* **Pregunta 1**

|  |
| --- |
| Si nos referimos a “los procesos empresariales en torno a la logística y servicio al cliente: compras, distribución, postventa y producción”, almacenamiento, hablamos de: |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | TPS | |  | ERP | |  | CRM | |  | Correcto SCM | |

* **Pregunta 2**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | Los acuerdos entre unidades del negocio y el área TIC se plasman en: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Correcto Acuerdos de Nivel de Servicio o SLAs | |  | Contrato ad-hoc | |  | El Centro de Atención a Usuarios o CAU | |  | Ninguna de las respuestas | |  |  |  |

* **Pregunta 3**

0,1 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correcta | El marco de actuación por excelencia en materia de Gobierno de las TIC es: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Correcto COBIT | |  | ITIL | |  | MOF | |  | Todas las respuestas | |  |  |  |

* **Pregunta 4**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | Dentro de los sistemas para toma de decisiones en las organizaciones, los relativos a la Toma de Decisiones en Grupo se denominan: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | DSS | |  | Correcto GDSS | |  | EIS | |  | EDSS | |  |  |  |

* **Pregunta 5**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | El orden en la evolución de la administración de las TIC es: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | CorrectoGestión de Infraestructuras TIC -> Gestión de Servicios TI -> Gobierno de las TIC | |  | Gestión de Servicios TI -> Gobierno de las TIC-> Gestión de Infraestructuras TIC | |  | Gobierno de las TIC ->Gestión de Infraestructuras TIC -> Gestión de Servicios TI | |  | Ninguna de las respuestas | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

* **Pregunta 6**

0,1 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correcta | En una organización, quien define, gestiona y supervisa el plan TIC asesorando al Comité de Dirección se llama: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | CIO | |  | Correcto Comité Estratégico en materia TIC | |  | Director de Informática | |  | Ninguna de las respuestas | |  |  |  |

* **Pregunta 7**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | Es un sistema de información que recolecta, almacena, modifica y recupera todo tipo de información que es generada por las transacciones en una organización: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | OAS | |  | MIS | |  | KWS | |  | Correcto TPS | |  |  |  |

* **Pregunta 8**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | Cuál de los siguientes ejes NO están incluidos en la Matriz de contenido de información de la empresa a la hora  de identificar diferentes formas de acometer el proceso de implantación de las TIC en función de las características de la organización: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Correcto Tamaño de la organización | |  | Contenido de información del producto | |  | Contenido de información del servicio | |  | Todas las respuestas | |  |  |  |

* **Pregunta 9**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | El resultado de la aplicación de una metodología para crear y validar planes logísticos para la práctica de cómo una organización debe recuperar y restaurar sus funciones críticas parcial o totalmente interrumpidas dentro de un tiempo predeterminado después de una interrupción o desastre: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Correcto Acuerdos de Nivel de Servicio o SLAs | |  | Contrato ad-hoc | |  | El Centro de Atención a Usuarios o CAU | |  | Ninguna de las respuestas | |  |  |  |

* **Pregunta 10**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | En una organización, el responsable o líder en materia TIC se llama: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | CEO | |  | Correcto CIO | |  | CTO | |  | Ninguna de las respuestas | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

* **Pregunta 11**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | Cuáles de los siguientes NO es uno de los principales productos de Business Intelligence que existen hoy en día: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Cuadros de Mando Integrales | |  | Sistemas de Soporte a la Decisión | |  | Correcto Modelos de Madurez | |  | Sistemas de Información Ejecutiva | |  |  |  |

* **Pregunta 12**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | Según Weill and Ross, son decisiones son relativas al valor generado por las TIC para el negocio las siguientes: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Los principios TIC | |  | La arquitectura TIC | |  | La infraestructura TIC | |  | Correcto Todas las respuestas | |  |  |  |

* **Pregunta 13**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | El conjunto de marcos de actuación al uso en materia de Gestión de las TIC está formado por: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | El conjunto de marcos de actuación al uso en materia de Gestión de las TIC está formado por: | |  | Correcto COBIT / ITIL / ISO 27000-17799 | |  | COBIT / ISO 27000-17799/ MOF | |  | ISO 27000-17799 / ITIL / MOF | |  |  |  |

* **Pregunta 14**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | COBIT se utiliza fundamentalmente para: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Correcto Auditoría y Gobierno TIC | |  | Gestión de Servicios TIC | |  | Gobierno de las TIC | |  | Ninguna de las respuestas | |  |  |  |

* **Pregunta 15**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | La ISO 27000 es relativa a: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Auditoría y Gobierno TIC | |  | Gestión de Servicios TIC | |  | Gobierno de las TIC | |  | Correcto Seguridad de las TIC | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

