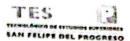
CONFIDENCE TO DE MÉXICO

Examen primer corte



Docente: Ing. Luis Angel González

Materia: Fundamentos de gestión de servicios de II

Nombre del alumno: Anahi Garcia Arriaga

firma del alumno:

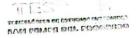
101

In	estrucciones: Selecciona la opción correcta			
No	Pregunta Pregunta		and the same	
1	¿Qué es un dato? a) Descripción básica de algo b) Elemento mínimo c) Información de la base de datos	Res	pues b	tas
2	¿Qué es información? a) La agrupación de datos b) La agrupación de datos ordenados que adquieren un valor c) La agrupación de datos no ordenados sin valor	a		c
3	Hablando de negocios, un sistema de información permite obtener datos los cuales se procesan y se transforman en información. a) Verdadero b) Falso		ь	c
	Los Sistemas de Información, nos sirven para construír los SI y las herramientas básicas para diseñar los SI. a) Verdadero b) Falso	а	6	c
	Entenderemos por tecnologías de la información a todas aquellas herramientas que nos permiten un acceso, organización, procesamiento y análisis de la información de una manera óptima y fácil. a) Verdadero b) Falso		b	(
	 Las tecnologías de la información (TI): a) Permiten obtener datos los cuales se procesan y se transforman en información b) Sirven para construir, mantener y operar los sistemas de información (SI) c) Buscan los avances en la tecnología 		0	
	Se llama gestión o administración por procesos de negocio a la metodología corporativa cuyo objetivo es mejorar el desempeño de la organización a través de la gestión de los procesos de negocio. a) BPM b) Modelo de negocio c) Análisis de TI	a	b	
	Son algunos componentes de la alineación de los servicios de tecnología de información a) Cisco, Internet, Hardware b) SI, ERP, SSD, CRM c) BPM, TICS, ERP		b	
	Es un proceso de planificación, diseño, análisis y control de los datos que afecta a todo el núcleo de la actividad empresarial. a) SI b) TI c) Servicios		b	e
3	Los sistemas de información y tecnologías de información se emparejan por ser un sistema dinámico a) Verdadero b) Falso		ь	c

Examen primer corte

1.1.	El análisis de negocio como discip importante en el ámbito de optimiz organizativa, centrando el asesoramient críticos para que se alinean con los ob a) Verdadero b) Falso	eacion operaciva y en mejora o en la identificación de puntos jetivos estratégicos.	ь	С	
12	Son algunos beneficios del análisis de negocio como disciplina. a) Innovación de los procesos de negocio a través del análisis, satisfacción del cliente, eficiencia operacional b) Análisis de la empresa o compañía c) Validación de la solución descrita de TI, optimización de procesos				
13	El conjunto de tareas y comporta organizaciones desarrollan para prodanterior se refiere a: a) Proceso de negocio b) Empresa c) Empresa digital	mientos relacionados que las ucir resultados, el enunciado	ь	c	
14	Es una organización dedicada a desarro fines de lucro a) Empresa digital b) Proceso de negocio c) Empresa	ollar, productos o servicios con a	b		
15	Es una organización donde las rela clientes, proveedores y empleados se co a) Empresa digital b) Procesos de negocio c) Empresa		5	c	
16	Las empresas de hoy utilizan como acti a) Verdadero b) Falso	vo intangible la información	6	c	
17	Es un conjunto de datos o elementos que común a) Sistema de información b) Tecnología de información c) Modelos de negocio	e interactúan entre si con un fin		0 0	
18	Relaciona ambas columnas, relacionando el impacto organizacional con el efecto que tienen			1	
	Impactos	Efectos			
	a) Aplana organizaciones	1. Reducción de capas gerenciales			
	b) Resistencia organizacional al cambio	2. Tareas del empleado	Ь	==	
		3. Cultura personal			
	a) a1, b2, b3 b) a2, b1, b3 c) a1, a2, b3				
19	Son herramientas que favorecen la inte empleados y clientes a) Negocios sociales	racción entre las organizaciones,	b	C	
	b) Redes sociales				

Examen primer corte



	C) Formal			
20	C) Tecnologías de la información De la lista que se muestra, elija las opciones que son consideradas	100		
3.0	negocios sociales		1	
	T Control Sociales		1	
	T. Crowdsourcing	350 A	1	
	II. Espacios compartidos		1	
	TIT. Foros	b C	1	
	TV. Blogs			
	V. Redes sociales	1	1	
	VI. Comercio social		1	
	a) I,II,IV,VI	1	1	
	b) I,III,IV,V	1	-=	
2.0	C) I,II,III,IV,V,VI Ordena la lista de fases consideradas para elaborar una estrategia de			
21	Ordena la lista de fases consideradas para citado de		3	
	TI alineada a los objetivos estratégicos			
	I. Formulación de la estrategia			
	II. Comprensión de la estrategia de negocio	b	0	
	III. Análisis de las TI			
	IV. Plan de implantación			
	a) I, II, III, IV			
	b) II, III, I, IV			
	c) IV, III, II Según ITIL, se consideran 3 procesos los cuales permiten realizar la		3	
22	Según ITIL, se consideran a procesos los cuales permaten			
	evaluación de los servicios una ves implementados, estos procesos son: a) Gestión de quejas, Encuestas de satisfacción, revisión de los			
	a) Gestion de quejas, Encuestas de satisfacción, resasson de	0 0	C	
,	servicios		1	
	b) Preguntas y sugerencias, Análisis de TI, Modelos de negocio		1	
	c) Análisis de TI implementadas, Información producida, quejas y			
	sugerencias	10 C		
23	Relaciona las columnas, relacionando las siglas correspondientes para	3. 1		
	un sistema de información y herramientas de gestión empresarial			
	Tipo		1	
	a. SI TPS			
	2 DSS	- K		
	b. Merramientas de gestión empresarial 3 SCM	a		
	A KMS			
	a) a3, a4, b1, b2			
	b) a1, a4, b2, b3			
	c) a1, a2, b3, b4			
24	Es la metodología corporativa que tiene como objetivo mejorar el		1	
24	desembeno de la organización a través de la gestión de los procesos de			
24	desempeño de la organización a través de la gestión de los procesos de		100	
24	desempeño de la organización a través de la gestión de los procesos de			
24	desempeño de la organización a través de la gestión de los procesos de negocio	a	c	
24	desempeño de la organización a través de la gestión de los procesos de negocio a) ITIL	a	c	
24	desempeño de la organización a través de la gestión de los procesos de negocio	a	c	