

Exámenes de muestra de ITIL™

Exámenes de muestra del acreditador oficial de ITIL

Condiciones de uso

Tenga en cuenta que, al descargar o usar este examen, acepta cumplir con las condiciones de uso que se describen a continuación:

1. Todos los exámenes de muestra (en formato electrónico o en papel) son solo para uso personal.
2. Los exámenes de muestra están diseñados únicamente para los siguientes usos:
 - como ayuda de estudio para los candidatos que desean presentar un examen de ITIL; o
 - como referencia.
3. Si descarga una copia digital gratuita de cualquiera de los exámenes de muestra de ITIL, acepta no realizar ninguna de estas acciones:
 - imprimirla o reproducirla (a menos que sea para uso personal);
 - reenviarla o compartirla con un tercero; o
 - venderla.
4. Si desea utilizar este examen de muestra, completa o parcialmente, para cualquier propósito que no sea autoaprendizaje o como referencia, comuníquese con AXELOS Accreditation Team (accreditation@axelos.com).



Examen de ITIL Practitioner

Examen de muestra 2

Cuadernillo de preguntas

Preguntas de opción múltiple

Duración del examen: 2 horas y 15 minutos

Instrucciones

1. Debería responder las 40 preguntas. Cada pregunta equivale a un punto.
2. Marque todas las respuestas en la hoja de respuestas suministrada. Use lápiz (NO bolígrafo).
3. Tiene 2 horas y 15 minutos para completar este examen.
4. Este es un examen a libro abierto. Puede usar la *Guía de ITIL Practitioner*.
5. Solo puede acceder a la *Guía de ITIL Practitioner*, el *cuadernillo de preguntas*, el *cuadernillo de escenarios* y el *cuadernillo de respuestas*. No se permite ningún otro material

Consulte la página 4 del cuadernillo de escenarios para obtener información adicional. Puede necesitar esta información para responder las preguntas 1 a la 6.

1. ¿Cuáles son los MEJORES pasos para empezar a trabajar en la gestión de problemas?
 - a) Implementar la gestión de problemas de ITIL, documentar responsabilidades y crear una matriz de autoridad usando el modelo RACI
 - b) Documentar procesos, capacitar al service desk e implementar una base de conocimientos
 - c) Contratar a un gerente de problemas, establecer un equipo de gestión de problemas y acordar objetivos
 - d) Identificar incidentes recurrentes, desarrollar soluciones e investigar las causas raíz

2. ¿Qué problema tiene la mayor prioridad y por qué?
 - a) El problema de conexión Wi-Fi, porque conllevará costos significativos para la universidad.
 - b) El problema de gestión de tarjetas de acceso, porque provocará un riesgo significativo para la universidad.
 - c) El problema de conexión Wi-Fi, porque provocará un riesgo significativo para la universidad.
 - d) El problema de gestión de tarjetas de acceso, porque conllevará costos significativos para la universidad.

3. *(No se requiere el escenario ni información adicional para responder esta pregunta)*

El proceso de gestión de problemas se desarrolla y mejora con el enfoque de CSI.

¿Cuál es el propósito del paso "ya llegamos"?

 - a) Optimizar el uso de errores conocidos en una base de conocimientos compartida
 - b) Asegurar que la gestión de problemas se haya desarrollado de forma efectiva
 - c) Hacer una lista centralizada de problemas para la gestión de prioridades
 - d) Revisar la cantidad de incidentes que se convirtieron en problemas

4. Este es un extracto de una revisión de realización de beneficios de un proyecto de implementación de gestión de problemas:

Valor de la línea base	Resultado esperado	Resultado logrado
Tiempo de inactividad del servicio = 5 horas al mes	Tiempo de inactividad del servicio < 1 hora al mes	Tiempo de inactividad del servicio = 2.3 horas al mes

¿Es este un uso válido de la plantilla?