* **Pregunta 16**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | PRINCE2 se utiliza fundamentalmente para: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Correcto Gestión de Proyectos TIC | |  | Gestión de Servicios TIC | |  | Gobierno de las TIC | |  | Ninguna de las respuestas | |  |  |  |

* **Pregunta 17**

0,1 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correcta | Suele definirse como la transformación de los datos de la compañía en conocimiento para obtener una ventaja competitiva a: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Cuadro de Mando | |  | DataWarehouse | |  | Correcto Business Intelligence | |  | Datamart | |  |  |  |

* **Pregunta 18**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | Se entiende por interoperabilidad a: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Correcto La capacidad de los sistemas de información de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos | |  | La posibilidad de operar por parte del usuario desde diferentes accesos a los servicios de la administración electrónica | |  | La capacidad de realización por parte de un usuario de diversas operaciones centralizadas con la administración electrónica | |  | La posibilidad de acceder a servicios por parte de los usuarios de diferentes administraciones | |  |  |  |

* **Pregunta 19**

0,1 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correcta | Una plataforma de la Administración Electrónica consiste en: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Correcto Un conjunto de herramientas pensadas para ser transversales a toda la administración, proporcionando homogeneidad, puntos únicos de acceso, e interoperabilidad entre organismos y sistemas de información | |  | Un portal web que permite al ciudadano acceder fácilmente a diferente información sobre su relación administrativa empleando diversos modos de comunicación | |  | Un portal web con un conjunto de aplicaciones intranet/extranet propietario de una administración electrónica que posibilita a los ciudadanos el acceso a la misma y a los administrativos entre sí | |  | Un conjunto de páginas web que posibilitan al ciudadano interaccionar con varias administraciones de forma electrónica sin requerir por tanto más que un acceso a Internet | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

* **Pregunta 20**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | Según Weill and Ross, las organizaciones tienen cinco tipos de decisiones importantes relacionadas con las TIC para tomar, y utilizan seis arquetipos mutuamente excluyentes para hacerlo. ¿Qué arquetipo se corresponde con “Los profesionales del área TIC toman todas las decisiones”: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Monarquía del Negocio | |  | Duopolio | |  | Correcto Monarquía de las TIC | |  | Anárquico | |  |  |  |

* **Pregunta 21**

0,1 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correcta | Según Weill and Ross, las organizaciones tienen cinco tipos de decisiones importantes relacionadas con las TIC para tomar, y utilizan seis arquetipos mutuamente excluyentes para hacerlo. ¿Qué arquetipo se corresponde con “En este caso, existe un acuerdo entre dos partes, de manera que las decisiones representan un acuerdo entre el área TIC y las áreas de negocio”: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Monarquía del Negocio | |  | Monarquía de las TIC | |  | Organización Federal | |  | Correcto Duopolio | |  |  |  |

* **Pregunta 22**

0,1 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correcta | Es uno de los objetivos generales de los procesos de planificación estratégica de las TIC: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Alinear la estrategia de las TIC y la estrategia corporativa al tiempo que se construye un entorno adecuado para la gestión y dirección a largo plazo de las TIC | |  | Garantizar la existencia de los recursos necesarios para que la función de TIC sea capaz de responder a los entornos turbulentos | |  | Determinar una estructura eficiente, eficaz y factible para el área TIC | |  | Correcto Todas las respuestas | |  |  |  |

* **Pregunta 23**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | Si hablamos de “una base de datos especializada, departamental, orientada a satisfacer las necesidades específicas de un grupo particular de usuarios”, hablamos de: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | OLAP | |  | Correcto Datamart | |  | Datawarehouse | |  | Datamining | |  |  | |  |  |  |

* **Pregunta 24**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | Se define como una “colección de sistemas de información que interactúan entre si proporcionando información tanto para necesidades de operación como de administración” a : |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | EIS | |  | MIS | |  | Correcto SIG | |  | DSS | |  |  |  |

* **Pregunta 25**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | La ISO 38500 se utiliza sobre todo para: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Auditoría y Gobierno TIC | |  | Gestión de Servicios TIC | |  | Correcto Gobierno de las TIC | |  | Ninguna de las respuestas | |  |  |  |

* **Pregunta 26**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | Los recursos vistos desde el área TIC son: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Personas | |  | Aplicaciones | |  | Tecnología, instalaciones y datos | |  | Correcto Todas las respuestas | |  |  |  |

