



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO

## Examen primer corte

**TESSEP**  
TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES  
SAN FELIPE DEL PROGRESO

Docente: Ing. Luis Angel González  
Flores

Materia: Fundamentos de gestión  
de servicios de TI

Grupo 702

Nombre del alumno: Segundo Marquez Victor Manuel

Firma del alumno:

Instrucciones: Selecciona la opción correcta

No	Pregunta	Respuestas		
1	¿Qué es un dato? a) Descripción básica de algo b) Elemento mínimo c) Información de la base de datos	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Hablando de negocios, un sistema de información permite obtener datos los cuales se procesan y se transforman en información. a) Verdadero b) Falso	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Los Sistemas de Información, nos sirven para construir los SI y las herramientas básicas para diseñar los SI. a) Verdadero b) Falso	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	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	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	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	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	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	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	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	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
9	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	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Los sistemas de información y tecnologías de información se emparejan por ser un sistema dinámico a) Verdadero b) Falso	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>





## Examen primer corte

11	El análisis de negocio como disciplina tiene un comportamiento importante en el ámbito de optimización operativa y en mejora organizativa, centrando el asesoramiento en la identificación de puntos críticos para que se alinean con los objetivos estratégicos. a) Verdadero b) Falso	a	b	c								
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	a	b	c								
13	El conjunto de tareas y comportamientos relacionados que las organizaciones desarrollan para producir resultados, el enunciado anterior se refiere a: a) Proceso de negocio b) Empresa c) Empresa digital	a	b	c								
14	Es una organización dedicada a desarrollar, productos o servicios con fines de lucro a) Empresa digital b) Proceso de negocio c) Empresa	a	b	c								
15	Es una organización donde las relaciones significativas con los clientes, proveedores y empleados se controlan por medios digitales a) Empresa digital b) Procesos de negocio c) Empresa	a	b	c								
16	Las empresas de hoy utilizan como activo intangible la información a) Verdadero b) Falso	a	b	c								
17	Es un conjunto de datos o elementos que interactúan entre si con un fin común a) Sistema de información b) Tecnología de información c) Modelos de negocio	a	b	c								
18	Relaciona ambas columnas, relacionando el impacto organizacional con el efecto que tienen <table><tr><th>Impactos</th><th>Efectos</th></tr><tr><td>a) Aplana organizaciones</td><td>1. Reducción de capas gerenciales</td></tr><tr><td>b) Resistencia organizacional al cambio</td><td>2. Tareas del empleado</td></tr><tr><td></td><td>3. Cultura personal</td></tr></table> a) a1, b2, b3 b) a2, b1, b3 c) a1, a2, b3	Impactos	Efectos	a) Aplana organizaciones	1. Reducción de capas gerenciales	b) Resistencia organizacional al cambio	2. Tareas del empleado		3. Cultura personal	a	b	c
Impactos	Efectos											
a) Aplana organizaciones	1. Reducción de capas gerenciales											
b) Resistencia organizacional al cambio	2. Tareas del empleado											
	3. Cultura personal											
19	Son herramientas que favorecen la interacción entre las organizaciones, empleados y clientes a) Negocios sociales b) Redes sociales	a	b	c								





	c) Tecnologías de la información													
20	De la lista que se muestra, elija las opciones que son consideradas negocios sociales I. Crowdsourcing II. Espacios compartidos III. Foros IV. Blogs V. Redes sociales VI. Comercio social a) I,II,IV,VI b) I,III,IV,V c) I,II,III,IV,V,VI	a	b	c										
21	Ordena la lista de fases consideradas para elaborar una estrategia de TI alineada a los objetivos estratégicos I. Formulación de la estrategia II. Comprensión de la estrategia de negocio III. Análisis de las TI IV. Plan de implantación a) I, II, III, IV b) II, III, I, IV c) IV,III,I, II	a	b	c										
22	Según ITIL, se consideran 3 procesos los cuales permiten realizar la evaluación de los servicios una vez implementados, estos procesos son: a) Gestión de quejas, Encuestas de satisfacción, revisión de los servicios b) Preguntas y sugerencias, Análisis de TI, Modelos de negocio c) Análisis de TI implementadas, Información producida, quejas y sugerencias	a	b	c										
23	Relaciona las columnas, relacionando las siglas correspondientes para un sistema de información y herramientas de gestión empresarial <table><tr><td>Tipo</td><td>Siglas</td></tr><tr><td>a. SI</td><td>1 TPS</td></tr><tr><td></td><td>2 DSS</td></tr><tr><td>b. Herramientas de gestión empresarial</td><td>3 SCM</td></tr><tr><td></td><td>4 KMS</td></tr></table> a) a3, a4, b1, b2 b) a1, a4, b2, b3 c) a1, a2, b3, b4	Tipo	Siglas	a. SI	1 TPS		2 DSS	b. Herramientas de gestión empresarial	3 SCM		4 KMS	a	b	c
Tipo	Siglas													
a. SI	1 TPS													
	2 DSS													
b. Herramientas de gestión empresarial	3 SCM													
	4 KMS													
24	Es la metodología corporativa que tiene como objetivo mejorar el desempeño de la organización a través de la gestión de los procesos de negocio a) ITIL b) BPM c) COBIT	a	b	c										