- a) Sí, porque demuestra si se logró un beneficio o no.
 - b) No, porque el resultado logrado es peor que el resultado esperado.
 - c) No, porque el tiempo de inactividad no es una medición válida de la gestión de problemas.
 - d) Sí, porque el tiempo de inactividad es mejor que el esperado.
5. Ha habido quejas de clientes respecto a retrasos para resolver incidentes y la falta de comunicación de parte de TI sobre sus estados.

Al evaluar estas quejas, ¿cuál es el MEJOR enfoque para comenzar?

- a) Revisar las métricas de gestión de incidentes para verificar que se cumplan los objetivos
- b) Hablar sobre los incidentes con el personal de soporte para identificar las medidas implementadas
- c) Supervisar las operaciones de soporte y ver cómo se manejan los incidentes de los clientes
- d) Realizar un seguimiento de los tiempos dedicados a resolver incidentes registrando algunos incidentes simulados

6. A fin de mejorar la gestión de problemas, la UB desea dar un mejor uso a la información y al conocimiento de los equipos e individuos en diferentes países.

¿Cuál es la MEJOR forma de hacerlo si se aplican los principios guía?

- a) Solicitar que todos los documentos estén escritos en un lenguaje no técnico
- b) Hacer visibles los incidentes y problemas en todas las áreas de TI
- c) Asegurar que el service desk documente los registros de problemas para los incidentes recurrentes
- d) Crear un catálogo de servicios común

Consulte la página 4 del cuadernillo de escenarios para obtener información adicional. Puede necesitar esta información para responder las preguntas 7 a la 12.

7. *(No se requiere el escenario ni información adicional para responder esta pregunta)*

¿Cuál de las siguientes opciones describe MEJOR a la gestión del cambio organizacional (OCM)?

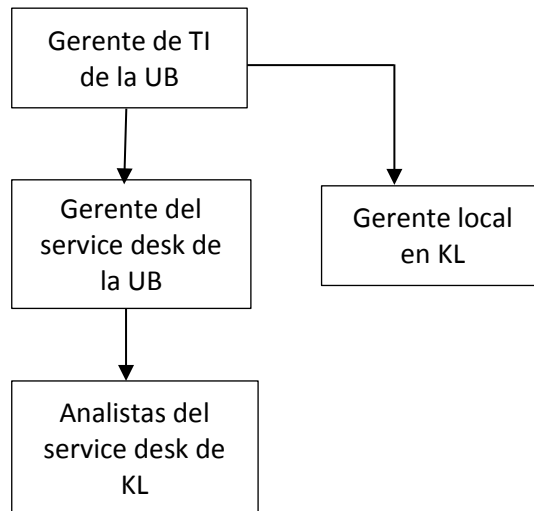
- a) Un estándar para la gestión del cambio organizacional
- b) Un enfoque para la gestión del aspecto personas durante el cambio
- c) Un enfoque para la gestión del cambio del servicio
- d) Un estándar para la gestión del cambio del servicio

8. *(No se requiere el escenario ni información adicional para responder esta pregunta)*

¿A través de qué actividad se identifican áreas de debilidad para los analistas del service desk de KL?

- a) Gestión de las partes interesadas
- b) Análisis de las necesidades de capacitación
- c) Gestión de patrocinadores
- d) Creación de un sentido de urgencia

9. ¿Cuáles de los roles en este diagrama de patrocinadores son patrocinadores de reforzamiento?



- a) Gerente de TI de la UB y analistas del service desk de KL
- b) Gerente del service desk de la UB y gerente de TI de la UB
- c) Analistas del service desk de KL y gerente local en KL
- d) Gerente del service desk de la UB y gerente local en KL

10. El gerente local en KL sabe que, muy probablemente, los analistas del service desk se resistirán al cambio.

¿Cuál es la MEJOR táctica para superar dicha resistencia?

- a) Trabajar en conjunto con el departamento de comunicaciones internas para publicar listas de preguntas frecuentes sobre la intranet de la empresa
- b) Enviar correos electrónicos a los analistas del service desk en los que se explique la importancia de la mejora para la empresa
- c) Reunirse con los analistas del service desk y explicar los beneficios tras la mejora
- d) Monitorear la situación y revisarla un mes después para determinar si persiste el tema de preocupación

11. Este es un extracto de una matriz de autoridad usando el modelo RACI.

¿Qué combinación de roles se trazó CORRECTAMENTE para reflejar la actividad de alto nivel de la transición del service desk?