* **Pregunta 27**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | La sede electrónica es: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Un conjunto de herramientas transversales a toda la administración que proporcionan homogeneidad, puntos únicos de acceso, e interoperabilidad entre organismos y sistemas de información | |  | Correcto La herramienta que sirve de puerta de acceso al ciudadano para toda aquella información y servicios on-line que se ponen a su disposición de forma actualizada y, preferentemente, personalizada | |  | El conjunto de herramientas que ofrecen servicios al ciudadano y que mediante un “motor de workflow” situado en el servidor de la red, van encaminando los expedientes de acuerdo con las reglas establecida | |  | El conjunto de herramientas que facilitan la construcción, conservación, presentación y utilización de formularios dentro de la plataforma de administración electrónica | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

* **Pregunta 28**

0,1 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correcta | Nicholas Carr, en el año 2003, sobre la importancia de las TIC en las organizaciones, defendía que estás: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Aportan numerosas ventajas competitivas a la organización | |  | Correcto Son una “commodity” | |  | Deben potenciarse enormemente | |  | Están completamente desfasadas | |  |  |  |

* **Pregunta 29**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | Los problemas de un área TIC descentralizada son: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Duplicación de infraestructuras, que implica mayores costes | |  | Dificultad para la estandarización en todos los niveles | |  | Mayores problemas en la coordinación del área TIC en su conjunto | |  | Correcto Todas las respuestas | |  |  |  |

* **Pregunta 30**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | ITIL se utiliza fundamentalmente para: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Auditoría y Gobierno TIC | |  | Correcto Gestión de Servicios TIC | |  | Gobierno de las TIC | |  | Ninguna de las respuestas | |  |  |  |

* **Pregunta 31**

0,1 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correcta | Un sistema de apoyo al trabajo que permite la creación y la integración de nuevos conocimientos es: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | MIS | |  | EIS | |  | Correcto KWS | |  | EDSS | |  |  |  |

* **Pregunta 32**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | Los pilares que sustentarán la evaluación de cómo se administran las TIC en la organización son: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Comunicación | |  | Trabajo en equipo | |  | Objetivo de negocio compartido | |  | Correcto Todas las respuestas | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

* **Pregunta 33**

0,1 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correcta | La ISO 20000 se utiliza fundamentalmente para: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Auditoría y Gobierno TIC | |  | Correcto Gestión de Servicios TIC | |  | Gobierno de las TIC | |  | Ninguna de las respuestas | |  |  |  |

* **Pregunta 34**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | Según Weill and Ross, las organizaciones tienen cinco tipos de decisiones importantes relacionadas con las TIC para tomar, y utilizan seis arquetipos mutuamente excluyentes para hacerlo. ¿Qué arquetipo se corresponde con “Cada unidad de negocio a nivel funcional o regional toma sus propias decisiones. A menudo se utiliza cuando se buscan sinergias entre distintas unidades de negocio”: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Monarquía del Negocio | |  | Correcto Organización Feudal | |  | Duopolio | |  | Anárquico | |  |  |  |

* **Pregunta 35**

0 de 0,1 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Incorrecta | Según Weill and Ross, las organizaciones tienen 5 tipos de decisiones importantes relacionadas con las TIC para tomar, y utilizan 6 arquetipos mutuamente excluyentes para hacerlo. ¿Qué arquetipo se corresponde con “Los individuos de cada pequeño grupo toman sus propias decisiones”: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Monarquía del Negocio | |  | Monarquía de las TIC | |  | Duopolio | |  | Correcto Anárquico | |  |  |  |

### Pregunta 15

0,15 de 0,15 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correcta | La paradoja de Solow tiene que ver con: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Alineamiento estratégico de las TIC | |  | Correcto Productividad | |  | TIC como “commodities” | |  | Ventajas Competitivas | |  |  |  |

### Pregunta 17

0,15 de 0,15 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correcta | Un plan estratégico se hace, por lo general, con una validez de: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Entre 1 y 10 años | |  | Correcto Entre 1 y 5 años | |  | Entre 1 y 15 años | |  | Entre 5 y 15 años | |  |  | |  |  |  |

### Pregunta 27

0,15 de 0,15 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correcta | En el ámbito de la Administración Electrónica, en la sede electrónica NO es obligado tener: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Hora actualizada | |  | Responsable de los servicios ofrecidos | |  | Cierto nivel de usabilidad | |  | Tablón de edictos | |  |  |  |

**Pregunta 28**

0,15 de 0,15 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correcta | ¿Cuál de estas definiciones de un Sistemas de Control y Planificación de la Fabricación es correcta? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Correcto Sistemas cuyo objeto era automatizar ciertas tareas y mejorar la calidad, seguridad y previsibilidad del proceso manufacturador | |  | Sistemas de Planificación y Administración estaban asociados a un software cuyo objetivo era la planificación de la producción y el control de inventarios. | |  | Sistemas que gestionaban la producción y la planificación de los requerimientos | |  | Ninguna de las respuestas | |  |  |  |

