|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **FICHA TÉCNICA DE CONSTRUCCIÓN DEL ÍTEM** | |
|  | **No. Ítem**: **1** |
|
|
| **DATOS DEL ÍTEM** | | **DATOS DEL AUTOR** |
| **Programa académico**: | |  |
| **Prueba**: Gestión Tecnológica y del Conocimiento | |  |
|  |
|  |
| **ÍTEM: COMPETENCIA ESPECÍFICA, CONTEXTO, ENUNCIADO Y OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| **Competencia específica señalada en el syllabus, que evalúa este ítem:** | | |
| **CONTEXTO - Caso - situación problémica**:  Pedro Ramírez, creó en el año de 1970 una empresa de tipo familiar dedicada a la zapatería desde la producción hasta la venta, al inicio fabricaban zapatos formales para caballero, luego incursionaron en el público femenino, encontrando una gran acogida, así al momento de su fallecimiento 20 años después de la creación de la empresa, la familia ya tenía tres puntos de venta.  Su hijo mayor, Felipe, que heredó sus habilidades de administrador tomó la gerencia del negocio encontrando serios problemas en ventas, de inmediato en conjunto con sus hermanos se reunieron en busca de una solución. Su hermana María había estudiado diseño textil y su hermano Juan acababa de graduarse como Ingeniero de Sistemas.  Decidieron iniciar un estudio para identificar las razones de la disminución en ventas y para ello empezaron por estudiar las mejores empresas de calzado, identificando los procesos de manufactura y servicios ofrecidos. Al analizar a sus competidores encontraron el uso generalizado de maquinaria especializada y diseños orientados a diversos públicos. También realizaron un estudio interno y encontraron que la escasa maquinaria con que contaban presentaba fallas que se veían representadas en imperfectos en el producto final.  El estudio de otras empresas y el estado mismo de los procedimientos que empleaban, los impulso a remplazar maquinaria obsoleta e invertir en nueva tecnología que permitiría ofrecer otras líneas de calzado. Tal actualización redundó en disminución de la inversión requerida, mejoras en la productividad y aumento de la calidad. Hasta el momento habían trabajado en la línea formal en cuero dedicada a hombres y mujeres y ahora gracias a sus nuevas adquisiciones podían incursionar en la línea juvenil diseñando calzado en tela, hilo y fibras naturales bajo la dirección de María.  Hoy día, la familia Ramírez cuenta con 5 tiendas en las principales ciudades del país y 2 en el exterior, sus diseños se han posicionado en el mercado. Felipe ha incorporado un sistema de información que permite la administración de todos los puntos desde una misma sede y ha diseñado una herramienta que permite hacer de una manera sistemática y continua la identificación de los procesos de producción propios y ajenos y las necesidades del usuario final, lo que ha permitido a la empresa mantenerse como líderes en el mercado del calzado. | | |
| **ENUNCIADO**:  El ejercicio que permitió identificar las mejores prácticas en búsqueda de resultados superiores se denomina: | | |
| **Opciones de respuesta**  a. Vigilancia tecnológica.  b. Inteligencia competitiva.  c. Benchmarking tecnológico.  d. Benchmarking interno. | | |
|
|
| **JUSTIFICACIÓN DE OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| Por qué NO es a: porque aunque su propósito es parecido, la vigilancia tecnológica busca la identificación de oportunidades y amenazas en búsqueda de la toma de decisiones acertadas. | | |
| Por qué NO es b: porque la inteligencia competitiva es un complemento a la vigilancia tecnológica a la cual se le atribuyen valores agregados. | | |
| Por qué NO es d: porque el benchmarking interno se hace dentro de la misma empresa en búsqueda de transmitir esas buenas prácticas a otras áreas de la institución. | | |
| **CLAVE Y JUSTIFICACIÓN.**  La clave es c porque el benchmarking tecnológico “Parte de un análisis comparativo de los procedimientos utilizados por las mejores prácticas existentes en la industria o los servicios, con el fin de utilizarlos como referentes que permitan la mejora de la propia empresa” (Ortiz,P& Nagles,G.N. 2011, p. 285).  Adicionalmente el benchmarking es tecnológico cuando es realizado de manera sistemática y continua. | | |
