



- 15) A la "información como oportunidad" se la conoce como:  
 Datos.  
 Minería de datos.  
 Inteligencia.  
 Conocimiento.
- 16) Las siglas de los SI que soportan a los ejecutivos son:  
 SGC.  
 KMS.  
 SEI.  
 ESS.
- 17) A los datos que han sido convertidos dentro de un contexto significativo y útil para usuarios finales específicos, se les denomina:  
 Conocimiento.  
 Información.  
 Analítica de datos.  
 Inteligencia.
- 18) Las tecnologías disruptivas son consideradas:  
 Cambios radicales.  
 Evolutivas.  
 Innovación.  
 Cambios graduales.
- 19) Las relaciones con clientes, proveedores y empleados a través de medios digitales, es una característica de las empresas ...  
 soportadas por profesionales.  
 ágiles.  
 digitales.  
 del Siglo XXI.
- 20) A la descripción de los beneficios que los clientes pueden esperar de sus productos y servicios se le conoce como:  
 Alianzas clave.  
 Propuesta de valor.  
 Canales.  
 Segmentos de clientes.
- 21) Las estrategias competitivas genéricas de negocio son:  
 Liderazgo en costos, Diferenciación y Enfoque o alta segmentación.  
 Diferenciación, Puntualidad en la entrega y Manejo de costos.  
 Minimizar costos, Personalización masiva y Organización dinámica.  
 Masificación del mercado, Enfoque o alta segmentación y Diferenciación.
- 22) Los DSS orientados a modelos permiten:  
 modelar situaciones y hacer análisis de sensibilidad.  
 generar reportes y gráficas de resumen de datos de sistemas operacionales.  
 analizar los datos de los sistemas TPS y extraer patrones de los mismos.  
 gestionar alarmas y generar proyecciones y gráficos.
- 23) Los elementos que comúnmente conforman un SI son:  
 Procedimientos, Métodos, Máquinas, Aplicaciones e Información.  
 Redes, Archivos, Equipos, Programas y Datos.  
 Información, Sistemas, Computadores, Gente y Redes.  
 Hardware, Software, Redes, Datos, Personas y Procesos.
- 24) El acrónimo de los tipos de SI que engloba aplicaciones como procesamiento de texto, autoedición, digitalización, programación de eventos y comunicación, entre otros, con el fin de aumentar la productividad, es:  
 ESS.  
 ANN.  
 OAS.  
 KMS.

**Parte III. Microtextos (5 puntos c/u; total 30 puntos).**

Explique, en una extensión no mayor a tres líneas manuscritas, cada uno de los enunciados que se le hace a continuación. Recuerde el uso correcto de la normativa gramatical y ortográfica, y de los signos de puntuación. Aquello que no esté escrito dentro de las líneas destinadas para la respuesta no será tomado en cuenta para la calificación.

- 25) ¿Qué se entiende por Sociedad del Conocimiento? Recuérdese que en clases se discutió lo que abarca este concepto según la UNESCO.
- 
- 
-

26) ¿Qué es la inteligencia empresarial?

---

---

---

27) Nicholas G. Carr, autor del polémico artículo: IT doesn't matter ("Las TI no importan"), ¿estaba equivocado cuando afirmó que las Tecnologías de la Información son commodities, como la electricidad o los ferrocarriles?

---

---

---

28) ¿Qué cambios en las empresas ha traído la densidad digital?

---

---

---

29) ¿Cuál es la diferencia fundamental entre la Web 2.0 y la Web 3.0?

---

---

---

30) ¿Es cierto que la gran ventaja del uso de los SI y las Tecnologías de la Información (TI) es que incrementan el logro, el rendimiento y el impacto de los procesos de elaboración informacional dentro de las organizaciones? Indique dos (2) razones que sustenten su respuesta. (Ayuda: base su respuesta en la cadena de valor del conocimiento o pirámide informacional).

a)

---

---

b)

---

---

**Parte IV. Preguntas de desarrollo (total 34 puntos).**

Responda, en una extensión no mayor a la cantidad de líneas establecidas, cada uno de los enunciados que se le hace a continuación. Recuerde el uso correcto de la normativa gramatical y ortográfica, y de los signos de puntuación. Aquello que no esté escrito dentro de las líneas destinadas para la respuesta no será tomado en cuenta para la calificación.

