



Examen de ITIL® 4 Dirección, planificación y mejora

Examen de muestra 2

Cuaderno de preguntas

Preguntas de opción múltiple

Duración del examen: 1 hora y 30 minutos

Instrucciones

1. Debería contestar las 40 preguntas. Cada pregunta vale un punto.
2. Solo hay una respuesta correcta por pregunta.
3. Debe responder correctamente 28 preguntas para aprobar el examen.
4. Marque las respuestas en la hoja de respuestas que se proporciona. Use lápiz (NO bolígrafo).
5. Tiene 1 hora y 30 minutos para completar este examen.
6. Este es un examen “a libro cerrado”. No se permite ningún otro material aparte del examen.

1) ¿Qué afirmación acerca de flujos de valor y prácticas es CORRECTA?

- A. Cada práctica puede incluir varios flujos de valor
- B. Varias prácticas pueden soportar cada flujo de valor
- C. Cada práctica contribuye a un flujo de valor único
- D. Cada flujo de valor contribuye a varias prácticas

2) Una organización busca una forma de optimizar la toma de decisiones para incrementar el desempeño y mantener los riesgos bajo control.

¿Qué solución soportaría estos objetivos?

- A. Asegurar que un pequeño grupo de autoridades de alto nivel tomen todas las decisiones
- B. Delegar en la mayor medida posible la toma de decisiones de gestión
- C. Delegar la toma de decisiones de gobierno a los equipos operacionales
- D. Asegurar una estructura de nivel más alto para la toma de decisiones de riesgo bajo

3) Una organización tiene la visión de convertirse en el fabricante que venda el mayor número de automóviles a nivel global. La organización considera numerosas mejoras y desea priorizar los resultados de la mejora.

¿Qué iniciativa de mejora debe recibir la prioridad MÁS ALTA?

- A. Una inversión baja en costo y esfuerzo para actualizar un sistema interno de recursos humanos, que permitirá mejorar la eficiencia en el departamento de recursos humanos
- B. Una inversión de costo alto y esfuerzo medio para mejorar la estructura de los datos relacionados con los patrones de venta, que se traducirá en una reducción del 5% del costo de las ventas
- C. Una inversión de costo medio y esfuerzo alto para mejorar la capacitación disponible para el personal de primera línea, que proporcionará una mejora del 5% en el número de automóviles vendidos
- D. Una inversión de costo medio y esfuerzo bajo para mejorar la interfaz del usuario en el servicio de ventas en línea, que proporcionará una mejora del 5% en el número de automóviles vendidos

- 4) ¿Cuáles son los dos costos que se deben considerar en cada relación de servicio?
- A. El costo de proporcionar el servicio y el costo de mejorar el servicio
 - B. El costo introducido por el servicio y el costo eliminado por el servicio
 - C. El costo de creación del servicio y el costo cobrado por el servicio
 - D. El costo de las aplicaciones y el costo de la infraestructura
- 5) Una organización lleva a cabo su actividad en una industria extremadamente regulada. Se ha promulgado una nueva regulación que requiere que se registre información adicional sobre los usuarios cada vez que la mesa de servicios registre un incidente en la herramienta de registro de servicios. Desean aplicar controles para asegurar el cumplimiento de la regulación.

¿Qué enfoque es el MEJOR?

- A. Actualizar la herramienta de registro para asegurar que se graben siempre los datos mínimos requeridos por la regulación y se informe sobre cualquier desviación
 - B. Asegurar que el personal de la mesa de servicios conozca la nueva regulación y continúe utilizando los informes existentes de actividad de la mesa de servicios
 - C. Actualizar la herramienta de registro para asegurar que deban rellenarse todos los campos para cada registro de incidente y generar informes diarios de toda la actividad de la mesa de servicios
 - D. Asegurar que el personal de la mesa de servicios conozca la nueva regulación y permitir que el personal decida qué datos registra y genere informes cuando se requiera
- 6) El equipo de liderazgo de una organización dedica sus esfuerzos a desarrollar una cultura de mejora continua. Los líderes desean fomentar comportamientos que soporten y habiliten iniciativas de mejora exitosas y oportunas.