| **ESPECIFICACIONES DE DISEÑO: DIBUJOS, ECUACIONES Y / O GRÁFICOS**: | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **FICHA TÉCNICA DE CONSTRUCCIÓN DEL ÍTEM** | |
|  | **No. Ítem**: **2** |
|
|
| **DATOS DEL ÍTEM** | | **DATOS DEL AUTOR** |
| **Programa académico**: | |  |
| **Prueba**: Gestión Tecnológica y del Conocimiento | |  |
|  |
|  |
| **ÍTEM: COMPETENCIA ESPECÍFICA, CONTEXTO, ENUNCIADO Y OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| **Competencia específica señalada en el syllabus, que evalúa este ítem:** | | |
| **CONTEXTO - Caso - situación problémica**:  Pedro Ramírez, creó en el año de 1970 una empresa de tipo familiar dedicada a la zapatería desde la producción hasta la venta, al inicio fabricaban zapatos formales para caballero, luego incursionaron en el público femenino, encontrando una gran acogida, así al momento de su fallecimiento 20 años después de la creación de la empresa, la familia ya tenía tres puntos de venta.  Su hijo mayor, Felipe, que heredó sus habilidades de administrador tomó la gerencia del negocio encontrando serios problemas en ventas, de inmediato en conjunto con sus hermanos se reunieron en busca de una solución. Su hermana María había estudiado diseño textil y su hermano Juan acababa de graduarse como Ingeniero de Sistemas.  Decidieron iniciar un estudio para identificar las razones de la disminución en ventas y para ello empezaron por estudiar las mejores empresas de calzado, identificando los procesos de manufactura y servicios ofrecidos. Al analizar a sus competidores encontraron el uso generalizado de maquinaria especializada y diseños orientados a diversos públicos. También realizaron un estudio interno y encontraron que la escasa maquinaria con que contaban presentaba fallas que se veían representadas en imperfectos en el producto final.  El estudio de otras empresas y el estado mismo de los procedimientos que empleaban, los impulso a remplazar maquinaria obsoleta e invertir en nueva tecnología que permitiría ofrecer otras líneas de calzado. Tal actualización redundó en disminución de la inversión requerida, mejoras en la productividad y aumento de la calidad. Hasta el momento habían trabajado en la línea formal en cuero dedicada a hombres y mujeres y ahora gracias a sus nuevas adquisiciones podían incursionar en la línea juvenil diseñando calzado en tela, hilo y fibras naturales bajo la dirección de María.  Hoy día, la familia Ramírez cuenta con 5 tiendas en las principales ciudades del país y 2 en el exterior, sus diseños se han posicionado en el mercado. Felipe ha incorporado un sistema de información que permite la administración de todos los puntos desde una misma sede y ha diseñado una herramienta que permite hacer de una manera sistemática y continua la identificación de los procesos de producción propios y ajenos y las necesidades del usuario final, lo que ha permitido a la empresa mantenerse como líderes en el mercado del calzado. | | |
| **ENUNCIADO**:  ¿Qué tipo de benchmarking se utilizó en el caso? | | |
| **Opciones de respuesta**  a. Benchmarking cooperativo.  b. Benchmarking especialista.  c. Benchmarking colaborativo.  d. Benchmarking competitivo. | | |
|
|
| **JUSTIFICACIÓN DE OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| Por qué NO es a: porque en este tipo de benchmarking se lleva un acuerdo con las mejores empresas en su clase para compartir sus conocimientos. | | |
| Por qué NO es b: porque este tipo de benchmarking no existe. | | |
| Por qué NO es: porque este tipo de benchmarking se realiza entre varias empresas en búsqueda de mejoramiento común. | | |
| **CLAVE Y JUSTIFICACIÓN.**  La clave es d porque se realizó una medición de procesos y productos en comparación con otras empresas competidoras en búsqueda del mejoramiento propio. | | |