	ACTIVIDAD	ROLES			
		Analista local de service desk	Gerente local en KL	Gerente de TI de la UB	Gerente del service desk de la UB
a)	Transición del service desk	A/R	A	C	C
b)		C	R	I	A/R
c)		R	A	C	R
d)		I	R	R	A

12. ¿Cuál es la categorización CORRECTA de las operaciones del service desk de KL, como una parte interesada en la transición a una herramienta corporativa?

- a) Menor: El service desk de KL se opera por satélite con pocos analistas. Su impacto en el éxito del proyecto es menor.
- b) Significativo: El service desk de KL debería mantenerse informado sobre la transición. Su influencia directa es mínima, por lo que la comunicación activa es apropiada.
- c) Mayor: El gerente y los analistas locales deberían participar activamente. Esto asegurará de que no haya resistencia después de que se complete la transición.
- d) Crítico: El service desk debería estar completamente comprometido. Su cooperación es fundamental para el éxito de la transición y tiene un impacto directo en el objetivo.

Consulte la página 5 del cuadernillo de escenarios para obtener información adicional. Puede necesitar esta información para responder las preguntas 13 a la 20.

13. El gerente de proyecto está definiendo los CSF y KPI del proyecto.

¿Qué jerarquía es la MÁS idónea para este propósito?

- a) Visión de ITIL para la medición
- b) Cuadro de mando integral (balanced scorecard)
- c) Cascada de la organización
- d) Componentes de ITIL en un cuadro de mando (scorecard)

14. Uno de los CSF del proyecto es prestar un servicio más uniforme a los usuarios de roaming.

¿Qué par de KPI sustentaría MEJOR este CSF?

	KPI
1	Reducción del 40 % en los incidentes reabiertos por los usuarios de roaming
2	Aumento del 25 % en las estadísticas de satisfacción del usuario en cierre de llamadas de los usuarios de roaming
3	Reducción del 15 % en los costos por incidentes con los usuarios de roaming
4	Incremento del 25 % en la satisfacción del cliente en la encuesta anual

- a) 1 y 2.
- b) 2 y 3.
- c) 3 y 4.
- d) 1 y 4.

15. El gerente de proyecto ha propuesto los siguientes KPI para medir la calidad del servicio.

KPI propuestos
Incremento del 25 % en la satisfacción del cliente en la encuesta anual
Reducción del 10 % en el tiempo para resolver incidentes de prioridad 3
Incremento del 10 % en los incidentes resueltos con la base de conocimientos

¿Es este un conjunto balanceado de KPI?

- a) Sí, es un conjunto balanceado de KPI.
- b) No, porque no hay KPI principales.
- c) No, porque no hay KPI de proceso.
- d) No, porque no hay KPI de adentro hacia afuera.

16. El gerente de proyecto necesita comprender cómo trabajan los service desk.

¿Cuál es la MEJOR medida para ser tomada primero?

- a) Visitar una muestra representativa de los service desk y sus clientes y recopilar los mismos datos de todos ellos
- b) Hablar con todos los service desk y sus clientes por teléfono y recopilar los mismos datos de todos ellos
- c) Enviar un cuestionario a cada service desk para que el personal y los clientes los completen y devuelvan
- d) Visitar todos los service desk, documentar sus prácticas y KPI actuales y hablar con sus clientes

17. El gerente de proyecto evaluó los service desk y escribió un informe donde se indica que:

- Los service desk externos significan un costo 10 % menor que el del aprovisionamiento interno.
- La satisfacción del cliente es más alta con los service desk locales y pequeños que con los service desk centralizados.
- Algunos países poseen un requerimiento obligatorio de recibir soporte en su idioma local.
- Los usuarios de roaming solo pueden recibir soporte de parte de los service desk nacionales.
- Hay una gran varianza en la calidad del soporte ofrecido por los service desk.
- No hay KPI coherentes que faciliten una comparación adecuada de los service desk.

