



El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

Examen de muestra 2

Respuestas y explicaciones

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

Para el examen: ES_ITIL4_CDS_2019_SamplePaper2_QuestionBk_v1.1.1

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
1	D	2.1	<p>A. Incorrecto. Reduciendo las pruebas disminuiría la calidad del servicio, lo que podría aumentar la insatisfacción de los clientes. Aunque esta actividad está enfocada en mejorar el tiempo de salida al mercado, la problemática más importante es que el flujo de valor no se centra en la entrega de valor. “Un flujo de valor termina en la creación o restauración de valor a través de productos o servicios que funcionan”. Ref. 4.1.1</p> <p>B. Incorrecto. Es correcto tratar de mejorar la comunicación con los clientes, pero esta medida no resolvería la problemática que los nuevos servicios no estén disponibles cuando los clientes los necesiten. “Un flujo de valor siempre comienza con la demanda y termina con el valor que se crea o se restaura para una o más partes interesadas”. Ref. 4.1.3.2</p> <p>C. Incorrecto. Aunque esta actividad está enfocada en mejorar el tiempo de salida al mercado, la problemática más importante es que el flujo de valor no se centra en la entrega de valor. “Un flujo de valor termina en la creación o restauración de valor a través de productos o servicios que funcionan”. Ref. 4.1.1</p> <p>D. Correcto. El flujo de valor, en su estado actual, termina antes que los servicios sean entregados al cliente y no tiene en cuenta las demoras entre el momento en que las aplicaciones están listas para su despliegue y el momento en que los servicios están disponibles para su uso. Podrían ser estos retrasos los que estén causando la insatisfacción de los clientes. “Un flujo de valor termina en la creación o restauración de valor a través de productos o servicios que funcionan”. Ref. 4.1.1</p>

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
2	C	1.1.b	<p>A. Incorrecto. Esta es una descripción que se ajusta a la cooperación, no a la colaboración. La cooperación es “trabajar con otros para lograr tus propios objetivos”. Ref. 2.3.5</p> <p>B. Incorrecto. “La mayoría de los roles de gestión son cooperativos, amigables, dispuestos a compartir información, pero carecen de la capacidad y la flexibilidad para alinear en tiempo real sus objetivos y recursos con los de los demás”. Ref. 2.3.5</p> <p>C. Correcto. “Es imposible imponer la colaboración, porque la misma está basada en objetivos compartidos y en un alto nivel de confianza”. Ref. 2.3.5</p> <p>D. Incorrecto. “La cooperación y la colaboración se basan en las relaciones de los individuos y las organizaciones, y no pueden estar limitadas a componentes de soporte, tales como controles o herramientas”. Ref. 2.3.5</p>
3	C	1.4.a	<p>A. Incorrecto. La automatización robótica de procesos puede ayudar a automatizar los flujos de trabajo, pero no se utiliza para comunicarse con las partes interesadas. “Mediante el uso de robots de software (bots), las tareas repetitivas y monótonas pueden ser automatizadas”. Ref. 3.4</p> <p>B. Incorrecto. CI/CD puede contribuir a la automatización, pero no se utiliza para la comunicación con las partes interesadas. “Esas prácticas implican específicas habilidades técnicas, procesos, procedimientos, herramientas de automatización y acuerdos con terceros”. Ref. 3.7</p> <p>C. Correcto. Los conjuntos de herramientas para la gestión de servicios integrados “automatizan la gestión de los registros y el flujo de trabajo y actúan como herramientas de compromiso y comunicación”. Ref. 3.9.1</p> <p>D. Incorrecto. Los informes y la analítica avanzada ayudarán a la comunicación con las partes interesadas, pero no se utilizan para automatizar los flujos de trabajo. “Por ejemplo, habilitan que las organizaciones tomen decisiones de negocio informadas y ayudan a los científicos e investigadores a verificar o refutar los modelos, teorías e hipótesis científicas”. Ref. 3.2.1</p>

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
4	A	3.2.c	<p>A. Correcto. “La integración y gestión de servicios se refiere a un enfoque por el cual las organizaciones gestionan e integran múltiples proveedores externos en un flujo de valor”. Ref. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecto. Trabajo Insourcing: “los recursos existentes de la organización se aprovechan para crear, entregar y dar soporte a componentes de servicios”. Ref. 5.2.2</p> <p>C. Incorrecto. El factor comercial es una de las consideraciones a tener en cuenta a la hora de decidir si se construye o se compra un componente. Ref. 5.2.1.1</p> <p>D. Incorrecto. “El método MoSCoW es una sencilla técnica de priorización para gestionar los requerimientos. Se basa en la cooperación, y a menudo en la negociación, entre todas las partes interesadas pertinentes”. Ref. 5.2.1.2</p>

