|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **FICHA TÉCNICA DE CONSTRUCCIÓN DEL ÍTEM** | |
|  | **No. Ítem**: **1** |
|
|
| **DATOS DEL ÍTEM** | | **DATOS DEL AUTOR** |
| **Programa académico**: Administración de Empresas | |  |
| **Prueba**: Sistemas de Información Organizacional | |  |
|  |
|  |
| **ÍTEM: COMPETENCIA ESPECÍFICA, CONTEXTO, ENUNCIADO Y OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| **Competencia específica señalada en el syllabus, que evalúa este ítem:**  1. Interpreta y entiende la importancia de los sistemas como apoyo para la toma de decisiones en la organización.  2. Conoce los diferentes tipos de sistemas de información y las mejores prácticas de gestión para su implantación en las organizaciones.  3. Diseña sistemas de control como apoyo a la estrategia organizacional, al control de procesos y a la toma de decisiones en la empresa.  4. Conoce la arquitectura de los sistemas de información y aplica sus componentes para dar solución a situaciones específicas dentro del contexto empresarial. | | |
| **CONTEXTO - Caso - situación problémica**:  ABC es una empresa colombiana que ocupa una posición importante en su sector. A través de sus marcas, tiene un promedio del 70% de las ventas del mercado. Así mismo, exporta más del 50% de su producción. A corto plazo, proyecta ampliar ese porcentaje mediante la ejecución de estrategias comerciales y planes de trabajo enfocados hacia la exportación de sus productos.  Uno de los retos de la compañía es proporcionarles a sus empleados, la información apropiada en el momento oportuno. Sin embargo, los procesos para la obtención de datos no son adecuados. Así mismo, no existen procedimientos para calificar y analizar las distintas variables del negocio. En consecuencia, la toma de decisiones no corresponde con las necesidades de la compañía y la planificación carece de bases sólidas. | | |
| **ENUNCIADO**:  Si usted fuera el CEO de ABC, ¿Qué tipo de Sistema de Información implantaría para apoyar la estrategia de expansión y lograr el objetivo trazado referente a la correcta gestión de la información? | | |
| **Opciones de respuesta**  a. CRM.  b. ERP.  c. Financiero.  d. Logístico. | | |
|
|
| **JUSTIFICACIÓN DE OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| La opción A se enfoca, únicamente, en la administración de los clientes y la empresa requiere una solución integral que le permita tomar decisiones a todo nivel. | | |
| La opción C se enfoca, únicamente, en la administración de las finanzas y no tienen en cuenta los demás procesos empresariales. | | |
| La opción D se enfoca, únicamente, en la administración Logística dejando de lado los procesos productivos y de mercado. | | |
| **CLAVE Y JUSTIFICACIÓN.**  La respuesta correcta es la B porque ABC quiere gestionar su información de tal manera que esta apoye su estrategia empresarial mediante la generación de indicadores y la disponibilidad en tiempo real. Un sistema ERP bien implementado puede ser la solución. | | |
| **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**: Administración de Empresas | |  |
| **Prueba**: Sistemas de Información Organizacional | |  |
|  |
|  |
| **ÍTEM: COMPETENCIA ESPECÍFICA, CONTEXTO, ENUNCIADO Y OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| **Competencia específica señalada en el syllabus, que evalúa este ítem:**  1. Interpreta y entiende la importancia de los sistemas como apoyo para la toma de decisiones en la organización.  2. Conoce los diferentes tipos de sistemas de información y las mejores prácticas de gestión para su implantación en las organizaciones.  3. Diseña sistemas de control como apoyo a la estrategia organizacional, al control de procesos y a la toma de decisiones en la empresa.  4. Conoce la arquitectura de los sistemas de información y aplica sus componentes para dar solución a situaciones específicas dentro del contexto empresarial. | | |
| **CONTEXTO - Caso - situación problémica**:  La empresa ABC ha venido experimentando problemas de rendimiento con su Sistema de Información. La mayoría de los usuarios se han quejado porque, a pesar de que el sistema de información se alinea a las necesidades de las diferentes áreas, es muy lento para dar respuesta, en especial, cuando se requiere emitir informes que incluyen cálculos matemáticos.  El CEO de ABC ha pedido soporte técnico a la empresa proveedora del sistema. El diagnóstico emitido es que el servidor en el cual está alojada la base de datos tiene unas características técnicas inferiores a las requeridas. Por tanto, hay que hacer la migración a una maquina más robusta. | | |