¿Qué comportamiento NO deben fomentar los líderes?

- A. Asumir riesgos
- B. Celebrar éxitos
- C. Bucle de retroalimentación rápido
- D. Perfeccionismo

- 7) Una organización ha recibido numerosas quejas de usuarios y clientes acerca del servicio deficiente de la mesa de servicios. Está creando un caso de negocio para sustituir la herramienta de la mesa de servicios. La nueva herramienta abordará algunas de las problemáticas, aunque existe resistencia al gasto que conlleva la sustitución de la herramienta existente.

¿Cuál es el aspecto MÁS importante en el que debe enfocarse el caso de negocio?

- A. De qué forma la herramienta va a mejorar los resultados del cliente y del usuario y las razones que pueden impedir que se logre este propósito
 - B. De qué forma el sistema será más fácil de usar por parte del personal de la mesa de servicios y, por lo tanto, mejorará su moral
 - C. De qué forma el nuevo sistema requerirá personal adicional para mantenimiento y, por lo tanto, reducirá el retorno sobre la inversión
 - D. De qué forma el precio de la herramienta podría aumentar y superar el presupuesto si no se toma una decisión rápidamente
- 8) Un cambio organizacional ha dado lugar a que numerosos empleados estén descontentos con los cambios en sus roles. El equipo del proyecto organizó una fiesta para celebrar el éxito del cambio y esto exacerbó aún más el descontento de los empleados.

¿Qué principio de comunicación debería haberse seguido para evitar que esto ocurriera?

- A. El momento y la frecuencia son importantes
- B. Todos nos comunicamos todo el tiempo
- C. No existe un solo método de comunicación que funcione para todos
- D. El mensaje está en el medio

- 9) Hace seis meses, un proveedor de servicios desarrolló e implementó un nuevo flujo de valor para resolver problemas que causaban incidentes. Inicialmente, las métricas mostraron que los problemas se resolvían con rapidez. Sin embargo, recientemente se han recibido quejas acerca de que la resolución de problemas ha requerido demasiado tiempo. La organización desea evaluar y mejorar el flujo de valor.

¿Cuál es el MEJOR enfoque para optimizar el flujo de trabajo a través del flujo de valor?

- A. Utilizar métricas de rendimiento para identificar dónde existen cuellos de botella que provocan retrasos en el flujo de valor
- B. Utilizar métricas para medir la "antigüedad del elemento de trabajo" para identificar los pasos en el flujo de valor que provocan retrasos
- C. Reunir métricas del tiempo del ciclo para identificar los pasos en el flujo de valor que utilizan más recursos
- D. Rediseñar el flujo de valor mediante la identificación de los pasos, las actividades de la cadena de valor y las prácticas pertinentes

- 10) ¿Qué ayuda a que la gente comprenda el valor de una iniciativa y reduce su resistencia?

- A. Mejora continua
- B. Gestión del cambio organizacional
- C. Habilitación del cambio
- D. Cascadas de medición

- 11) Un equipo de soporte gestiona consultas de usuarios diariamente. Una de las métricas acordadas para esta actividad es "el número promedio de consultas procesadas por un miembro del equipo por día".

¿De qué tipo de medición representa un ejemplo esta medición?

- A. Progreso
- B. Eficacia
- C. Conformidad
- D. Productividad

- 12) Una organización atraviesa por una gran crisis. La crisis ha planteado grandes retos para la organización y, para afrontarlos, ha introducido importantes cambios en sus operaciones. Las comunicaciones de marketing y promocionales que se programaron antes de la crisis se continúan enviando a los destinatarios internos y externos. Estas comunicaciones son ahora irrelevantes debido a la crisis.

