



## EXÁMEN 1RA. EVALUACIÓN – SISTEMAS DE INFORMACIÓN (CCPG1011)

Profesor: Luis Eduardo Mendoza M. – Fecha y hora: Miércoles 28/06/2017, de 14:00 a 16:00.

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_ Matrícula: \_\_\_\_\_

### Parte I. Verdadero-Falso (1.5 punto c/u; total 18 puntos).

Coloque una equis "X" dentro de la casilla a la derecha de cada sentencia, de acuerdo a si la afirmación es Verdadera (V) o si es Falsa (F).

- 1) El uso de las TI disminuye la eficiencia de los procesos de las organizaciones.
- 2) De acuerdo a la cadena de valor de Porter, se considera que los SI forman parte del desarrollo de tecnología de la organización.
- 3) La misión de los SI es mejorar el desempeño de las personas dentro de las organizaciones a través del uso de las TI.
- 4) Los SI no ayudan a manejar los datos de una organización y del entorno que la rodea.
- 5) Las tecnologías, en general, son las que permiten agregar valor a los procesos relacionados con la gestión de la información.
- 6) Los procesos de elaboración informacional conforman el proceso de conversión de datos en inteligencia.
- 7) El modelo de negocio CANVAS se enfoca en cómo todos los elementos del sistema de negocio encajan en un todo que funciona armónicamente.
- 8) El aplanamiento es una de las consecuencias de la transformación que sufren las empresas digitales.
- 9) En la medida que se va subiendo de nivel de decisión en la organización, los procesos para el manejo de la información se hacen más transaccionales que analíticos
- 10) Se afirma que innovar es convertir el conocimiento en realidades industriales.
- 11) Se asume que el retorno de inversión (ROI) sobre las inversiones en SI serán superiores a otras inversiones.
- 12) La asimetría de la información es cuando ambas partes en una transacción tienen la misma información que es importante para la transacción.

V	F

### Parte II. Selección simple (1.5 punto c/u; total 18 puntos).

Seleccione la respuesta correcta a cada pregunta, marcándola con una X en el paréntesis de la izquierda. Solo hay una respuesta válida para cada pregunta.

- |   |  |
|---|--|
| <p>13) A la captura de las preferencias individuales del cliente para hacerlo vivir una experiencia personal en línea (personal online experience), se conoce como:</p> <p>( ) Propuesta de valor.</p> <p>( ) Organización dinámica</p> <p>( ) Relación con el consumidor.</p> <p>( ) Personalización masiva.</p> | <p>14) La red que habilita servicios interactivos basados en Internet y permite a las personas colaborar y compartir información, se denomina:</p> <p>( ) Web 1.0.</p> <p>( ) Web 2.0.</p> <p>( ) Web 3.0.</p> <p>( ) Web semántica.</p> |
|---|--|

- 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?

---

---

---

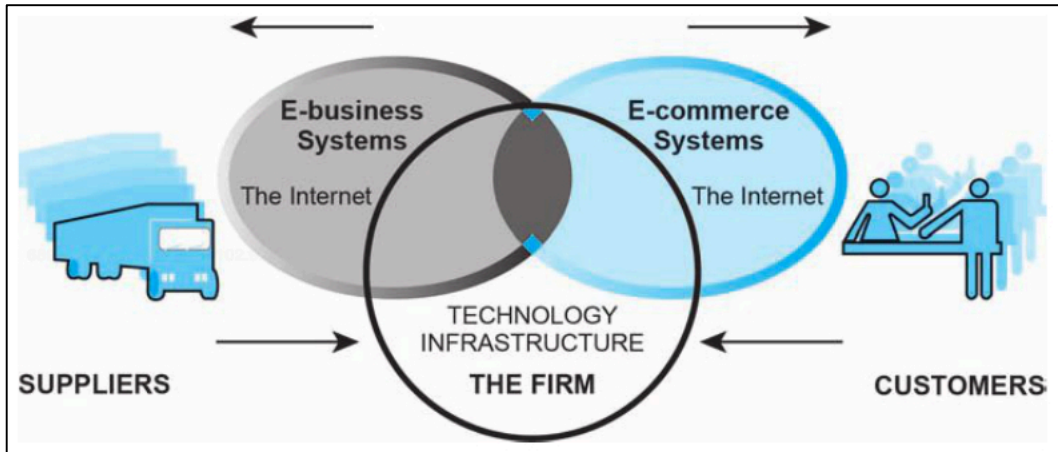
b) ¿Qué pasaría si este dato fuera erróneo?; por ejemplo, ¿mostrando un kilometraje de 130,000 en lugar de 30,000? ¿Cómo afectaría la toma de decisiones? Evalúe el impacto de este error en el negocio.

---

---

---

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.)



