

**Pauta Prueba 1**  
**Puntaje Total: 24 puntos**  
**Sistemas de Información Sección 1**  
**Profesor: Fernando Vásquez**

**Nombre Alumno:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** Viernes 8 Abril 2022

**Pregunta 1**

Los Sistemas de Información permiten desarrollar valor a través de diferentes áreas. Se le pide que argumente, comente y de un ejemplo del siguiente tema:

**La creación de valor a través de la habilitación de nuevos productos / servicios, es quizás una de las claves en los sistemas de información, comente cómo ha ocurrido y de ejemplos de ello.** (pueden ser ejemplos vistos en clases o de otras fuentes)

**Respuesta**

La creación de valor de una empresa originalmente consistía en la manera que tienen las corporaciones de generar utilidades a través de la implementación de diferentes actividades y habilidades que ayudaran a mejorar su posición en el mercado. Sin embargo, la formulación de valor con el paso del tiempo no solo se ha enfocado en la manera de generar mayores ganancias monetarias, sino que también debe abarcar otro tipo de beneficios relacionados a los eslabones que forman parte de la cadena de suministro (o también llamada, “cadena de valor”).

En particular, los sistemas de información han permitido a las organizaciones crear valor a través de la gestión de dicha cadena, con tal de que mejore la percepción que los clientes tienen de la empresa y, al mismo tiempo, mejorar la efectividad y eficiencia de los servicios/productos que están entregando a los consumidores. De esta manera, se ha presenciado un cambio de adaptación en el pensamiento humano debido a que ahora abrieron sus perspectivas respecto a los eslabones que es necesario añadir valor. La parte digital es un componente importante de ello debido a que permite avanzar hacia una transformación digital, sin embargo, hay que considerar que existe valoración en los datos, en la innovación, y también en los ecosistemas en que se encuentra inmerso. A partir de lo anterior, vemos que dichos valores pueden verse reflejados tanto en las operaciones como en los clientes, debido a que uno sirve para proporcionar mayor eficiencia y velocidad del desarrollo de los servicios, y el segundo permite realizar un enfoque hacia los consumidores al momento de escucharlos y atender sus necesidades con tal de mantenerlos felices y ganar su confianza.

Ejemplos de lo anterior podemos encontrar a varias compañías y/o productos que han redirigido su modelo de negocio de solo generar utilidades a uno enfocado en satisfacer las necesidades de sus trabajadores y clientes. Entre ellos es posible nombrar: Airbnb, Nestlé, la falla ocurrida en el sistema de migraciones que tuvo que volver a replantear su estructura de trabajo, Alibaba (caso del primer control), entre otros.

- **2 punto:** el alumno da una explicación generalizada de lo que significa el valor en las empresas.
- **4 puntos:** el alumno da una explicación detallada de lo que significa el valor en las empresas, incluyendo conceptos como la cadena de valor y su importancia en los sistemas de información. Además, menciona un ejemplo relacionado con la materia.
- **6 puntos:** el alumno da una explicación detallada de lo que significa el valor en las empresas, incluyendo conceptos como la cadena de valor y su importancia en los sistemas de información y, además, explica un ejemplo consistente con la materia vista en clases respecto al cambio del modelo de negocios.



Nombre Alumno: \_\_\_\_\_ Fecha: Viernes 8 Abril 2022

## Pregunta 2

La digitalización de las organizaciones en el proceso de transformación digital

**La analítica es uno de los campos más desarrollados en los últimos años y su uso en los sistemas de apoyo a decisiones han tomado relevancia, explique un ejemplo del uso, potencia y alcance de ella en el desarrollo de sistemas de información.**

## Respuesta

La analítica particularmente tiene que ver particularmente en la manera en que se realiza un análisis tecnológico de datos, con el propósito de detectar irregularidades en los procesos, interpretar algunas acciones estadísticas y comunicar valores significativos que permitan a las empresas realizar una mejor toma de decisiones. En específico, se puede observar que la analítica permite generar un valor potente en los datos, dado que utilizan una serie de estrategias y herramientas ya sea: el big data, inteligencia artificial, machine learning, entre otros que los hacen una fuente de información importante al momento de querer optimizar el funcionamiento de las organizaciones.