¿Qué principio de comunicación es el que MÁS PROBABLEMENTE está ignorando la organización?

- A. El momento y la frecuencia son importantes
- B. El mensaje está en el medio
- C. Todos nos comunicamos todo el tiempo
- D. La comunicación es un proceso de dos vías

- 13) Una organización ofrece soporte telefónico a los usuarios. Recientemente ha introducido un sistema de autoservicio para soporte al usuario. Al mismo tiempo, la organización introdujo una política que estipula que no se dará una alta prioridad a los incidentes registrados telefónicamente. Algunos grupos de usuarios, como los desarrolladores de negocio que viajan, no pueden acceder al sistema de autoservicio y se han quejado de que no reciben un buen servicio.

¿Cuál es la MEJOR forma de resolver esta situación?

- A. Asegurarse de que grupos de usuarios, como los desarrolladores de negocio, reciban capacitación adicional sobre cómo utilizar el nuevo sistema
- B. Establecer una función de gobierno, riesgo y conformidad para alinear el trabajo de la función de la mesa de servicios con el órgano de gobierno de la organización
- C. Introducir excepciones a la política para los usuarios que desempeñen roles que den lugar a dificultades de acceso a los sistemas
- D. Asignar una prioridad alta a todos los incidentes registrados por los desarrolladores de negocio, para asegurar que no estén en desventaja

14) ¿Qué concepto incluye asegurar que todos conozcan qué se debe hacer y por qué?

- A. Dirección
- B. Métodos
- C. Mejora
- D. Planificación

15) Una organización se encuentra en el proceso de creación de una política de registro y gestión de una amplia variedad de incidentes. La organización opera en un entorno extremadamente regulado. Por ello, resulta fundamental que se cumpla la política y no se admitan desviaciones.

¿Cuáles son las DOS MEJORES guías que deben seguirse para crear la política?

1. Asegurarse de que la política sea lo más flexible posible para que el personal pueda tomar decisiones libremente.
 2. Asegurarse de que la política sea lo más clara y concisa posible indicando por qué es necesaria.
 3. Asegurarse de que las consecuencias de la no conformidad estén claramente establecidas.
 4. Asegurarse de que se automatice el proceso para reducir al mínimo los controles incluidos en la política.
- A. 1 y 2
 - B. 2 y 3
 - C. 3 y 4
 - D. 1 y 4

- 16) El equipo de liderazgo de una organización está entusiasmado con una serie de mejoras recientes y las numerosas iniciativas de mejora adicionales que se llevan a cabo actualmente. Los empleados son menos entusiastas y los líderes han percibido signos de estrés y un incremento del absentismo. Incluso los trabajadores con un historial de alto desempeño están siendo menos productivos.

¿Cuál es el motivo MÁS PROBABLE para los cambios de comportamiento de los empleados?

- A. La ausencia de una cultura de mejora continua
- B. La falla a la hora de planear minuciosamente cada mejora
- C. Demasiadas iniciativas consecutivas
- D. Falta de comprobación del progreso mediante el uso de métricas

- 17) Una organización planea introducir un cambio importante en la forma de informar y resolver los incidentes. Se fomentará que los usuarios registren los incidentes en un portal de autoservicio cuando sea posible y se pedirá al personal de TI que adopte nuevas formas de registrar y resolver los incidentes. El éxito de la iniciativa es crítico para la organización, pero se prevé resistencia al cambio.

¿Cuál es el MEJOR enfoque para asegurar el éxito?