¿Este informe permite decidir respecto a la próxima medida a tomar?

- a) Sí, porque los service desk externos son mucho menos costosos.
- b) Sí, porque se identificó la necesidad de métricas coherentes para respaldar una decisión.
- c) No, porque no hay información sobre la tasa de resolución de primer nivel.
- d) No, porque hay una varianza en la calidad de soporte de los diferentes service desk.

18. Los KPI se definieron en el paso "*¿hacia dónde queremos ir?*". Una forma de usarlos es establecer "*¿ya llegamos?*" después de realizar las mejoras. Dos de estos KPI son:

KPI
Aumento del 25 % en la satisfacción del cliente en la encuesta anual
Reducción del 10 % en el tiempo para resolver incidentes de prioridad 3

¿Estos KPI son SMART?

- a) No, porque uno de ellos no es relevante para los objetivos del proyecto.
 - b) No, porque uno de ellos no está ligado a un tiempo específico.
 - c) Sí, son KPI SMART.
 - d) No, porque uno de ellos no es medible.
19. Durante el proyecto de consolidación, está claro que algunas personas de CruiseAlong Cars no comprenden la necesidad de los CSF y creen que solo basta con los KPI. El gerente de proyecto sugiere que, aunque los CSF no sean medibles directamente, el enfoque de las revisiones de los clientes recae en "los CSF sustentados por los KPI, más que en los KPI de manera aislada".

¿El gerente de proyecto está en lo correcto?

- a) Sí, si se enfoca únicamente en un KPI para medir actividades, entonces las personas harán todo lo posible para asegurar que las cifras se vean bien a expensas de la experiencia del cliente.
- b) No, todos los KPI son objetivos SMART y, por lo tanto, comprendemos cómo afectarán el comportamiento. Los objetivos SMART no pueden tener consecuencias involuntarias para el cliente.
- c) No, la elección de los KPI se basa en la madurez actual y la efectividad del proceso o servicio en cuestión y no en cómo esto aporta valor a través de un CSF.
- d) Sí, se deberían concentrar los KPI en aquellas áreas con la meta de mantener el estado actual, con menos CSF en áreas con la meta de hacer cambios.

20. ¿Cuál es la métrica de calidad MÁS relevante para la consolidación de este service desk?

- a) La disponibilidad de la red
- b) El tiempo de resolución de incidentes
- c) Los costos por incidente
- d) Los costos de ancho de banda de la red

Consulte la página 5 del cuadernillo de escenarios para obtener información adicional. Puede necesitar esta información para responder las preguntas 21 a la 28.

21. *(No se requiere el escenario ni información adicional para responder esta pregunta)*

Un plan de comunicaciones en desarrollo incluye correos electrónicos, llamadas telefónicas, reuniones personales y reuniones informativas con diferentes partes interesadas.

¿Con qué principio de comunicación se demuestra esto de MEJOR forma?

- a) *"La comunicación es un proceso de dos vías".*
- b) *"Todos nos comunicamos, todo el tiempo".*
- c) *"No hay un solo método de comunicación".*
- d) *"El momento y la frecuencia son importantes".*

22. *(No se requiere el escenario ni información adicional para responder esta pregunta)*

¿Cuál de las siguientes opciones ejemplifica MEJOR el principio de comunicación *"el mensaje está en el medio"*?

- e) Los documentos de caso de negocio que incluyen un análisis de riesgos detallado
- f) Un correo electrónico en el que se pide confirmar que se comprendió la información
- g) Un programa de reunión enviado a todos los asistentes antes de cada reunión
- h) Una selección de presentaciones y seminarios web para comunicar las nuevas políticas

23. *(No se requiere el escenario ni información adicional para responder esta pregunta)*

¿Cuál es el motivo MÁS importante para usar un plan de acción para talleres y reuniones?

