocios y la toma de decisiones.
 - b.1. Administración de los recursos de información

Tema 8. El mundo de negocios actual: telecomunicaciones y redes

- a. Redes de comunicaciones
- b. Servicios de internet y herramientas de comunicación
- c. La revolución inalámbrica

Tema 9. Asegurando los sistemas de información

- a. Valor de la seguridad y el control en los sistemas de información
- b. Marco de trabajo para la seguridad y el control
- c. Vulnerabilidad y abuso de los sistemas de información.

AGE 3407 Desarrollo de una cultura de calidad.

Tema 1. Evolución e importancia de la calidad total

- a. Importancia de ser competitivo por medio de la calidad
- b. Conceptos, definiciones y evolución de los enfoques de calidad
- c. Conceptos y fundamentos que aportan los maestros de calidad
 - c.1. Edwards Demming
 - c.2. Joseph Juran
 - c.3. Mikel Harry

- c.4. Kaoru Ishikawa
- c.5. Shigeo Shingo
- c.6. Genichi Taguchi

Tema 2. Cultura de calidad

- a. Razones del cambio hacia una cultura de calidad
- b. Conceptos de la cultura
- c. Desarrollo de una cultura de calidad en la organización
- d. Cultura Organizacional
- e. Factores que afectan la cultura organizacional
- f. El cambio en la cultura organizacional
- g. Liderazgo para el cambio organizacional
- h. Mecanismos para regular la cultura organizacional
- i. Cultura de la calidad personal
- j. Decálogo del desarrollo
- k. Las 5 S

Tema 3. Trabajo en equipo

- a. Organización basada en trabajo en equipo
- b. De la organización por funciones a organización por procesos
- c. Definición de equipo
- d. Conceptos participación, involucramiento y comportamiento cooperativo
- e. Toma de decisiones en equipo
- f. Tipos de equipos y formas de funcionamiento
- g. Círculos de calidad
- h. Equipos de alto desempeño
- i. Organizaciones basadas en una cultura de trabajo en equipo
- j. Creación de la infraestructura para un programa de trabajo en equipo
- k. Etapas del desarrollo y formación de equipos de trabajo
- l. Desarrollo de infraestructura
- m. Puesta en marcha del trabajo en equipo para mejorar calidad
- n. Capacitación para el involucramiento de colaboradores
- o. Dinámica de operación y coordinación de los equipos de trabajo
- p. Definición y revisión de objetivos
- q. Roles de los miembros de equipo
- r. Mecánica operativa del equipo de trabajo

Tema 4. Enfoque y valor al cliente

- a. El valor al cliente
- b. Identificación de los clientes
- c. Procesos del valor al cliente
- d. Estrategias de valor al cliente
- e. Diseño e innovación en productos y servicios
- f. Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente
- g. Despliegue de la función de la calidad

- h. Diseño del producto y servicio
- i. Naturaleza del servicio y la calidad
- j. Definición y clasificación de servicios
- k. Calidad total en empresas de servicios
- l. Medición de la satisfacción y el valor creado para el cliente
- m. Uso de los valores de medición del valor del cliente
- n. Medidas de satisfacción e insatisfacción del cliente y su efecto en la empresa

Tema 5. Administración y mejora de procesos

- a. Planeación Operativa
- b. Cadena de Valor
- c. Control de Procesos
- d. Técnicas para el mejoramiento continuo
- e. Histogramas
- f. Diagramas de Pareto
- g. Diagramas de causa – efecto
- h. Diagramas de dispersión
- i. Gráficos de control

Tema 6. Sistemas de administración por calidad total

- a. Visión sistémica
- b. Relación causal entre estrategias, sistemas, procesos y valor creado
- c. Acreditación y certificación
- d. Norma ISO 9001:2015
- e. Contexto de la organización
- f. Comprensión de la organización y sus necesidades
- g. Determinación del alcance del sistema de Gestión de calidad
- h. Liderazgo
- i. Liderazgo y compromiso
- j. Política
- k. Roles, responsabilidades y autoridades
- l. Planificación
- m. Planificación de los cambios
- n. Apoyo: Recursos- Competencia- Toma de Conciencia
- o. Operación: Planificación y control operacional.
- p. Requisitos para los productos y servicios
- q. Diseño y desarrollo de productos y servicios
- r. Control de los procesos
- s. Evaluación de desempeño
- t. Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- u. Auditoría interna
- v. Mejora
- w. Acción correctiva
- x. Mejora continua

- y. Modelos de Excelencia
- z. Premio Demming

Tema 7. Premio Malcolm Bridge

- a. Administración del cambio
- b. Rol del liderazgo
- c. Programas para facilitar el cambio hacia una cultura de calidad
- d. Proceso de cambio

Bibliografía:

- ✓ Besterfield. (2009). Control de Calidad. Pearson Pérez, (2005). Muestreo estadístico. México. Pearson.
- ✓ Cantú Delgado Humberto (2011) Desarrollo de una cultura de Calidad. México. Mc Graw Hill.
- ✓ Gómez Martínez José Antonio (2016). Guía para la aplicación del ISO 9001 2015. Alfaomega Colombiana, S.A.
- ✓ Gutiérrez, M, (2009). Control Estadístico de la Calidad y Seis Sigma. Edición. México: Mc Graw Hill
- ✓ Laudon, K. & Laudon, J. (2016). Sistemas de información Gerencial. (14 ed.). Pearson Educación