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
5	B	3.1.a	<p>A. Incorrecto. Esta opción se enfoca en las actividades de los equipos de soporte informático más que en la experiencia de los usuarios. Además, “el diseño efectivo del servicio no requiere que se eviten o eliminen los tickets, pero sí que no sean la influencia dominante en la experiencia del usuario”. Ref. 5.1.1</p> <p>B. Correcto. “Recientemente, los proveedores de servicios se han diferenciado al pasar de los equivalentes digitales de los formularios a interfaces refinadas que enmascaran la experiencia de mantenimiento de registros. Estas nuevas interfaces mejoran considerablemente la experiencia de usuario porque la interfaz es una representación más humana del trabajo y el contexto, aunque el sistema sigue realizando la entrada de datos y el mantenimiento de registros”. Ref. 5.1.1</p> <p>C. Incorrecto. Si bien es importante reducir los tiempos de resolución, la pregunta se enfoca en el asunto de la experiencia de los usuarios en la creación de tickets. “Los principios de “Design thinking” son cruciales, animando al diseñador de servicios a enfocarse en los retos específicos de las partes interesadas y a identificar soluciones enfocadas en el usuario”. Ref. 5.1.1</p> <p>D. Incorrecto. Reunir más información sobre los usuarios no logra necesariamente que la interacción sea más personal. “Recientemente, los proveedores de servicios se han diferenciado al pasar de los equivalentes digitales de los formularios a interfaces refinadas que enmascaran la experiencia de mantenimiento de registros. Estas nuevas interfaces mejoran considerablemente la experiencia de usuario porque la interfaz es una representación más humana del trabajo y el contexto, aunque el sistema sigue realizando la entrada de datos y el mantenimiento de registros”. Ref. 5.1.1</p>

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
6	A	3.2.b	<p>A. Correcto. El concepto offshoring es cuando “los proveedores externos están situados en un país o continente diferente, a menudo alejado varios husos horarios de la organización”. Ref. 5.2.2</p> <p>B. Incorrecto. Insourcing es “cuando los recursos existentes de la organización se aprovechan para crear, entregar y dar soporte a componentes de servicios”. En cambio, la pregunta describe un acuerdo de externalización. Ref. 5.2.2</p> <p>C. Incorrecto. Nearshoring es cuando “los proveedores se encuentran en un país o continente diferente, pero hay una diferencia mínima en la zona horaria”. Ref. 5.2.2</p> <p>D. Incorrecto. Onshoring es cuando “los proveedores están en el mismo país”. Ref. 5.2.2</p>

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
7	D	3.2.a	<p>A. Incorrecto. “Gestionar el trabajo como tickets” se enfoca en el uso de tickets para gestionar las colas. “Es importante reconocer que el ticket representa una unidad de trabajo separada y debe mostrar el estado actual dentro de su vida útil esperada. Un proveedor de servicios muy ocupado desempeña muchas tareas y actividades simultáneamente, por lo que es vital que tenga los medios para registrar y rastrear su trabajo”. Ref. 5.1.1</p> <p>B. Incorrecto. “La integración y gestión de servicios se refiere a un enfoque por el cual las organizaciones gestionan e integran múltiples proveedores en un flujo de valor. Este es un nuevo desafío para los servicios externalizados y para los proveedores externos, donde anteriormente la propiedad y la coordinación de extremo a extremo de varios proveedores externos eran gestionadas por una única entidad”. Ref. 5.2.4</p> <p>C. Incorrecto. La integración e intercambio de datos se enfoca reunir múltiples sistemas dentro del diseño del servicio. “El diseño del servicio se basa frecuentemente en la integración entre múltiples sistemas”. Ref. 3.1</p> <p>D. Correcto. MoSCoW es una técnica de priorización que se utiliza en la gestión, en el análisis de negocio, en la gestión del proyecto y en el desarrollo de software para llegar a un entendimiento común con las partes interesadas acerca de la importancia que atribuyen a la entrega de cada requerimiento. “El método MoSCoW es una sencilla técnica de priorización para gestionar los requerimientos. Se basa en la cooperación, y a menudo en la negociación, entre todas las partes interesadas pertinentes. Como resultado, permite a las partes interesadas acordar explícitamente las prioridades”. Ref. 5.2.1.2</p>

