

Sistemas y Gestión 2016 (profesor Luis Hevia) – **INFORMÁTICA UTFSM**
CERTAMEN 1 SANTIAGO

Su nombre: _____

Esta asignatura contribuye al perfil de nuestra carrera en: Aportar a la formulación de las estrategias organizacionales globales considerando a las Tecnologías de Información y las personas como actores relevantes, y además a una competencia de gestión como es saber comunicarse (por ello deben escribir con buena letra y redactar bien, de lo contrario pueden perder puntos). SUS RESPUESTAS DEBEN SER LAS MEJORES APLICADAS AL CASO y deben basarse en los aspectos conceptuales vistos en nuestro curso, **fundamentando sus respuestas**. Se pueden hacer Supuestos, pero ellos deben ser válidos para el Caso y su Contexto, explicitándolos. Pueden usar su "Paltario" personal. Sólo se pueden hacer consultas de enunciados y al principio.

CONTEXTO_CASO (autor Luis Hevia, asociado a las preguntas que más abajo se enuncian): Una tendencia que se está imponiendo en el mundo son las aplicaciones en dispositivos móviles como canal principal del e-commerce. Por ello le invitan a Ud. para que asesore un estudio estratégico que estimule que Chile sea líder en la construcción de apps para el mercado en Hispanoamérica (desgraciadamente se considera que nuestro país no es innovador):

1) (40 puntos, (2+1+2)*8) Realizar un Análisis Estratégico (**numerando según secuencia lógica de ocurrencia**) asociado al Caso:

#	FODA	subproceso	Fundamentar su aplicación al Caso respondiendo la pregunta específica del ítem
		Eslabón <u>clave</u> del Entorno	¿Cuál sería?
Fundamente su FODA			
		Eslabón <u>clave</u> primario de la Cadena Valor (CV)	¿Cuál sería?,
Fundamente su FODA			
		Eslabón <u>clave</u> de apoyo en la CV	¿Cuál sería?
Fundamente su FODA			
		Ventaja Competitiva	Enunciarla
Característica diferenciadora			
		Otro Eslabón <u>clave</u> primario de la CV	¿Cuál sería?
Fundamente su FODA			
		Política de Desarrollo Tecnológico	¿Cuál sería?
Fundamente su respuesta			
		Propuesta de Valor	¿Cuál sería?
Fundamente su respuesta			
		Fuerza Competitiva clave de Porter	¿Cuál es?
Fundamente su FODA			

2) (24 puntos, 8 * 3 respectivamente) Dada la matriz Control de Gestión **proponer acciones A y B** (que apunten a los **Objetivos M y N** relacionados que se señalan), sus **Métodos de Control respectivos a y b**, además de los **Indicadores X e Y**.

OBJETIVOS	EFICIENCIA	APRENDIZAJE	INNOVACIÓN	EFICACIA	
		M	N		
ACCIONES					
A		*			MÉTODO DE CONTROL a
B			*		b
TOTAL esperado					
INDICADORES (tipo KPI)		X	Y		

Objetivos e Indicadores tipo KPI

M asociado al Aprendizaje (y Crecimiento)	
N asociado a la Innovación	
X	
Y	

ACCION	METODO CONTROL
A	a
B	b

Su nombre: _____

3) (15 puntos, 3*5) Supongamos que Chile debe “marketear” sus nuevas aplicaciones, para lo cual desplegar la estrategia de marketing según el Ciclo de Gestión Cerrado del Cuadro de Mando Integral de 5 etapas para este Caso:

a) _____

b) _____

c) _____

d) _____

e) _____

4) (21 puntos) Construya y explique brevemente el Mapa Estratégico considerando seis objetivos y el *Balanced Scorecard* clásico de cuatro niveles (Aprendizaje, Cliente,...) (puede usar el reverso de la hoja).