A partir de lo anterior, podemos identificar diferentes ejemplos que incluyan el análisis de datos como una ventaja significativa al momento de querer mejorar el servicio o producto que se está realizando a los clientes. Entre ellos, podemos nombrar: IBM Health Watson que permite realizar un diagnóstico médico a partir de registros pasados, la plataforma virtual de bienes raíces Zillow que entrega a las personas la vivienda apropiada de acuerdo a los datos específicos que debe poseer su vivienda deseada, Gasco que estima la cantidad de gas a pedir por sus clientes según su data histórica, Amazon Prime que mediante sus algoritmos permite generar un repertorio apropiada de compras personalizado según los gustos de los clientes, Uber Eats que genera recomendaciones según los registros de canasta del usuario, etc.

- **2 punto:** el alumno describe una definición generalizada de lo que significa la analítica.
- **4 puntos:** el alumno describe el significado de la analítica, cuál es su propósito y explica por qué se genera un valor importante en la toma de decisiones. Además, menciona un ejemplo a grandes rasgos de su uso.
- **6 puntos:** el alumno describe el significado de la analítica, cuál es su propósito y explica por qué se genera un valor importante en la toma de decisiones. Además, explica en forma detallada un ejemplo relaciona con la materia y sus alcances digitales.



Nombre Alumno: \_\_\_\_\_ Fecha: Viernes 8 Abril 2022

### Pregunta 3

Los bienes digitales y mixtos, es decir, aquellos que son bienes físicos, pero que poseen información (digital) e inteligencia, están cambiando los modelos de negocios existentes. Comente la siguiente afirmación:

**Explique dos factores estratégicos de los sistemas de información, y de un ejemplo de como los sistemas de información aportan a dichos factores**

Respuesta

Los factores existentes pueden recapitularse en cinco:

- **Excelencia operacional:** consiste en la manera en que se ejecuta la estrategia de forma consistente y confiable, lo que permite mejorar la eficiencia y calidad de los productos/servicios que se están generando a los clientes. Entre sus ejemplos podemos encontrar diferentes servicios que permitan mejorar la transferencia de información entre diferentes personas. De esta manera, uno de ellos puede corresponder al Retail Link de Walmart que permite mantener la comunicación entre los proveedores y las tiendas para mantenerse informados sobre la cantidad de productos disponibles y sepan de antelación cuanto deben suministrar para el siguiente periodo, este corresponde a un bien físico que permite suministrar y mejorar la gestión de la cadena de valor. De esta misma manera se relaciona con el bien mixto dado que permite proveer importaciones y productos físicas a la tienda, en donde cada uno presenta una data y código interno que permite identificarlo respecto al resto.
- **Nuevos productos, servicios y modelo de negocios:** es la capacidad de creación y articulación de soluciones. Esto permite generarse a través del objetivo y propósito del modelo de negocios de la empresa, dado que permite describir la forma y los medios necesarios para generar los productos/servicios a disponer para sus clientes. De esta manera, los ejemplos de ello pueden corresponder a todos los que permitan optimizar los procesos y mejorar la eficiencia del producto/servicio entregado a su comunidad. Entre ellos podemos encontrar el sistema de aerolíneas, dado que permite generar un boleto de avión en formato de bien digital y mixto, dado que muchas veces el servicio de vuelo se realiza en este formato pero también hay que considerar que el sistema puede realizarse en forma mixta debido a que se puede adquirir el pasaje mediante un formato virtual y que luego puede hacerse uso de el de forma física.
- **Relación con el cliente y proveedor:** se trata del logro de intimidad que se genera con el propósito de fabricar soluciones personalizadas para sus consumidores. Esto tiene que ver con tener la capacidad de escuchar las necesidades de sus clientes para así mejorar los servicios/productos que desean, con tal de hacerlos más felices y aumentar su fidelización con la compañía. Asimismo, también es necesario generar lazos con sus proveedores dado que ello hace posible que entren a productos de mayor calidad, que presentan menores cantidades de irregularidades y además le permite a la compañía ahorrar costos. De este modo, podemos presenciar diferentes ejemplos de servicios que permitan afianzar la relación con los clientes con los proveedores, por un lado, con los clientes podemos hacer referencia de los nuevos sistemas de reservas de habitaciones de los hoteles dado que proveen un bien físico como una habitación pero al mismo tiempo utilizan información, datos e inteligencia artificial para generar un filtro de recomendaciones a sus clientes.

Por otro lado, entre los ejemplos basados en la fidelización con los proveedores podemos ver que existen diferentes sistemas de información pertenecientes a las compañías de retail que permiten dar conocimiento a sus proveedores de las ventas realizadas por las tiendas.

