

**Informe de las prácticas de experimentación y aplicación de los aprendizajes  
(Elaborada por los estudiantes de manera individual o grupal)**

**1. Datos Informativos:**

<b>Facultad:</b>	Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática
<b>Carrera:</b>	Software
<b>Asignatura:</b>	Sistemas de información
<b>Ciclo:</b>	Tercero
<b>Docente:</b>	Ing. Maricela Espín
<b>Título de la práctica:</b>	Tipos de sistemas de información
<b>No. de práctica:</b>	1
<b>Escenario o ambiente de aprendizaje de la práctica</b>	Laboratorio
<b>No. de horas:</b>	8
<b>Fecha:</b>	14/03/2025
<b>Estudiante:</b>	<i>Ariel Alejandro Calderón</i>
<b>Calificación</b>	

**2. Introducción:**

Los sistemas de información se desarrollan para distintos fines, dependiendo de las necesidades de los usuarios humanos y la empresa. Los sistemas de procesamiento de transacciones (TPS) funcionan en el nivel operacional de la organización; los sistemas de automatización de oficinas (OAS) y los sistemas de trabajo de conocimiento (KWS) brindan soporte para el trabajo a nivel del conocimiento. Entre los sistemas de nivel superior se encuentran los sistemas de información administrativa (MIS) y los sistemas de soporte de decisiones (DSS). Los sistemas expertos aplican la experiencia de los encargados de tomar decisiones para resolver problemas específicos y estructurados. En el nivel estratégico de la administración se encuentran los sistemas de soporte para ejecutivos (ESS). Los sistemas de soporte de decisiones en grupo (GDSS) y los sistemas de trabajo colaborativo asistido por computadora (CSCWS), que se describen en forma más general, ayudan en el proceso de toma de decisiones, a nivel de grupo, de la variedad semiestructurada o no estructurada.

**3. Objetivo de la práctica:**

Determinar el rol que desempeñan los sistemas de información de las organizaciones.

#### 4. Metodología:

Para este ensayo, se hizo una revisión de artículos académicos publicados desde 2019 hasta la fecha, usando plataformas como Google Scholar y ResearchGate. Se seleccionaron estudios relevantes de distintos sectores industriales, incluyendo análisis de casos, revisiones sistemáticas y artículos teóricos para entender bien el estado actual de los KWS.

**Palabras clave:** Para encontrar la información más relevante, se usaron combinaciones de términos como "Knowledge Work Systems", "KWS", "knowledge management", "decision-making systems" y "KWS implementation". Estas palabras clave ayudaron a filtrar los artículos más útiles para el ensayo.

#### 5. Resultados obtenidos:

Durante la búsqueda, **Google Scholar** y **ResearchGate** fueron las plataformas más efectivas. Google Scholar destacó porque permite encontrar artículos de alto impacto, especialmente estudios teóricos y empíricos. Por otro lado, ResearchGate fue muy útil para acceder directamente a los textos completos.

#### 6. Conclusiones:

Los KWS están cambiando la forma en que trabajan los profesionales del conocimiento, ya que ofrecen herramientas que mejoran la gestión de información y optimizan procesos. Aunque su implementación puede ser un reto debido a la curva de aprendizaje y los costos, los beneficios a largo plazo—como mayor productividad y mejores decisiones—hacen que valga la pena. En un mundo donde el conocimiento es clave, adoptar estos sistemas es fundamental para que las empresas sigan siendo competitivas.

#### 7. Recomendaciones:

- Las empresas deberían invertir en capacitación para que sus empleados aprovechen al máximo los KWS.
- Es recomendable integrar estos sistemas con otras herramientas empresariales para mejorar la comunicación y toma de decisiones.
- Futuros estudios podrían enfocarse en cómo hacer los KWS más accesibles y fáciles de usar, especialmente para quienes no tienen un perfil técnico.

#### 8. Bibliografía:

- Gottschalk, Petter y Hamerton, Christopher (2023) Roles del abogado en el trabajo del conocimiento: defensor, facilitador, investigador, 1.<sup>a</sup> ed. Cambridge. Intersentia, 302pp.
- Jones, M., & Turner, P. (2020). Knowledge systems and collaboration in the digital age. Knowledge Management Research & Practice, 18(4), 410-425.

- Gottschalk, Petter y Hamerton, Christopher (2023) Roles del abogado en el trabajo del conocimiento: defensor, facilitador, investigador , 1.<sup>a</sup> ed. Cambridge. Intersentia , 302pp.