## EXÁMEN 1RA. EVALUACIÓN – SISTEMAS DE INFORMACIÓN (CCPG1011)

Profesor: Luis Eduardo Mendoza M. – Fecha y hora: Miércoles 28/06/2017, de 14:00 a 16:00.

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_ Matrícula: \_\_\_\_\_

### Parte I. Verdadero-Falso (1.5 punto c/u; total 18 puntos).

Coloque una equis "X" dentro de la casilla a la derecha de cada sentencia, de acuerdo a si la afirmación es Verdadera (V) o si es Falsa (F).

- 1) La experiencia administrativa de una empresa es una fuente de sinergia.
- 2) Una organización dinámica o ágil se caracteriza por utilizar las TI para apoyar el trabajo de grupos que trabajan en diferentes localidades.
- 3) El enfoque sistemático se concentra en estudiar los efectos de la interacción entre los elementos.
- 4) La pirámide informacional es un modelo que aporta una definición más precisa del concepto de información en el campo de los sistemas y la computación.
- 5) La infoxicación es la poca cantidad y escasa información que manejan los trabajadores diariamente.
- 6) El significado del concepto de SI es el mismo en cualquier disciplina del saber.
- 7) Los OAS son sistemas que incrementan la productividad de los trabajadores en una organización.
- 8) Desde el punto de vista de los distintos niveles de decisión dentro de una organización, los MIS ayudan principalmente a tomar decisiones semiestructuradas.
- 9) Tanto los KMS como los OAS son considerados sistemas del nivel operativo de la organización.
- 10) El e-government es el uso de las TI e Internet para ejecutar los principales procesos de negocios en una empresa.
- 11) Por si solas, las TI generan ventajas competitivas; a diferencia de lo poco competitivas que pueden resultar las estrategias de negocio.
- 12) La transformación digital de las organizaciones es uno de los roles de las TI.

V	F

### Parte II. Selección simple (1.5 punto c/u; total 18 puntos).

Seleccione la respuesta correcta a cada pregunta, marcándola con una X en el paréntesis de la izquierda. Solo hay una respuesta válida para cada pregunta.

- 13) Los KMS ayudan a las compañías a:
  - ( ) compartir y diseminar el conocimiento para ayudar a la toma de decisiones.
  - ( ) comunicar el estado de los indicadores de gestión de las empresas.
  - ( ) agilizar el intercambio de información entre las diferentes áreas funcionales.
  - ( ) compartir y diseminar las decisiones estratégicas del negocio.
- 14) Los mayores impactos organizacionales que tienen las TI son:
  - ( ) Empoderamiento, Cambio en las organizaciones y Organizaciones más planas.
  - ( ) Empoderamiento, Organizaciones planas, Comunicación.
  - ( ) Eficiencia, Empoderamiento y Cambio en las organizaciones.
  - ( ) Eficacia, Masificación y Agilidad.

- 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.



31) Los concesionarios de automóviles Toyota, General Motors y Hiunday, 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 (es decir, 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.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

32) 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?

---

---

---

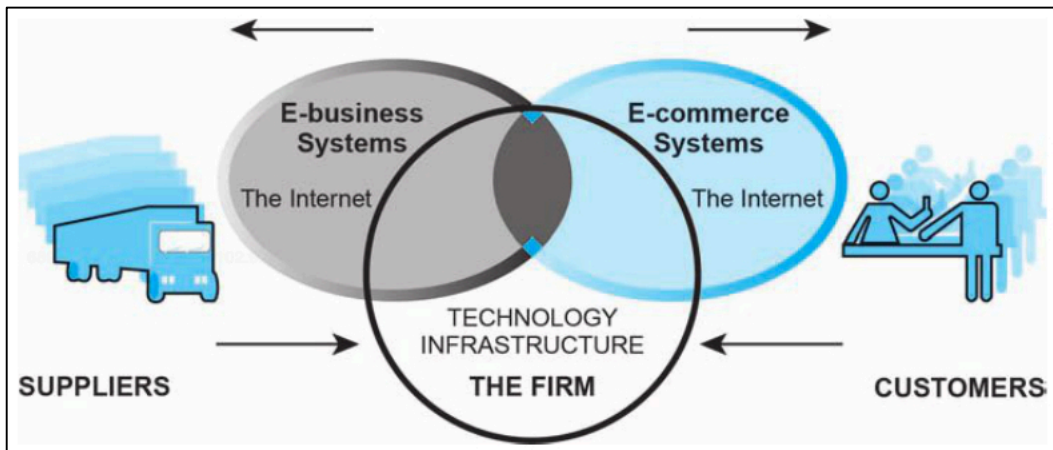
c) ¿Qué tipos de informes serían útiles para ayudar a la gerencia a tomar decisiones sobre cómo mejorar los menús y la rentabilidad?

---

---

---

33) Sobre la base de lo visto en clases en relación a los conceptos de e-business y e-commerce, explica 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.)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---