31) Applebee's es la cadena de comidas casuales más grande en el mundo, con 1.970 ubicaciones a lo largo de Estados Unidos y cerca de 20 países más en todo el mundo. El menú cuenta con platillos a base de res, pollo y chanco, así como hamburguesas, pasta y mariscos. El CEO de Applebee's desea aumentar la rentabilidad del restaurante mediante el desarrollo de menús que sean más apetitosos y contengan más platillos que los clientes deseen y por los que estén dispuestos a pagar, a pesar del continuo aumento de los costos de la gasolina y los productos agrícolas. (12 puntos)

(Tomado de: Laudon, K. & Laudon, J. (2016) Management Information Systems: Managing the Digital Firm. 14th Edition, Pearson Education, p. 27.)

a) ¿Cómo podrían ayudar los Sistemas de Información a la gerencia para implementar esta estrategia?

---

---

---

b) ¿Qué datos necesitaría recolectar Applebee's?

---

---

---

c) ¿Qué tipos de informes serían útiles para ayudar a la gerencia a tomar decisiones sobre cómo mejorar los menús y la rentabilidad?

---

---

---

32) Los concesionarios de automóviles Toyota, General Motors y Hyundai, entre otros fabricantes de automóviles, mantienen registros del kilometraje de los carros que venden y le dan servicio. Los datos de kilometraje se utilizan para recordar a los clientes cuándo necesitan programar las citas de servicio, pero también se utilizan para otros fines. (9 puntos)

(Adaptado de: Laudon, K. & Laudon, J. (2016) Management Information Systems: Managing the Digital Firm. 14th Edition, Pearson Education, p. 27.)

a) ¿Qué tipo de decisiones soporta esta información a nivel local (en los concesionarios) y corporativo?

---

---

---

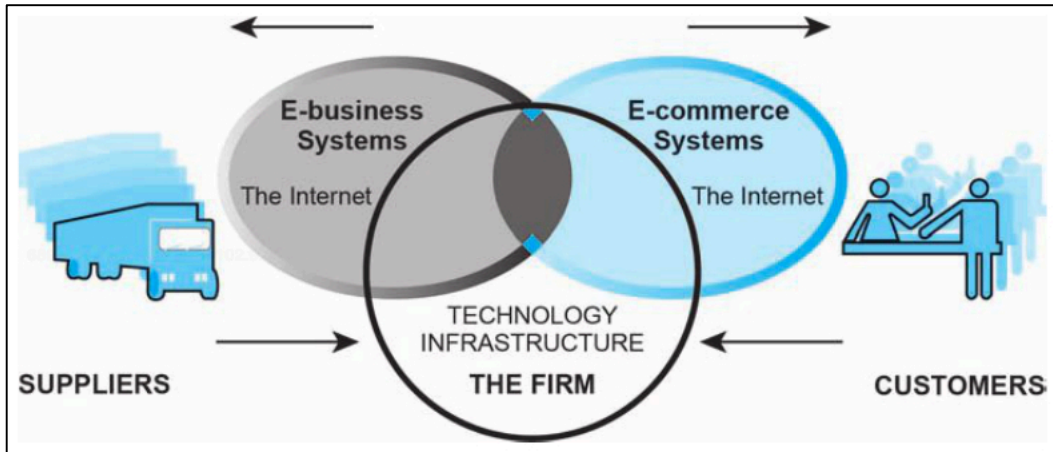
b) ¿Qué pasaría si este dato fuera erróneo?; por ejemplo, ¿mostrando un kilometraje de 130,000 en lugar de 30,000? ¿Cómo afectaría la toma de decisiones? Evalúe el impacto de este error en el negocio.

---

---

---

33) Sobre la base de lo visto en clases en relación a los conceptos de e-business y e-commerce, explique la siguiente figura, la cual ilustra la diferencia entre ambos conceptos (e-business y e-commerce). (13 puntos)



(Tomada de: Laudon, K. & Guercio, C. (2015) E-commerce: business, technology, society. 11th Edition, Pearson Education, p. 23.)