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
8	D	1.3.d	<p>A. Incorrecto. Se indica que hay un proceso sencillo y que, por tanto, es poco probable que dicho proceso sea la razón de las dudas de los empleados. “Aclarar lo siguiente también contribuirá al éxito de una iniciativa de mejora continua: Cómo plantear una idea de mejora”. Ref. 2.3.4</p> <p>B. Incorrecto. Aunque los sistemas de recompensa son útiles, la falta de un sistema de recompensa por sí mismo no es la razón MÁS PROBABLE por la que los empleados puedan tener dudas a la hora de sugerir ideas. “Todas las ideas deberían ser visiblemente revisadas, las respuestas deberían darse dentro de los plazos acordados y se debería agradecer y recompensar a los participantes”. Ref. 2.3.8</p> <p>C. Incorrecto. Esta respuesta se refiere a los resultados de sugerencias pasadas y no a las dudas que surgen entre los empleados a la hora de hacer sugerencias adicionales. “A veces, una organización puede insistir en que su personal se involucre en la mejora continua, pero descubre que hacerlo no proporciona un contenido valioso o utilizable. Por lo tanto, hay que pensar cuidadosamente en la identificación de las necesidades individuales y organizacionales y, posteriormente, encontrar oportunidades de aprendizaje/capacitación que se ajusten adecuadamente a los requerimientos”. Ref. 2.3.4</p> <p>D. Correcto. No saber cómo se están manejando las sugerencias, probablemente provoque que los empleados tengan dudas a la hora de hacer sugerencias adicionales. “Aclarar lo siguiente también contribuirá al éxito de una iniciativa de mejora continua: ...¿Qué sucede con las ideas de mejora después de plantearlas? ¿Se revisan y se toman medidas?” “Para construir confianza, es necesario que todos cumplan sus promesas. Todas las ideas deberían ser visiblemente revisadas, las respuestas deberían darse dentro de los plazos acordados, y se debería agradecer y recompensar a los participantes”. Ref. 2.3.4, 2.3.8</p>

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
9	A	2.1	<p>A. Correcto. Un flujo de valor “puede ser diseñado para reflejar las aspiraciones del proveedor de servicios o puede explorarse para documentar las formas en que se está realizando el trabajo”. Además, “los flujos de valor son una representación del trabajo, contemplados desde un nivel de detalle concreto”. Ref. 4.1.3.1, 4.1.3.4</p> <p>B. Incorrecto. Es importante destacar las contribuciones de la práctica cuando se documenta un flujo de valor. Sin embargo, el equipo debe ponerse de acuerdo primero en qué nivel de detalle quiere documentar el flujo de valor, y si el flujo de valor representa formas de trabajo deseadas o reales. Ref. 4.1.3.1, 4.1.3.4</p> <p>C. Incorrecto. Es importante documentar el impacto de las políticas de gobierno sobre los pasos, las acciones y las tareas dentro de un flujo de valor. Sin embargo, el equipo debe ponerse de acuerdo primero en qué nivel de detalle quiere documentar el flujo de valor, y si el flujo de valor representa formas de trabajo deseadas o reales. Ref. 4.1.3.1, 4.1.3.4</p> <p>D. Incorrecto. El uso de un recurso externo, como un consultor, puede resultar útil cuando se documenta un flujo de valor. Sin embargo, el equipo debe ponerse de acuerdo primero en qué nivel de detalle quiere documentar el flujo de valor, y si el flujo de valor representa formas de trabajo deseadas o reales. Ref. 4.1.3.1, 4.1.3.4</p>

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
10	A	3.1.b	<p>A. Correcto. Este es un ejemplo de técnica de swarming de sustitución (drop-in swarming) en el que “los expertos están continuamente disponibles o monitorean continuamente la actividad de otros equipos con el fin de decidir si se involucran y cuándo lo hacen”. Ref. 5.1.4</p> <p>B. Incorrecto. Shift-left significaría que el equipo de la mesa de servicios es capaz de manejar el incidente por sí mismo. “Shift-left implica desplazar el trabajo más cerca de su origen”. “En los entornos de soporte, las actividades de reparación o de solución de problemas pueden pasar de los equipos técnicos de nivel superior a los equipos generales de primera línea”. Ref. 5.1.5</p> <p>C. Incorrecto. La automatización robótica de procesos implica el uso de robots para “simular actividades que los humanos realizan en pantallas o aplicaciones con el fin de capturar, de interpretar y de procesar transacciones”. Ref. 3.4</p> <p>D. Incorrecto. La integración continua es “un enfoque para integrar, para construir y para probar código dentro del ambiente de desarrollo de software”. Ref. 3.7</p>
11	A	3.2.a	<p>A. Correcto.</p> <p>(1) “Comprar (o adquirir de otra manera) componentes de servicios a socios y proveedores funciona bien cuando: ...los procesos de construcción de productos y servicios no están maduros y deben ser desarrollados e implementados”. Ref. 5.2.1</p> <p>(2) “Comprar (o adquirir de otra manera) componentes de servicios a socios y proveedores funciona bien cuando: ...la creación del componente de servicio es un trabajo predecible y repetitivo”. Ref. 5.2.1</p> <p>B, C, D. Incorrecto.</p> <p>(3) Esta es una razón para construir internamente. “La construcción de componentes de servicios utilizando los recursos existentes trabaja mejor en contextos en los que: ...el componente de servicio se basa en gran medida en el conocimiento de la organización y de su negocio”. Ref. 5.2.1</p> <p>(4) Esta es una razón para construir internamente. “La construcción de componentes de servicios utilizando los recursos existentes trabaja mejor en contextos en los que: ...la conformidad con los estándares y cumplimiento de políticas es de alta prioridad”. Ref. 5.2.1</p>