**Pregunta 32**

0,15 de 0,15 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correcta | Un modelo de madurez, por lo general tiene: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | 10 niveles | |  | Correcto  5 niveles | |  | 15 niveles | |  | 2 niveles | |  |  |  |

**CASO PRÁCTICO**

|  |
| --- |
| **ENUNCIADO**  Servicios Médicos Avanzados (SERVIMED) es una clínica privada que dispone de los servicios de consulta externa, radiodiagnóstico y exámenes auxiliares, en las especialidades de pediatría, ginecología, traumatología, oftalmología, endocrinología, cardiología, neurología, otorrinolaringología y urología.  La clínica tiene convenios institucionales con Compañías Aseguradoras de Salud, éstas envían a sus clientes a la clínica para que sean atendidos en los diferentes servicios que brinda según la cobertura del plan al que se afiliaron. A estos clientes se les identifica como pacientes por convenio. Por esta atención la Clínica recibe ingresos económicos, los que son pagados por las empresas aseguradoras. Las personas que no cuentan con una póliza de seguros y necesitan de los servicios de la clínica, son atendidas como pacientes particulares.  En la actualidad, la dirección de la empresa considera que tendría una gran ventaja competitiva si dispusiera de una mayor información relacionada con su negocio y que le permita tomar decisiones y mejorar la calidad de su servicio y la rentabilidad de su empresa. A los directivos se les presentaban problemas en la conducción y control de la empresa, al no tener la información exacta y coherente que le permitiera tomar decisiones rápidas y correctas en la aplicación y elaboración de estrategias que llevasen a un crecimiento sostenible del negocio. Disponer de dicha información posibilitaría la expansión de la compañía con otras dos clínicas en grandes ciudades e introduciendo servicios especializados de atención médica en seis locales distribuidos por otras ciudades de menor tamaño. Además se plantea SERVIMED colaborar con la sanidad pública para reducir las listas de espera, intervenciones quirúrgicas, rehabilitación, etc.  Toda esta información inmediata debería posibilitar conocer la cantidad de pacientes atendidos por día, semana o mes, las consultas más demandadas, la cantidad de pacientes que fueron atendidos por Convenio o Particular, saber de qué empresa aseguradora de Salud provenían, etc. Así mismo, solicitaban información detallada sobre el inventario de los suministros de materiales médicos, y medicamentos y deseaban conocer la situación financiera y económica de la Clínica.  También se registran limitaciones serias en las áreas de facturación cuando se requiere saber qué expedientes de convenio son realizados al paciente dentro de la Clínica y elaborar y enviar en determinadas fechas de forma automatizada las correspondientes facturas a las empresas aseguradoras para que abonen el importe por los servicios especificados en cada expediente. Contabilidad no tenía conexión informática con Admisión-Caja, con farmacia y con facturación para saber exactamente cuánto dinero se ingresó y se gastó. De hecho, se realiza de forma manual la captura de la Información. Produciéndose además fallos como la duplicación de datos e importantes demoras en el tiempo de respuesta provocando quejas de los pacientes y aglomeraciones en el Área de Admisión-Caja. Así mismo, se considera la posibilidad de que ciertos procesos rutinarios tipo “commodity” puedan ser externalizados abaratando considerablemente los costes.  El personal consta de 42 trabajadores de titulación especializada (médicos, enfermeras y auxiliares) y 38 no cualificados (celadores, recepcionistas, administrativos, personal de farmacia, de mantenimiento, de lavandería, etc). Además se tienen personal subcontratado de limpieza. Por lo que semanalmente pueden llegar a trabajar hasta 120 trabajadores. |
|  |
|  |  |

* **Pregunta 1**

0,5 de 0,5 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correcta | En base al tamaño de la empresa  y al contenido de Información de la empresa tendremos en Enfoque metodológico: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Correcto Enfoque (2): Propio de empresas donde la información no suele estar integrada, es muy importante su correcta gestión pero no es una fuente que proporciona una gran ventaja competitiva. | |  | Enfoque (3): Este es el enfoque aconsejado para empresas con alta necesidad de integración de la información y con una gran complejidad organizativa. El recurso de información se considera muy importante para mejorar su posición competitiva. | |  | Enfoque (1): Aproximación simple que incorpora actividades básicas para la implantación de las TIC teniendo en cuenta la baja criticidad de la información en la empresa, el pequeño tamaño de ésta y las probables limitaciones en la formación de los directivos y los empleados. | |  | Enfoque (4): Este es el enfoque propio para empresas multinacionales con alto nivel de complejidad con diversas sedes con gran cantidad de información, tiempos de respuestas muy altos, mucha información distribuida, con aplicaciones de e-commerce y más de 5.000 empleados directos | |  |  |  |