- **Mejor toma de decisiones:** permite que el uso de datos y algoritmos mejore la toma de decisiones de la empresa, dado que ellos permiten generar en análisis y predicción de los resultados de acuerdo con las tendencias e irregularidades que se generen. Un ejemplo de ello podemos pensar en la plataforma Waze o también los diferentes tableros digitales que sirven para proporcionar datos y problemas en tiempo real. Por un lado, podemos ver que el primero da indicaciones e indica como se encuentra el tráfico, y el segundo da cuenta de los problemas y quejas que se generen en la compañía, lo que permite catalogarlos en torno a la adquisición de bienes digitales.
- **Crea ventajas competitivas:** tiene que ver con aquellas herramientas y habilidades que permiten diferenciar a la empresa de sus competidores, lo que permite que se genere mayor valor y una importancia significativa entorno al mercado en que se desenvuelve. Entre dichos ejemplos podemos ver diferentes compañías que han realizado nuevos productos y servicios, adquiriendo nuevas habilidades tecnológicas con tal de hacerlo más singular y eficiente. Entre ello, como bien digital podemos ver que existe Netflix, que fue la primera plataforma de videos streaming que permitió sacar ventajas significativas en comparación con Blockbuster con el propósito de pasar de un bien físico a uno digital. También en ello, podemos encontrar a Walmart en que sus empresas liderar se han definido por ofrecer productos a precios bajos donde también han adquirido la utilización de plataformas y sistemas delivery para proporcionar los productos, haciéndolo un bien mixto.
- **2 punto:** el alumno describe de forma generalizada la definición y un ejemplo de un factor estratégico, relacionándolo con los bienes digitales y/o mixtos.
- **4 puntos:** el alumno menciona y explica de forma detallada dos factores estratégicos, y además menciona un ejemplo de ellos de forma generalizada respecto a su relación con los bienes digitales y/o mixtos, o bien, describe por cada factor un ejemplo, pero de forma general sin explicar su relación con dichos bienes.
- **6 puntos:** el alumno describe de forma detallada dos factores estratégicos, y menciona y analiza un ejemplo por cada factor de forma detallada y haciendo un análisis de su relevancia como bien digital/mixto.



Nombre Alumno: \_\_\_\_\_ Fecha: Viernes 8 Abril 2022

#### Pregunta 4

Explique y de ejemplos

**Cuáles son los focos y capacidades digitales que se deben desarrollar en los sistemas de información**

Respuesta

Corresponden a aquellas habilidades y conocimientos que tienen como propósito generar una transformación cultural y digital en las personas. Esto se debe a que permite a las personas acercarse y utilizar las nuevas tecnologías, información, y datos con tal de mejorar las tareas y habilidades cotidianas y laborales. Las capacidades digitales se enfocan en tres pilares fundamentales: en la experiencia del cliente, en los procesos operaciones y en el modelo de negocios. Es necesario incluir una transformación que tenga por competencia entender al cliente y satisfacerlo en sus necesidades, también mejorar las habilidades de los trabajadores al incluir la digitalización y automatización a sus tareas, y además, se debe generar una idea de fomentar los negocios digitales y formar una globalización de aquellos recursos que permitan la optimización de las partes de un negocio.

Asimismo, dependiendo del objetivo particular que tenga la empresa, las capacidades digitales que se deben desarrollar en los sistemas de información deben basarse, por un lado, en los datos y procesos junto con sus habilidades analíticas, o también, enfocarlas en entregar solución e integrar los negocios entorno al área TI. Ejemplos de lo anterior pueden variar en gran medida, dado que dependiendo del objetivo que tenga la empresa en cuanto a la inclusión de lo digital, pueden desarrollar capacidades como: capacitación de los trabajadores en cuanto al área TI, desarrollar nuevos canales de compra/comunicación hacia los clientes (como un chatbot o plataforma web), la creación de un software para la optimización de procesos, entre otros.

- **2 punto:** el alumno explica en qué consisten las capacidades digitales de forma generalizada.
- **4 puntos:** el alumno describe la definición de capacidades digitales, cuales son sus focos principales. Además de ello da un ejemplo de este tipo de capacidades.
- **6 puntos:** el alumno describe la definición de capacidades digitales, cuáles son sus focos principales, que incluyen dichas capacidades digitales (como habilidades analíticas, datos, procesos, integración del modelo de negocios, etc). Además de ello da uno o más ejemplos detallados de la manera en que se pueden encontrar dichas capacidades.