| **ESPECIFICACIONES DE DISEÑO: DIBUJOS, ECUACIONES Y / O GRÁFICOS**: | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **FICHA TÉCNICA DE CONSTRUCCIÓN DEL ÍTEM** | |
|  | **No. Ítem**: **3** |
|
|
| **DATOS DEL ÍTEM** | | **DATOS DEL AUTOR** |
| **Programa académico**: | |  |
| **Prueba**: Gestión Tecnológica y del Conocimiento | |  |
|  |
|  |
| **ÍTEM: COMPETENCIA ESPECÍFICA, CONTEXTO, ENUNCIADO Y OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| **Competencia específica señalada en el syllabus, que evalúa este ítem:** | | |
| **CONTEXTO - Caso - situación problémica**:  Pedro Ramírez, creó en el año de 1970 una empresa de tipo familiar dedicada a la zapatería desde la producción hasta la venta, al inicio fabricaban zapatos formales para caballero, luego incursionaron en el público femenino, encontrando una gran acogida, así al momento de su fallecimiento 20 años después de la creación de la empresa, la familia ya tenía tres puntos de venta.  Su hijo mayor, Felipe, que heredó sus habilidades de administrador tomó la gerencia del negocio encontrando serios problemas en ventas, de inmediato en conjunto con sus hermanos se reunieron en busca de una solución. Su hermana María había estudiado diseño textil y su hermano Juan acababa de graduarse como Ingeniero de Sistemas.  Decidieron iniciar un estudio para identificar las razones de la disminución en ventas y para ello empezaron por estudiar las mejores empresas de calzado, identificando los procesos de manufactura y servicios ofrecidos. Al analizar a sus competidores encontraron el uso generalizado de maquinaria especializada y diseños orientados a diversos públicos. También realizaron un estudio interno y encontraron que la escasa maquinaria con que contaban presentaba fallas que se veían representadas en imperfectos en el producto final.  El estudio de otras empresas y el estado mismo de los procedimientos que empleaban, los impulso a remplazar maquinaria obsoleta e invertir en nueva tecnología que permitiría ofrecer otras líneas de calzado. Tal actualización redundó en disminución de la inversión requerida, mejoras en la productividad y aumento de la calidad. Hasta el momento habían trabajado en la línea formal en cuero dedicada a hombres y mujeres y ahora gracias a sus nuevas adquisiciones podían incursionar en la línea juvenil diseñando calzado en tela, hilo y fibras naturales bajo la dirección de María.  Hoy día, la familia Ramírez cuenta con 5 tiendas en las principales ciudades del país y 2 en el exterior, sus diseños se han posicionado en el mercado. Felipe ha incorporado un sistema de información que permite la administración de todos los puntos desde una misma sede y ha diseñado una herramienta que permite hacer de una manera sistemática y continua la identificación de los procesos de producción propios y ajenos y las necesidades del usuario final, lo que ha permitido a la empresa mantenerse como líderes en el mercado del calzado. | | |
| **ENUNCIADO**:  ¿Cuál fue la razón de éxito de la empresa de la familia Ramírez? | | |
| **Opciones de respuesta**  a. La elaboración de un sistema de información que permite la administración de todos los puntos desde una misma sede.  b. La contratación de personal y maquinaria especializada en el área de la producción y venta de calzado.  c. La búsqueda de las mejores prácticas relacionadas con producción y venta entre las empresas competidoras.  d. La innovación en el uso de materiales para la elaboración de calzado y las estrategias de servicio al cliente. | | |
|
|
| **JUSTIFICACIÓN DE OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| Por qué NO es a: porque el sistema de información desarrollado fue un componente adicional a la estrategia identificada en el proceso de benchmarking tecnológico. | | |
| Por qué NO es b: porque aunque el caso menciona el remplazo de maquinaria obsoleta, no describe la contratación de personal según lo describe el ítem. | | |