* **Pregunta 2**

0,5 de 0,5 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correcta | ¿A efectos de realizar el Enfoque Metodológico de SERVIMED, qué categoría de empresa es atendiendo a su tamaño medido por el numero de empleados? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Pequeña empresa | |  | Gran empresa | |  | Microempresa | |  | Correcto Mediana empresa | |  |  | |  |  |  |

* **Pregunta 3**

0,5 de 0,5 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correcta | Si se analiza conjuntamente el ccontenido de Información de la empresa (contenido de información del producto y/o servicio, y el contenido de información del proceso), qué categoría se obtiene de la Matriz de Contenido de información de la Empresa? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Alto | |  | Correcto Medio | |  | Muy alto | |  | Bajo | |  |  |  |

* **Pregunta 4**

0,5 de 0,5 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correcta | Se pretende realizar mediante un DAFO el Análisis Organizativo de SERVIMED. Identifique y señale sólo las Propuestas de estrategias defensivas entre las restantes propuestas de estrategias (agresivas, oportunistas y de diversificación): |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Ampliar los convenios con otras compañías. | |  | Correcto Mejorar los sistemas de gestión de la empresa aumentando su eficiencia. | |  | Campañas de captación de clientes diversificando la oferta con otro tipo de seguros, etc. | |  | Precios especiales para particulares y aseguradoras al acumular más servicios. | |  | Establecer una política de atención de salud general  y otra especializada. | |  | Campañas de captación de clientes diversificando la oferta con otro tipo de seguros, etc. | |  | Correcto Integración de la información y el conocimiento. Adopción de DSS. | |  | Disposición de servicios para atender pacientes de la sanidad pública. | |  |  |  |

* **Pregunta 5**

0,5 de 0,5 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correcta | ¿Qué nivel refleja el contenido de información de los proceso en SERVIMED para la prestación del servicio? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Alto-Bajo (5) | |  | Bajo-Alto (2) | |  | Correcto Medio-Alto (4) | |  | Medio-Bajo (3) | |  | Alto-Alto (6) | |  | Bajo-Bajo (1) | |  |  | |  |  |  |

* **Pregunta 6**

0,5 de 0,5 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correcta | ¿Cuáles son los Sistemas de Información que deberían implantarse de forma prioritaria en SERVIMED basándose exclusivamente en el contenido de la redacción del enunciado? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Sistemas de Información para a administración de la cadena de abastecimiento | |  | Correcto Sistema de Apoyo de Decisiones | |  | Correcto Sistemas de Información Gerencial | |  | Correcto Sistema de Trabajo de Conocimientos | |  | Correcto Sistema de Apoyo a Ejecutivos | |  | Correcto Sistema de Automatización de Oficinas | |  | Sistemas para la administración de las relaciones con el Cliente | |  | Correcto Sistemas de procesamiento de transacciones | |  |  |  |

* **Pregunta 7**

0,5 de 0,5 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correcta | ¿Qué nivel de complejidad presenta el ccontenido de información del servicio entregado al cliente independientemente del proceso seguido? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Bajo-Alto (2) | |  | Correcto Medio-Alto (4) | |  | Alto-Bajo (5) | |  | Medio-Bajo (3) | |  | Bajo-Bajo (1) | |  | Alto-Alto (6) | |  |  |  |

* **Pregunta 8**

0,5 de 0,5 puntos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correcta | Se pretende realizar mediante un DAFO el Análisis Organizativo de SERVIMED. Identifique exclusivamente las Oportunidades del Entorno entre todos los ítem siguientes: |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Respuestas: | Servicios médicos de gran calidad | |  | Falta de sistemas robustos de procesamiento de transacciones | |  | Correcto Atención de pacientes procedente de la sanidad pública | |  | Correcto Devaluación de la sanidad pública: la externalización de algunos de sus servicios | |  | Información dispersa y alto volumen de gestiones manuales | |  | Falta de criterios para toma de decisiones | |  | Acuerdo con aseguradoras | |  | Ubicación céntrica en la ciudad | |  | Correcto Posibilidad de atender de forma particular a pacientes sin estar asociados a aseguradoras | |  | Prestación de multiservicios sanitarios de amplio espectro | |  |  |  |