| **ENUNCIADO**:  En su rol de CEO de ABC, le exigiría al proveedor del nuevo servidor que el equipo de cómputo cumpla con las características técnicas de: | | |
| **Opciones de respuesta**  a. Última versión del Sistema Operativo.  b. Fácil acceso para todos los usuarios.  c. Brinde todas las facilidades para administrar la información.  d. Alta capacidad de almacenamiento y procesamiento de datos. | | |
|
|
| **JUSTIFICACIÓN DE OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| Por qué NO es a: porque el Sistema Operativo no influye de manera directa en la gestión de la información. | | |
| Por qué NO es b: porque por seguridad, por el contrario, la información debe protegerse de acuerdo al perfil de los usuarios. | | |
| Por qué NO es c: porque por las facilidades para administrar la información las brinda el motor de base de datos no el servidor. | | |
| **CLAVE Y JUSTIFICACIÓN.**  La clave es d porque las tareas a las cuales se va a dedicar un servidor de base de datos tienen relación directa con el procesamiento y almacenamiento de información. | | |
| **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**: Administración de Empresas | |  |
| **Prueba**: Sistemas de Información Organizacional | |  |
|  |
|  |
| **ÍTEM: COMPETENCIA ESPECÍFICA, CONTEXTO, ENUNCIADO Y OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| **Competencia específica señalada en el syllabus, que evalúa este ítem:**  1. Interpreta y entiende la importancia de los sistemas como apoyo para la toma de decisiones en la organización.  2. Conoce los diferentes tipos de sistemas de información y las mejores prácticas de gestión para su implantación en las organizaciones.  3. Diseña sistemas de control como apoyo a la estrategia organizacional, al control de procesos y a la toma de decisiones en la empresa.  4. Conoce la arquitectura de los sistemas de información y aplica sus componentes para dar solución a situaciones específicas dentro del contexto empresarial. | | |
| **CONTEXTO - Caso - situación problémica**:  La empresa ABC ha decidido iniciar un proyecto para la implementación de su sistema de información. Usted ha sido contratado para gerenciar este proyecto. La primera fase del proyecto contempla el levantamiento de la información para definir los requerimientos del sistema. Por consiguiente, usted quiere conformar un grupo de trabajo para adelantar esta actividad. | | |
| **ENUNCIADO**:  Teniendo en cuenta la importancia de esta fase en el éxito del proyecto, ¿Cuál debería ser el perfil de las personas que conforman este grupo? | | |
| **Opciones de respuesta**  a. El presidente de ABC y los directores de proceso.  b. Los directores de proceso y algunos clientes.  c. Todos los usuarios funcionales que tengan contacto con el sistema.  d. El presidente de ABC y los consultores contratados. | | |
|
|
| **JUSTIFICACIÓN DE OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| Por qué NO es a: porque a pesar que la alta dirección tiene la visión global de la organización, puede desconocer algunos de los elementos propios de la operación que deben ser incluidos dentro de los requerimientos del nuevo sistema. | | |
| Por qué NO es b: porque los clientes no tienen relación directa con las necesidades de la empresa en términos de información. | | |
| Por qué NO es d: porque a pesar que los consultores están contratados para diseñar los requerimientos del sistema, no conocen con detalle la operación de la empresa. | | |
| **CLAVE Y JUSTIFICACIÓN.**  La clave es c porque en el proceso de levantamiento de información se deben incluir los usuarios de primera línea, las personas que verdaderamente conocen los procesos y la operación. | | |
| **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**: Administración de Empresas | |  |
| **Prueba**: Sistemas de Información Organizacional | |  |
|  |
|  |
| **ÍTEM: COMPETENCIA ESPECÍFICA, CONTEXTO, ENUNCIADO Y OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| **Competencia específica señalada en el syllabus, que evalúa este ítem:**  1. Interpreta y entiende la importancia de los sistemas como apoyo para la toma de decisiones en la organización.  2. Conoce los diferentes tipos de sistemas de información y las mejores prácticas de gestión para su implantación en las organizaciones.  3. Diseña sistemas de control como apoyo a la estrategia organizacional, al control de procesos y a la toma de decisiones en la empresa.  4. Conoce la arquitectura de los sistemas de información y aplica sus componentes para dar solución a situaciones específicas dentro del contexto empresarial. | | |