| Por qué NO es d: porque innovar en el uso de materiales para la elaboración de calzado no fue la única estrategia utilizada por la familia Ramírez. | | |
| **CLAVE Y JUSTIFICACIÓN.**  La clave es c porque se realizó benchmarking tecnológico encontrando las mejores prácticas. | | |
| **ESPECIFICACIONES DE DISEÑO: DIBUJOS, ECUACIONES Y / O GRÁFICOS**: | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **FICHA TÉCNICA DE CONSTRUCCIÓN DEL ÍTEM** | |
|  | **No. Ítem**: **4** |
|
|
| **DATOS DEL ÍTEM** | | **DATOS DEL AUTOR** |
| **Programa académico**: | |  |
| **Prueba**: Gestión Tecnológica y del Conocimiento | |  |
|  |
|  |
| **ÍTEM: COMPETENCIA ESPECÍFICA, CONTEXTO, ENUNCIADO Y OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| **Competencia específica señalada en el syllabus, que evalúa este ítem:** | | |
| **CONTEXTO - Caso - situación problémica**:  “En los laboratorios Díaz, sito en Ensenada, Baja California, México, cierta tarde, el dueño y director Emilio Díaz, se preguntaba cómo reaccionar y qué hacer ante lo que recién había descubierto: “Mi mejor amigo vendió la base de datos de clientes y los programas utilizados en el laboratorio; a él lo contraté para ayudarlo y lo nombré mi administrador. ¿Qué voy a hacer?” (Cohen,K.D. & Asín, L, E 2009, p94). | | |
| **ENUNCIADO**:  ¿Qué haría en el lugar del licenciado Díaz? | | |
| **Opciones de respuesta**  a. Hablar con el amigo y hacerle ver lo que hizo mal.  b. Quedarse callado y aparentar que no sabe nada.  c. Despedirlo de la empresa e instaurar una denuncia.  d. Enviarle un memorando y sancionarlo por 30 días. | | |
|
|
| **JUSTIFICACIÓN DE OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| Por qué NO es a: porque se debe procurar que la acción no se vuelva a presentar | | |
| Por qué NO es b: porque se las empresas deben cumplir un código de valores en consonancia con los objetivos de la sociedad. | | |
| Por qué NO es d: porque eso no garantiza que la acción no volverá a cumplirse y no denota un ejemplo para los integrantes de la institución. | | |
| **CLAVE Y JUSTIFICACIÓN.**  La clave es c porque la copa ilegal de software no está autorizada por la empresa y viola los principios éticos de la institución. | | |
| **ESPECIFICACIONES DE DISEÑO: DIBUJOS, ECUACIONES Y / O GRÁFICOS**: | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **FICHA TÉCNICA DE CONSTRUCCIÓN DEL ÍTEM** | |
|  | **No. Ítem**: **5** |
|
|
| **DATOS DEL ÍTEM** | | **DATOS DEL AUTOR** |
| **Programa académico**: | |  |
| **Prueba**: Gestión Tecnológica y del Conocimiento | |  |
|  |
|  |
| **ÍTEM: COMPETENCIA ESPECÍFICA, CONTEXTO, ENUNCIADO Y OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| **Competencia específica señalada en el syllabus, que evalúa este ítem:** | | |
| **CONTEXTO - Caso - situación problémica**:  La empresa “Gestionando” ha comprado para su departamento administrativo tres equipos con software operativo LINUX y un programa para el manejo de la contabilidad, el encargado técnico que recientemente realizó un curso de programación, dice que es necesario conseguir un lenguaje de programación que le permitirá realizar procedimientos para la ejecución automática de la nómina. | | |
| **ENUNCIADO**:  Las funciones básicas de un sistema operativo son: | | |
| **Opciones de respuesta**  a. Administra todos los recursos del computador.  b. Resuelven problemas específicos.  c. Asisten con herramientas al programador.  d. Controla el comportamiento de la máquina. | | |
|
|
| **JUSTIFICACIÓN DE OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| Por qué NO es b: porque esa definición obedece al software de aplicación. | | |
| Por qué NO es c: porque esa definición obedece al software de programación. | | |
| Por qué NO es d: porque esa definición obedece al lenguaje de programación | | |
| **CLAVE Y JUSTIFICACIÓN.**  La clave es a porque el Sistema operativo es está catalogado como el software más importante, sin él los recursos del computador no pueden funcionar. | | |
| **ESPECIFICACIONES DE DISEÑO: DIBUJOS, ECUACIONES Y / O GRÁFICOS**: | | |