- A. Capacitar al personal de soporte en relación con los nuevos procedimientos y utilizar la mesa de servicios para informar a los usuarios del cambio, de manera que puedan plantear preguntas cuando sea necesario
- B. Usar una combinación de correo electrónico, medios sociales, carteles y reuniones para comunicar los cambios a fin de asegurar la mayor cobertura posible
- C. Crear una nueva página de medios sociales para comunicar el cambio y fomentar que todo el personal publique comentarios sobre las nuevas formas de trabajo
- D. Seleccionar métodos de comunicación con los que cada grupo de partes interesadas esté familiarizado y proporcionar canales de retroalimentación que permitan mantener el anonimato, si así se prefiere

18) Un gerente de TI está planeando mejoras. Ha identificado cuatro partes interesadas y cómo se verán afectadas por la mejora.

¿Cuál de los DOS grupos de partes interesadas tienen un alto impacto y un alto involucramiento?

1. Clientes: percibirán valor mejorado de los servicios.
2. Director de TI: proporcionará la financiación y percibirá mejoras significativas de la eficiencia.
3. Miembros del equipo: cambiarán su forma de trabajar y contribuirán al diseño de procesos actualizados.
4. Otros equipos de TI: puede que necesiten trabajar con procesos actualizados.

- A. 1 y 2
- B. 2 y 3
- C. 3 y 4
- D. 1 y 4

19) Un proveedor de servicios tiene buena reputación por la entrega de servicios a un mercado en rápida evolución en el que los consumidores pueden cambiar fácilmente de proveedores en respuesta a las tendencias sociales. El proveedor de servicios desea realizar una evaluación para identificar cómo mejorar sus servicios y mantener su posición competitiva en el mercado.

¿Cuál es el MEJOR método de evaluación para el proveedor de servicios?

- A. Análisis de la satisfacción del cliente y del usuario
- B. Análisis SWOT
- C. Evaluación de madurez
- D. Análisis del logro del SLA

20) ¿Cuál es la MEJOR descripción del rol principal de un órgano de gobierno?

- A. Establecer y revisar regularmente la cascada de objetivos en toda la organización
- B. Desarrollar y revisar regularmente las mediciones y métricas de TI
- C. Revisar y aprobar anualmente los proyectos de TI para maximizar el valor de negocio
- D. Establecer y revisar regularmente la eficacia de la gestión de riesgos y los controles internos

21) Una organización ha realizado algunos cambios en su sitio web. La organización ha pedido a los usuarios su opinión sobre el nuevo diseño.

¿De qué forma parte esta actividad?

- A. Un caso de negocio
- B. Un análisis de brechas
- C. Una revisión de la mejora
- D. Un análisis de lecciones aprendidas

22) Una organización se plantea un proyecto de sustitución de todas sus computadoras de escritorio con la participación de varios equipos de soporte.

¿Cuál es un ejemplo de una medición del progreso para este proyecto?

- A. Número de computadoras de escritorio sustituidas sin seguir un procedimiento aprobado
- B. Porcentaje de computadoras de escritorio sustituidas dentro del tiempo asignado para la tarea
- C. Número de computadoras de escritorio sustituidas por cada equipo de soporte por mes
- D. Porcentaje de computadoras de escritorio sustituidas y confirmadas como completas

23) Un proveedor de servicios debe demostrar la conformidad con un estándar internacional antes de que un nuevo consumidor de servicios firme un contrato con ellos.

¿Qué método sería el MÁS útil en esta situación?

- A. Análisis SWOT
- B. Análisis del logro del SLA
- C. Análisis de brechas
- D. Evaluación de madurez

24) Una organización desea mejorar su práctica de “habilitación del cambio”.

¿Qué actividad de mejora demuestra MEJOR el uso del principio guía “optimice y automatice”?

- A. Asegurarse de que un representante del cliente revise cada cambio
- B. Incrementar la frecuencia de las reuniones en las que se evalúan los cambios
- C. Medir el porcentaje de cambios que entregan el valor esperado
- D. Incrementar el número de cambios estándar disponibles para su uso

25) Los gerentes de proyectos tienen que competir por el personal especializado y reasignarlo constantemente. Como consecuencia de ello, las prioridades de los especialistas cambian constantemente, y con frecuencia se requiere que retrasen el trabajo en una tarea para completar otra tarea a la que se ha concedido una prioridad más alta.