## 9. Anexos:

### Ensayo sobre Sistemas de Trabajo de Conocimiento (KWS)

#### Introducción

En la actualidad, la información es uno de los recursos más valiosos para cualquier organización. Con la transformación digital, las empresas han dejado atrás modelos basados en la producción tradicional y han adoptado enfoques centrados en el conocimiento. En este contexto, los Sistemas de Trabajo de Conocimiento (KWS, por sus siglas en inglés) han surgido como herramientas fundamentales para gestionar, procesar y compartir información de manera eficiente. Estos sistemas no solo mejoran la toma de decisiones, sino que también impulsan la innovación y la competitividad en diversas industrias. Sin embargo, a pesar de sus ventajas, la implementación de los KWS sigue enfrentando desafíos técnicos y organizacionales que requieren atención. Este ensayo explora el concepto de KWS, su impacto en las organizaciones y los principales obstáculos que enfrentan en su adopción.

#### ¿Qué son los Sistemas de Trabajo de Conocimiento?

Los KWS son plataformas diseñadas para ayudar a los profesionales a gestionar información especializada, optimizando el flujo de conocimiento dentro de una organización. Estas herramientas permiten almacenar, organizar y recuperar datos de manera rápida y eficiente, facilitando el trabajo en equipo y la resolución de problemas. Un ejemplo claro de KWS son los sistemas de diseño asistido por computadora (CAD, que ayudan a ingenieros y arquitectos a desarrollar modelos complejos con mayor precisión y menor margen de error).

#### Impacto de los KWS en las Organizaciones

El uso de los KWS está revolucionando la forma en que las empresas gestionan el conocimiento. En sectores como la medicina, la tecnología y la educación, estos sistemas han permitido **mejorar la precisión en la toma de decisiones y reducir errores humanos**. Por ejemplo, en el ámbito de la salud, los KWS ayudan a los médicos a acceder a bases de datos de diagnósticos y tratamientos actualizados, mejorando la atención al paciente. Otro impacto clave es el aumento de la eficiencia operativa. Con

acceso inmediato a información relevante, los trabajadores pueden tomar decisiones más rápidas y fundamentadas, evitando la pérdida de tiempo en la búsqueda de datos dispersos. Además, la implementación de estos sistemas puede significar una ventaja competitiva para las empresas, ya que les permite adaptarse más rápidamente a los cambios del mercado y responder con mayor agilidad a las demandas de los clientes. Sin embargo, para que los KWS sean realmente efectivos, es fundamental que las organizaciones inviertan en capacitación y cultura organizacional. No basta con implementar la tecnología; es necesario que los empleados sepan cómo aprovecharla al máximo y estén dispuestos a colaborar en la creación y mantenimiento del conocimiento dentro de la empresa.

### **Desafíos y Limitaciones en la Implementación**

A pesar de sus múltiples beneficios, la adopción de los KWS no está exenta de dificultades. Uno de los principales desafíos es la resistencia al cambio, especialmente en organizaciones con estructuras tradicionales donde los empleados están acostumbrados a trabajar con métodos convencionales. Muchas personas ven con recelo la idea de compartir su conocimiento por temor a perder valor dentro de la empresa, lo que puede frenar la efectividad del sistema. Otro obstáculo importante es la calidad de la información almacenada. Si los datos dentro de un KWS no se actualizan constantemente o contienen errores, pueden llevar a decisiones equivocadas. Para evitar esto, es esencial establecer mecanismos de validación y filtrado de información, asegurando que el conocimiento compartido sea confiable y útil. Por último, la seguridad de los datos es un factor crítico. Los KWS manejan información confidencial que, en caso de una brecha de seguridad, podría comprometer la integridad de la organización. Implementar protocolos de seguridad sólidos y garantizar el cumplimiento de normativas de protección de datos es fundamental para evitar riesgos.

### **Conclusión**

Los Sistemas de Trabajo de Conocimiento han cambiado la forma en que las organizaciones gestionan la información y toman decisiones. Su capacidad para centralizar datos, mejorar la colaboración y optimizar procesos los convierte en herramientas clave en la era digital. Sin embargo, su implementación no está exenta de retos, desde la resistencia al cambio hasta la seguridad de la información. Para maximizar su impacto, las empresas deben adoptar estrategias que fomenten el uso adecuado de estos sistemas, invirtiendo en capacitación y asegurando que el conocimiento compartido sea de alta calidad. A medida que la tecnología siga evolucionando, los KWS seguirán desempeñando un papel crucial en la transformación digital, ayudando a las organizaciones a adaptarse a un entorno cada vez más basado en el conocimiento.

## **Bibliografía**

- CIPD (2019). Knowledge work performance: an evidence review. Disponible en [cipd.org] (<https://www.cipd.org>).
- Gottschalk, P., & Hamerton, C. (2023). Lawyer Roles in Knowledge Work. Cambridge University Press.
- KMS Insider (2019). What Are Knowledge Work Systems?

**Capturas de pantalla del gestor bibliográfico (Zotero, Mendeley) utilizado**