- a) Asegurar que el equipo necesario se encuentra disponible y en funcionamiento
- b) Asegurar que los talleres abordan sus objetivos
- c) Demostrar profesionalismo cuando se organizan los talleres
- d) Entregar una programación exacta a los delegados de los talleres con antelación

24. (No se requiere el escenario ni información adicional para responder esta pregunta)

Se recopiló la información de descubrimiento inicial para poder identificar el alcance del proyecto de consolidación de GCITS. El gerente de proyecto es responsable de crear un caso de negocio para justificar la inversión requerida.

¿Cuál de las siguientes opciones será de MAYOR ayuda para que el gerente de proyecto se asegure de que el caso de negocio es el adecuado para el propósito?

- a) Registrar la información exactamente igual a como la entregó cada equipo
- b) Ofrecer un análisis de las opciones y desafíos técnicos inherentes
- c) Escribir la información en un estilo que sea familiar para la alta gerencia
- d) Incluir un plan de proyecto detallado para que la gerencia pueda acceder a este completamente

25. La alta gerencia aprobó el caso de negocio. El gerente de proyecto debería crear un plan de comunicación con las partes interesadas para iniciar el proceso de consolidación.

¿Cuáles son los MEJORES tres pasos para asegurar que el plan es el adecuado para el propósito?

	Pasos
1	Incluir a cada empleado afectado por la consolidación
2	Elegir el mismo canal de comunicación para todos los objetivos
3	Identificar canales de comunicación efectivos para cada objetivo
4	Establecer una programación inicial para entregar mensajes
5	Asegurarse de que las partes interesadas clave de cada equipo estén incluidas como objetivos
6	Asegurarse de que el equipo del proyecto apruebe las comunicaciones

- a) 1, 2 y 5.
- b) 1, 3 y 6.
- c) 2, 4 y 6.
- d) 3, 4 y 5.

26. GCITS desea recopilar información del estado actual de varias personas y equipos sobre los sistemas existentes y los servicios que se entregan.

¿Cuáles son los dos principios de comunicación MÁS relevantes a seguir para asegurarse de que ellos comprenden con precisión el estado actual?

- a) *"No hay un solo método de comunicación" y "el mensaje está en el medio".*
- b) *"El momento y la frecuencia son importantes" y "no hay un solo método de comunicación".*
- c) *"Todos nos comunicamos, todo el tiempo" y "el momento y la frecuencia son importantes".*
- d) *"El mensaje está en el medio" y "todos nos comunicamos, todo el tiempo".*

27. Actualmente hay una falta de cooperación en equipo en GCITS y esto puede afectar el éxito del proyecto de consolidación.

¿Cuál es la MEJOR forma, para los líderes de GCITS, de desarrollar una cultura más colaborativa?

- a) Definir un conjunto claro de principios de comportamiento que deberían seguirse
- b) Permitir que el personal defina su propio criterio de comportamientos aceptables
- c) Reforzar la nueva estrategia de comportamiento con un liderazgo firme
- d) Solicitar a los empleados que sean sinceros y transparentes con sus colegas

28. El proyecto de consolidación involucra reunir una serie de sistemas, procesos y formas de trabajo complejos. El gerente de proyecto debería comunicar el progreso claramente a toda la organización.

¿Cuál es el MEJOR enfoque?

- a) Actualizaciones regulares, simples y no técnicas
- b) Actualizaciones regulares, simples y técnicas
- c) Actualizaciones ad hoc, detalladas y no técnicas
- d) Actualizaciones ad hoc, detalladas y técnicas

Consulte la página 5 del cuadernillo de escenarios para obtener información adicional. Puede necesitar esta información para responder las preguntas 29 a la 34.