¿Cómo afectan estos cambios constantes en las prioridades a las medidas de desempeño de la organización?

- A. Incremento del rendimiento
- B. Reducción de la antigüedad del elemento de trabajo
- C. Incremento del trabajo en curso
- D. Reducción del tiempo de espera

26) Una organización tiene un código de vestimenta sugerido para sus empleados.

¿De qué es esto un ejemplo?

- A. Una política
- B. Un control
- C. Una directriz
- D. Una táctica

27) Una organización utiliza varios equipos para desarrollar y desplegar nuevos servicios. Los consumidores siempre dan una buena acogida a los nuevos servicios, pero la organización cree que el flujo general de actividades podría mejorarse.

¿Cuál es el MEJOR enfoque para evaluar esta situación?

- A. Documentar los riesgos y controles asociados
- B. Sustituir el equipo de gestión actual
- C. Mapeo de flujo de valor
- D. Crear un caso de negocio

28) Una organización ha decidido utilizar el modelo de mejora continua de ITIL para trabajar más eficazmente. Después de seis meses, el director de TI pidió a los gerentes que mostraran los niveles de mejora logrados. Los gerentes generaron informes que mostraban lo bien que funcionaban las cosas, pero no tenían ningún dato que demostrara que la situación actual era mejor que la original.

¿Qué paso del modelo de mejora continua NO se siguió con eficacia?

- A. ¿Cuál es la visión?
- B. ¿Dónde estamos ahora?
- C. ¿Dónde queremos estar?
- D. ¿Ya llegamos?

29) ¿Qué actividad forma parte de gobierno?

- A. Asegurar que se establezcan e implementen políticas organizacionales
- B. Seguir de forma continua las expectativas e intenciones de gestión documentadas
- C. Garantizar una actividad operacional eficaz para lograr los objetivos de la organización
- D. Producir evidencias para asegurar el cumplimiento de las regulaciones pertinentes

30) Un departamento de TI en crecimiento requiere que todas las decisiones sean tomadas por los ejecutivos de TI. El CIO es consciente de que tomar decisiones a ese nivel requiere demasiado tiempo, y que sería más eficaz delegar este cometido al personal del nivel más próximo al trabajo.

¿Cuál es el MEJOR enfoque para delegar más decisiones al personal?

- A. Establecer límites de autorización financiera para todo el personal, de forma que el personal esté autorizado a tomar decisiones dentro de sus límites financieros
- B. Delegar las decisiones a la persona más disponible cuando se necesite una decisión, a fin de evitar retrasos
- C. Desarrollar un mapa de flujo de valor para la toma de decisiones, y utilizar la “mejora continua” para eliminar ineficiencias en el proceso
- D. Delegar las decisiones de bajo riesgo a los niveles inferiores de la organización, mantener el gobierno y los cambios de alto riesgo con el equipo ejecutivo de TI

31) ¿Qué afirmación describe MEJOR el rol del personal de TI en la gestión de riesgos?

- A. La gestión de riesgos de TI es una habilidad especializada y solo debe ser desempeñada por personal especialmente capacitado
- B. Cuando los servicios de TI fallan debido a un riesgo no identificado, el personal responsable debe rendir cuentas
- C. El personal de TI identifica objetivamente los posibles riesgos en su propio trabajo
- D. El personal de TI es responsable de contribuir a la gestión eficaz de los riesgos

32) Un proveedor de servicios ha desarrollado una estrategia para incrementar sus ingresos mediante el lanzamiento de un nuevo servicio de almacenamiento en la nube. Esta estrategia se está organizando en cascada hasta los equipos técnicos.

¿Cuál es un objetivo pertinente que soportará la estrategia?

