

Sistemas y Gestión 2016 – INFORMÁTICA UTFSM ---CERTAMEN REC

Anote 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: Una de las fallas en la Universidad son las tasas de retención y duración real de las carreras, de forma que muchos alumn@s abandonando sus estudios o demoran mucho más en titularse. Por ello le invitan a Ud. para que asesore un estudio estratégico al respecto que considere la figura de un **TUTOR VIRTUAL**, el cual guiaría a alumn@s vía web.

1) (24 puntos, (1+1+2)*6)) 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> primario de la Cadena Valor (CV)	¿Cuál sería?
Fundamente su FODA			
		Estrategia	¿Cuál sería?,
Fundamente su respuesta			
		Eslabón <u>clave</u> de apoyo en la CV	¿Cuál sería?
Fundamente su FODA			
		Otro Eslabón <u>clave</u> primario en la CV	
Fundamente su FODA			
		Recursos e Infraestructura	¿Cuáles serían?
Fundamente su FODA			
		Políticas ad-hoc	¿Cuál sería?
Fundamente su respuesta			

2) (15 puntos, 3*5) Desplegar la estrategia según el **Ciclo de Gestión Cerrado del Cuadro de Mando Integral de 5 etapas** para este Caso:

a) _____

b) _____

c) _____

d) _____

e) _____

3) (24 puntos, 8 * 3 respectivamente) Dada la matriz Control de Gestión **proponer Objetivos M y N** medidos por **Indicadores X e Y**, **correlacionados con acciones A y B** asociados a los **Métodos de Control respectivos a y b**.

M	<table border="1"> <tr> <td>OBJETIVOS</td> <td>FINANCIERO</td> <td>APRENDIZAJE</td> <td>PROCESOS</td> <td>ALUMNO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>→</td> <td></td> <td>M</td> <td>N</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ACCIONES</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>↓</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>A</td> <td></td> <td>*</td> <td></td> <td></td> <td>MÉTODO DE CONTROL</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td></td> <td></td> <td>*</td> <td></td> <td>a</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>b</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL esperado</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>INDICADORES (tipo KPI)</td> <td></td> <td>X</td> <td>Y</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	OBJETIVOS	FINANCIERO	APRENDIZAJE	PROCESOS	ALUMNO		→		M	N			ACCIONES						↓						A		*			MÉTODO DE CONTROL	B			*		a						b							TOTAL esperado						INDICADORES (tipo KPI)		X	Y		
OBJETIVOS		FINANCIERO	APRENDIZAJE	PROCESOS	ALUMNO																																																								
→			M	N																																																									
ACCIONES																																																													
↓																																																													
A			*			MÉTODO DE CONTROL																																																							
B				*		a																																																							
						b																																																							
TOTAL esperado																																																													
INDICADORES (tipo KPI)		X	Y																																																										
N																																																													
X																																																													
Y																																																													
A																																																													
B																																																													
a																																																													
b																																																													

4) (12 puntos) Resuma como texto su Estrategia propuesta a partir de los análisis a partir de enunciado anteriores:

5) (25 puntos) Dibuje (al reverso de la pagina) el Proceso **de al menos 6 pasos**, que permitan hacer operacional el apoyo del TUTOR VIRTUAL al ALUMN@, vía un SISTEMA WEB, debiendo reportar al JEFE DE CARRERA las situaciones que se repiten o alertan de posibles problemas graves.

Identifique 4 causales al respecto que Ud. conoce suceden y tienen esta trascendencia: i _____

ii _____ iii _____ iv _____

Su nombre es: _____