29. ¿Cuál de las siguientes opciones es el MEJOR ejemplo del uso del concepto de ITIL "*adoptar y adaptar*" cuando se entregan mejoras?
- a) Usar el conjunto de herramientas de la organización conforme con ITIL para mejorar los procesos de GCITS basados en las prioridades de mejora
 - b) Combinar los procesos de gestión del servicio de GCITS y DriveYou.com para generar una solución de mejores prácticas que reduzca los costos de soporte
 - c) Modificar los servicios de nube de GCITS para que estén en línea con la guía de ITIL y otros marcos de trabajo de mejores prácticas
 - d) Mejorar los procesos de GCITS basados en el análisis de brechas entre la entrega actual y los beneficios requeridos y tomar ideas de las mejores prácticas
30. En el primer conjunto de mejoras, ¿qué elementos de los servicios de nube en GCITS son los MÁS importantes para enfocarse en ellos?
- a) Valor y resultados
 - b) Costo y resultados
 - c) Valor y riesgo
 - d) Costo y riesgo

31. (No se requiere el escenario ni información adicional para responder esta pregunta)

¿En qué filas se emparejan MEJOR las salidas y pasos asociados en el enfoque de CSI?

	Salida	Paso en el enfoque de CSI
1	Un mapa de las partes interesadas completo	"¿Cuál es la visión?"
2	KPI del proceso de gestión de liberación e implementación	"¿Dónde queremos estar?"
3	Acuerdo sobre las prioridades de mejora	"¿Cómo llegamos ahí?"
4	Un plan de acción de mejora detallado	"¿Dónde queremos estar?"

- a) 1 y 2.
- b) 2 y 3.
- c) 3 y 4.
- d) 1 y 4.

32. Este es un extracto del registro de CSI para esta mejora.

¿Cuál es la entrada de registro CORRECTA?

	Descripción	Prioridad (P1-P4)	Métrica KPI
a)	Automatizar la liberación e implementación del software	P3	Reducción del 25 % en la liberación de errores
b)	Automatizar la liberación e implementación del software	P2	Volumen de errores conocidos
c)	Automatizar la liberación e implementación del software	P2	Reducción del 10 % en el tiempo de inactividad
d)	Automatizar la liberación e implementación del software	P3	Proyecciones de costos precisas

33. ¿Cuál es la MEJOR forma de elegir un diseño para la gestión de liberación e implementación que abordará las deficiencias en el escenario?

- a) Identificar las restricciones, especificar los resultados requeridos y planificar una solución
- b) Comparar los procesos actuales con la guía de ITIL, identificar brechas y planificar mejoras
- c) Identificar oportunidades de mejora, priorizar y seleccionar la mejor opción
- d) Experimentar con diferentes diseños, monitorear los resultados y seleccionar el mejor

34. ¿Qué par de métricas son las MEJORES para identificar "*¿dónde estamos ahora?*" para esta mejora?

	Métrica
1	Tiempo empleado en la planificación de la capacidad
2	Tiempo de inactividad derivado de las liberaciones de software
3	Costos de una infraestructura utilizada insuficientemente
4	Número de incidentes por liberaciones de software

- a) 1 y 2.
- b) 2 y 3.
- c) 3 y 4.
- d) 1 y 4.

Consulte la página 6 del cuadernillo de escenarios para obtener información adicional.
Puede necesitar esta información para responder las preguntas 35 a la 40.

35. (No se requiere el escenario ni información adicional para responder esta pregunta)

¿Qué opción entrega definiciones correctas de la gestión del cambio organizacional (OCM) y la gestión de cambios de ITIL?

	OCM	Gestión de cambios de ITIL
a)	Forma de gestionar el efecto de nuevos procesos de negocio en las personas, cambios en la estructura de la organización o cambios culturales	El proceso por el cual se hacen cambios a los activos de servicio y a los elementos de configuración de TI y que se inicia con una solicitud de cambio (RFC)
b)	Un enfoque holístico para gestionar cambios en los procesos de negocio, la estructura de la organización o la cultura	El proceso por el cual se hacen cambios a los servicios de tecnología de negocio y que se inicia con una RFC o un mandato de proyecto
c)	Un proceso para gestionar procesos de negocio, cambios en los equipos operacionales o cambios culturales en una empresa	Un proceso para gestionar procesos críticos de TI de negocio y activos de servicio de TI. Puede iniciarse con una RFC o una solicitud de servicio de negocio.
d)	El proceso por el cual se hacen cambios a un proceso de gestión del servicio de TI que tendrá un impacto directo en las personas de la organización	Un enfoque para gestionar el efecto sobre personas de nuevos procesos de negocio, cambios en la organización o cambios culturales

36. (No se requiere el escenario ni información adicional para responder esta pregunta)

¿Qué afirmación describe MEJOR el propósito del patrocinador en una iniciativa de mejora?

