Examen del II Termino de Sistema para la Toma de Decisiones Fecha: 02 Septiembre del 2011

1.- A qué Grupo de Trabajo sirven los Sistemas: Management Information System, Decisión Suport System, y Group Decisión Suport System:

a.- Nivel Superior b.- Trabajadores del Conocimiento y Datos c.-Administradores de Nivel Medio

1ª Explique la razón de su selección junto a un ejemplo aplicativo

2.- A quien corresponde el siguiente concepto:

Generan Decisiones inciertas, el Decisor se preocupa tanto por el valor del resultado como por el Grado de Riesgo involucrado en cada Decisión. La Toma de Decisiones Acertadas, puede no generar buenos resultados

a.- Modelo Determinístico b.- Modelo Racional c.-Modelo Maniqueista d.- Modelo Probabilístico

1ª Explique la razón de su selección

3.- Cual de los siguientes no es un Factor que incide como Barrera en el Proceso de T. de D.:

1.- La cultura del grupo social al que pertenece. 2.-Los gustos y predisposiciones del Decisor

3.- Los recursos Faltantes 4.- Exceso de confianza. 5.-Percepción tardía.

3ª Explique la razón de su selección junto a un ejemplo aplicativo

4.- Dado el siguiente escenario, cuál sería la decisión más acertada?:

Se debe otorgar un descuento adicional a un cliente nuevo que hace un gran pedido de mercancías y que amenaza con cancelar el pedido si no se le otorga el máximo descuento posible.

a.-Otorgaría el descuento pasando por encima de la política y sin consultarlo con el director.

b.- Seguir al pie de la letra la política, no otorgar el descuento y perder el pedido.

c.-Negociar con el director de ventas para que otorgue un descuento especial.

d.- Negociar con el cliente nuevo para que acepte el descuento máximo permitido

4ª Explique la razón de su selección

5.- Cuales son las fases a seguir al utilizar el Modelo Racional en el proceso de T. de D., complete las fases faltantes:

1.- Determinar la necesidad de una decisión 2.-

3.-Asignar pesos a los criterios 4.-

5.-Evaluar las alternativas 6.-

5ª Aplíquelo a un ejemplo

Caso de estudio: Utilización del Modelo ABC

La Maestría en Sistemas de Información, quiere desarrollar un control de calidad en el dictado de la cátedra de los docentes, para conocer la calidad de enseñanza, así como el nivel de satisfacción encontrada durante el desarrollo de las materias a recibir, por lo que decide contratar a un consultor estratégico, quien recomienda que el proceso de evaluación es urgente que sea implementada. Hace llegar una propuesta por servicios profesionales al Director de la Unidad de Postgrado, indicando que el costo de la evaluación de las 3 maestrías es de 4,500 dólares. El consultor expone que hay un nivel de insatisfacción en el dictado de la cátedra de algunos docentes, por lo que es conveniente que la evaluación se la realice materia a materia en las 3 maestrías. Este proceso de recolección de datos aplicando un cuestionario de evaluación a los estudiantes es vital, ya que puede afectar seriamente a la carrera y originarse abandono de alumnos o que no exista el efecto de bola de nieve en los comentarios negativos originados por el nivel de insatisfacción, y esto llegue a oídos de aspirantes a la maestría, y pudiera ser que decidan buscar otra opción. El consultor plantea que si el nivel de satisfacción está por encima de lo esperado, esto originaria una estrategia de marketing viral, por lo que los mismos alumnos se encargarían de recomendar a conocidos la carrera considerando el nivel de satisfacción obtenido (Supere expectativas), por lo que con un solo alumnos por maestría que genere este tipo d estrategia, estarían pagados los costos de la evaluación y su inversión estaría recuperada en menos de una promoción de cualquiera de las maestrías. En la actualidad las maestrías se promocionan pro anuncios en los periódicos 4 en el año, cada uno a un costo de $1800, y mercadeo directo a través de una base de datos utilizando un CRM de tipo colaborativo (Ventanilla única multicanal). Los postgrados en MSIA cuesta 10,000 y dura 18 meses con 18 materias, 1 materia por mes. La MSIG cuesta $8,000, pero a los estudiantes politécnicos le dan hasta el 25% de descuentos. Tiene 14 materias y dura igual número de meses. El promedio de alumnos es de 20, y a cada docente se le cancela $2,000 por el dictado de la cátedra. Los costos operativos sin considerar a los docentes es de 5,000 dólares mensuales.

Justifique la inversión utilizando el modelo ABC., determine los principales indicadores financieros como elementos justificativos para que se pueda poner en marcha el proceso de evaluación.