- 15) A los SI que coordinan todos los procesos de negocios que involucra a los clientes, se les conoce como:  
 ERP.  
 Workflow.  
 TPS.  
 CRM.
- 16) Habilitan completamente nuevos procesos que son capaces de transformar las empresas:  
 Sistemas de Información.  
 Automatización.  
 Tecnologías de la Información.  
 m-business.
- 17) Uno de los siguientes NO es un elemento de un SI:  
 Procesos.  
 Infraestructura.  
 Personas.  
 Redes.
- 18) El uso de las TI e Internet para ejecutar los principales procesos de negocios en una empresa se conoce como:  
 e-commerce.  
 e-learning.  
 e-business.  
 e-government.
- 19) Según Porter, las cinco fuerzas competitivas que conforman una industria son:  
 Fortalezas del competidor, Clientes, Procesos, Expectativas sociales y Valores.  
 Nuevos entrantes, Proveedores, Productos Sustitutos, Clientes y Rivalidad de la industria.  
 Políticas de gobierno, Accionistas, Recursos Financieros, Competidores y Proveedores.  
 Gobierno, Competidores, Clientes, Instituciones financieras y Cultura.
- 20) Se conoce como conocimiento a:  
 "información como oportunidad".  
 "datos procesados o datos significativos".  
 "Información que ha sido organizada y analizada para hacerla entendible y aplicable para resolver problemas o tomar decisiones".  
 "estructuras de conocimiento que, siendo contextualmente relevantes, permiten la intervención ventajosa de la realidad".
- 21) A las totalidades desprovistas de sinergia se les conoce como:  
 Sistemas.  
 Objetos.  
 Conglomerados.  
 Organizaciones.
- 22) Se conoce como innovación a:  
 Convertir el conocimiento en realidades industriales.  
 Invención + comercialización.  
 El uso de las TI para comercializar.  
 Hacer negocios con nuevas ideas.
- 23) Los tipos de procesos de negocio son:  
 Operacionales, primarios y secundarios.  
 Estratégicos, de Soporte y Operacionales.  
 Primarios, de Soporte y gerenciales.  
 Operativos, de administración y Estratégicos.
- 24) El uso de las TI e Internet para ejecutar los principales procesos de negocios en una empresa se conoce como:  
 e-commerce.  
 e-learning.  
 e-business.  
 e-government.

**Parte III. Microtextos (5 puntos c/u; total 30 puntos).**

Explique, en una extensión no mayor a tres líneas manuscritas, cada uno de los enunciados que se le hace a continuación. Recuerde el uso correcto de la normativa gramatical y ortográfica, y de los signos de puntuación. Aquello que no esté escrito dentro de las líneas destinadas para la respuesta no será tomado en cuenta para la calificación.

- 25) Nicholas G. Carr, autor del polémico artículo: IT doesn't matter ("Las TI no importan"), ¿estaba equivocado cuando afirmó que las Tecnologías de la Información son commodities, como la electricidad o los ferrocarriles?

26) ¿Qué se entiende por Sociedad del Conocimiento? Recuérdese que en clases se discutió lo que abarca este concepto según la UNESCO.

---

---

---

27) ¿Qué cambios en las empresas ha traído la densidad digital?

---

---

---

28) ¿Qué es la inteligencia empresarial?

---

---

---

29) ¿Es cierto que la gran ventaja del uso de los SI y las Tecnologías de la Información (TI) es que incrementan el logro, el rendimiento y el impacto de los procesos de elaboración informacional dentro de las organizaciones? Indique dos (2) razones que sustenten su respuesta. (Ayuda: base su respuesta en la cadena de valor del conocimiento o pirámide informacional).

a)

---

---

b)

---

---

30) ¿Cuál es la diferencia fundamental entre la Web 2.0 y la Web 3.0?

---

---

---

**Parte IV. Preguntas de desarrollo (total 34 puntos).**

Responda, en una extensión no mayor a la cantidad de líneas establecidas, cada uno de los enunciados que se le hace a continuación. Recuerde el uso correcto de la normativa gramatical y ortográfica, y de los signos de puntuación. Aquello que no esté escrito dentro de las líneas destinadas para la respuesta no será tomado en cuenta para la calificación.