- a) Organizar y coordinar el trabajo de las personas y asignar recursos, a fin de maximizar la eficiencia para alcanzar los objetivos identificados
- b) Asegurar que los gerentes o líderes del negocio apoyen la promoción de la iniciativa y autoricen el cambio
- c) Analizar a las partes interesadas clave, a fin de evaluar su poder, influencia e interés en la iniciativa de mejora
- d) Clarificar el rol de los gerentes o líderes del negocio en la priorización de cambios en el ciclo de vida de la iniciativa

37. Este es el extracto de una hoja de trabajo de una parte interesada para el proyecto:

	Partes interesadas	Interés/participación (¿De qué forma afecta la iniciativa a la parte interesada?) (Alto/Medio/Bajo)	Poder/influencia/impacto (en la iniciativa) (Alto/Medio/Bajo)	Observaciones/ comentarios
1	Investigadores de NoImpact.com	A	B	No se usa para trabajar en proyectos
2	Investigadores de DriveYou.com	M	A	Tal vez se debería trabajar con los investigadores de NoImpact en proyectos comunes
3	Propietarios de CruiseAlong Cars	M	M	Se necesitaría supervisar la fusión
4	Gerentes de proyecto de DriveYou.com	B	A	Se debería trabajar con los investigadores que no están acostumbrados a trabajar en proyectos gestionados

¿Qué filas se han ingresado CORRECTAMENTE a la hoja de trabajo?

- a) 1 y 2.
- b) 2 y 3.
- c) 3 y 4.
- d) 1 y 4.

38. Un gerente de DriveYou.com está liderando la iniciativa de fusionar las dos empresas.

¿Cuáles son los MEJORES pasos que el gerente debería dar para identificar a los empleados o equipos que se resisten al cambio?

	Pasos
1	Entregar formularios de retroalimentación en línea a ambas empresas para que se envíen preguntas o comentarios de forma anónima
2	Viajar a las diferentes ubicaciones, hablar con el personal de ambas empresas sobre la fusión y recibir retroalimentación para determinar de dónde proviene la resistencia
3	Asistir a reuniones de equipo de ambas empresas para escuchar las opiniones de las personas y entregar retroalimentación
4	Organizar una reunión con las gerencias de ambas empresas y dar mensajes positivos sobre la fusión para que los compartan con su personal

- a) 1 y 2.
- b) 2 y 3.
- c) 3 y 4.
- d) 1 y 4.

39. DriveYou.com introdujo métodos nuevos para realizar investigaciones de forma más estructurada y controlada. Sin embargo, algunos investigadores de NolImpact.com no desean utilizar estos nuevos métodos.

¿Cuál es la MEJOR forma de incentivarlos para que cambien su forma de trabajar?

- a) Viajar a la ubicación de NolImpact.com y reunirse con los equipos de investigación
- b) Enviar correos electrónicos a cada investigador para solicitar que se sigan los procedimientos
- c) Organizar una reunión entre los investigadores y el CEO de CruiseAlong Cars
- d) Publicar un blog del CEO en el que se afirme que los investigadores deben seguir los procedimientos

40. Seis meses después de la fusión, algunos investigadores de NolImpact.com volvieron a trabajar como lo hacían antes.

¿Cuál es el MEJOR enfoque para reforzar que deberían adoptar las nuevas prácticas laborales?

- a) Recompensar y reconocer a los investigadores que siguen el proceso
- b) Castigar a los investigadores que no sigan el proceso
- c) Preguntar a los gerentes de proyecto quiénes son los investigadores que no están cumpliendo las expectativas
- d) Revisar de nuevo seis meses después para determinar si las nuevas prácticas se han adoptado completamente o no

FIN DEL EXAMEN

Esta es una página en blanco