| **CONTEXTO - Caso - situación problémica**:  La empresa ABC ha decidido iniciar un proyecto para la implementación de un nuevo sistema de información. Como gerente de ABC, usted considera de gran importancia la fase de capacitación para el manejo de las aplicaciones. Dentro del contrato firmado con el proveedor, se contemplan 200 horas de capacitación, pero no se especifica el mecanismo como se va a llevar a cabo esta actividad. Por la naturaleza de la empresa, el grupo de colaboradores no cuenta con la experiencia ni con el conocimiento requerido para operar este tipo de sistemas y sacándole el máximo de provecho de tal manera que apoye la estrategia de la empresa. | | |
| **ENUNCIADO**:  El proveedor le ha propuesto algunas alternativas para desarrollar la etapa de capacitación. ¿Cuál debería ser la más adecuada de acuerdo a las necesidades de la empresa? | | |
| **Opciones de respuesta**  a. Por un medio virtual.  b. Personalizada por grupos de usuario.  c. Individual mediante entrega de manuales.  d. Mediante el sistema multiplicador. | | |
|
|
| **JUSTIFICACIÓN DE OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| Por qué NO es a: porque a pesar que se presenta como una excelente alternativa, hay tener en cuenta que los colaboradores de ABC no tienen experiencia en el manejo de sistemas de información. | | |
| Por qué NO es c: porque los manuales son una alternativa de capacitación con un alto grado de dificultad cuando no se tiene una disciplina de estudio, además se pueden presentar errores en el sistema que pueden ser difíciles de solucionar con un manual. | | |
| Por qué NO es d: porque el sistema multiplicador implica capacitar un grupo de personas y que ellos le enseñen al resto de colaboradores. Puede correrse el riesgo que el grupo inicial no quede bien capacitado o no tenga el tiempo para enseñarle a sus compañeros. | | |
| **CLAVE Y JUSTIFICACIÓN.**  La clave es b porque las necesidades de capacitación son diferentes en cada una de las áreas de la organización, de igual forma los diferentes módulos tienen características diferentes y han sido diseñados de manera personalizada. | | |
| **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**: Administración de Empresas | |  |
| **Prueba**: Sistemas de Información Organizacional | |  |
|  |
|  |
| **ÍTEM: COMPETENCIA ESPECÍFICA, CONTEXTO, ENUNCIADO Y OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| **Competencia específica señalada en el syllabus, que evalúa este ítem:**  1. Interpreta y entiende la importancia de los sistemas como apoyo para la toma de decisiones en la organización.  2. Conoce los diferentes tipos de sistemas de información y las mejores prácticas de gestión para su implantación en las organizaciones.  3. Diseña sistemas de control como apoyo a la estrategia organizacional, al control de procesos y a la toma de decisiones en la empresa.  4. Conoce la arquitectura de los sistemas de información y aplica sus componentes para dar solución a situaciones específicas dentro del contexto empresarial. | | |
| **CONTEXTO - Caso - situación problémica**:  ABC es una reconocida cadena de supermercados. La empresa quiere iniciar un proceso de reconocimiento y fidelización de sus clientes. Para ello, una de las primeras acciones que ha llevado a cabo, es la creación de una tarjeta de "cliente frecuente" en la cual, mediante un sistema de acumulación de puntos, pretende identificar la rotación de sus productos. Para poder optar a esta tarjeta, cada cliente debe facilitar sus datos personales básicos y unos datos complementarios de sus preferencias. A cambio, recibirá descuentos eventuales en sus compras. | | |
| **ENUNCIADO**:  Tras haber acumulado una cantidad de datos importante, es el momento que usted, como gerente general, lidere un proyecto para la interpretación de la información almacenada. Lo más conveniente es iniciar: | | |
| **Opciones de respuesta**  a. La validación de la información.  b. La migración de datos.  c. Un proceso de inteligencia de negocio.  d. Un ejercicio de comparación de información. | | |
|
|
| **JUSTIFICACIÓN DE OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| Por qué NO es a: porque no se requiere validar la información porque los datos están capturados de manera automática. | | |
| Por qué NO es b: porque no se requiere migrar los datos porque el sistema de información actual se constituye como un repositorio adecuado. | | |
| Por qué NO es d: porque no existen puntos referentes de comparación. | | |
| **CLAVE Y JUSTIFICACIÓN.**  La clave es c porque se requiere hacer un proceso minucioso de análisis de datos que permita mediante la aplicación de funciones de estadística descriptiva evidenciar la tendencia de las ventas. | | |
| **ESPECIFICACIONES DE DISEÑO: DIBUJOS, ECUACIONES Y / O GRÁFICOS**: | | |