- A. Promedio de fallas de acceso al almacenamiento por mes
- B. Incrementar las ganancias mediante el lanzamiento de nuevos servicios Wi-Fi en nuevos mercados geográficos
- C. Lograr un incremento del 10% en las solicitudes de servicio cumplidas en el plazo previsto
- D. Diseñar e implementar nueva infraestructura para el final del segundo trimestre

33) ¿Cuál es la relación entre costos, riesgos, resultados y valor de un servicio?

- A. Los riesgos dependen del valor, los resultados y los costos
- B. Los resultados dependen del valor, los costos y los riesgos
- C. Los costos dependen de los resultados, los riesgos y el valor
- D. El valor depende de los resultados, costos y riesgos

34) Una organización desea asegurarse de que sus liberaciones no comprometan la seguridad del entorno de producción.

¿De qué es esto un ejemplo?

- A. Un factor de éxito
- B. Un indicador clave de desempeño
- C. Una métrica
- D. Una medición

35) Una organización quiere mejorar el flujo de valor que utiliza para modificar los servicios críticos. Una queja común acerca de este flujo de valor es la cantidad de trabajo que se debe volver a realizar cuando los requerimientos no están claros.

¿Qué mejora ayudará a reducir el trabajo que se debe volver a realizar y a mejorar el flujo de trabajo a través de este flujo de valor?

- A. Fomentar la colaboración para asegurar que las personas obtengan la información que necesitan
- B. Asegurar que los puntos de control sean necesarios y automatizar los controles cuando sea posible
- C. Establecer canales de comunicación eficaces cuando se produzca la incorporación de nuevos aliados
- D. Facultar a las personas con autoridad para que aprueben rápidamente las tareas en los puntos de control

36) ¿Cuál es la MEJOR descripción de “métodos”?

- A. Técnicas que se utilizan para lograr una estrategia
- B. Actividades sobre las que una persona tiene autoridad
- C. Formas sistemáticas de realizar el trabajo
- D. Representaciones visuales sobre cómo una organización co-crea valor

37) Una organización utiliza procedimientos de rutina para sus actividades diarias.

¿De qué es esto un ejemplo?

- A. Visión
- B. Estrategia
- C. Tácticas
- D. Operación

38) ¿Qué concepto incluye la coordinación del trabajo para evitar ineficiencias y reducir el riesgo?

- A. Planificación
- B. Dirección
- C. Mejora
- D. Gobierno

- 39) Una organización ha fomentado que los usuarios ofrezcan retroalimentación sobre su experiencia con un servicio a través del correo electrónico o del portal de usuarios. Esto funcionó eficazmente durante un tiempo, pero la retroalimentación se ha ralentizado.

¿Cómo podría la organización ayudar a fomentar un mayor uso de estos canales de retroalimentación?

- A. Generar informes de gestión regulares que muestren el número de informes de retroalimentación recibidos y las tendencias con el transcurso del tiempo
- B. Asegurar que toda la retroalimentación sea anónima para que los usuarios se sientan más seguros al enviarla
- C. Fomentar que los usuarios envíen retroalimentación a través de medios sociales y mensajería instantánea
- D. Dar respuesta a toda la retroalimentación y compartir las iniciativas de mejora con los usuarios

- 40) Una organización tiene divisiones de TI distribuidas por todo el mundo. Con el crecimiento de la organización, ha aumentado la dificultad de alinear las actividades de las divisiones de TI con los objetivos de la organización.

¿Cómo puede la organización asegurarse de que todas las actividades de TI estén alineadas con los objetivos de la organización?

- A. Aplicar controles de conformidad para asegurar que todos los centros de experiencia sigan las mismas prácticas
- B. Priorizar las estrategias de mitigación del riesgo para que estén alineadas con la propensión al riesgo de la organización
- C. Establecer objetivos cada vez más detallados en cada nivel de la organización que se alineen directamente con los objetivos de la capa superior
- D. Recopilar retroalimentación del liderazgo organizacional y de TI de cada región

FIN DEL EXAMEN