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
12	B	2.4.a	<p>A. Incorrecto. “Es probable que las comunicaciones multicanal sin suficiente integración creen confusión y provoquen errores”. “Las comunicaciones deberían ser omnicanal, no multicanal”. Ref. Guía de la práctica de mesa de servicios 2.4.1</p> <p>B. Correcto. Las comunicaciones omnicanal asegurarían que la información proporcionada a través de un canal estuviera disponible cuando se respondiera por otro canal diferente. “En la mayoría de los casos, los proveedores de servicios utilizan múltiples canales. Es importante asegurar la integración eficaz entre los canales; las comunicaciones deberían ser omnicanal, no multicanal”. Ref. Guía de la práctica de mesa de servicios 2.4.1</p> <p>C. Incorrecto. “Shift-left implica desplazar el trabajo más cerca de su origen”. Este enfoque no ayudaría a evitar que se exija a los usuarios que repitan la información. Ref. 5.1.5</p> <p>D. Incorrecto. La empatía del servicio es “la capacidad de reconocer, de comprender, de predecir y de proyectar los intereses, las necesidades, las intenciones y las experiencias de otra parte, a fin de establecer, de mantener y de mejorar la relación de servicio”. Si bien esto puede ayudar a reconocer la frustración de los usuarios, no ayudaría a evitar que se les exija que repitan la información. Ref. Guía de la práctica de mesa de servicios 2.2.2</p>

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
13	D	1.3.a	<p>A. Incorrecto. El aprendizaje máquina es una forma aplicada de la inteligencia artificial. “Se basa en el principio que los sistemas responden a los datos y, al estar continuamente expuestos a mayor cantidad de ellos, adaptan sus acciones y salidas en consecuencia”. El aprendizaje máquina no ayudaría a que el personal de soporte se convierta en más creativo. Ref. 3.6</p> <p>B. Incorrecto. “Shift-left es un enfoque integrado para mejorar el flujo, la eficiencia y la eficacia del trabajo. Se utiliza para trasladar la entrega del trabajo al equipo o persona idónea, con el fin de mejorar los plazos de entrega, los tiempos de resolución, la satisfacción del cliente y la eficiencia. En los entornos de desarrollo, esto conlleva trasladar las actividades de corrección de errores a la primera línea de los equipos de construcción y pruebas en una etapa más temprana del ciclo de vida. En los entornos de soporte, las actividades de reparación o de solución de problemas pueden pasar de los equipos técnicos de nivel superior a los equipos generales de primera línea”. Ref. 5.1.5</p> <p>C. Incorrecto. La situación descrita en el escenario se basa en el trabajo algorítmico. “Una tarea algorítmica involucra a una persona que obedece a un proceso definido, que sigue de forma consistente un conjunto de instrucciones establecidas hasta que el trabajo se concluye”. Agregar tareas algorítmicas adicionales en esta situación no conducirá a una mejora. Ref. 2.3.5.1</p> <p>D. Correcto. La situación descrita en el escenario se basa en un trabajo algorítmico, mientras que “una tarea heurística depende de la inventiva humana e implica permitir que una persona descubra o aprenda algo por sí misma”. Ref. 2.3.5.1</p>

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
14	B	3.1.a	<p>A. Incorrecto. Se trata de una forma típica de gestionar las cargas de trabajo. Swarming tiene como objetivo mejorar estos métodos. “Swarming es un método de gestión del trabajo en el que diversos recursos especializados o partes interesadas trabajan sobre un elemento hasta que se hace evidente de ellos está en mejores condiciones de continuar con el trabajo, en cuyo momento los demás quedan libres para pasar a otros elementos de trabajo”. Ref. 5.1.4</p> <p>B. Correcto. Este es un buen ejemplo de swarming. “Swarming es un método de gestión del trabajo en el que diversos recursos especializados o partes interesadas trabajan sobre un elemento hasta que se hace evidente de ellos está en mejores condiciones de continuar con el trabajo, en cuyo momento los demás quedan libres para pasar a otros elementos de trabajo”. Ref. 5.1.4</p> <p>C. Incorrecto. Swarming es un método de priorizar o gestionar el trabajo dentro de un proveedor de servicios. No es un grupo de incidentes. “Swarming es un método de gestión del trabajo en el que diversos recursos especializados o partes interesadas trabajan sobre un elemento hasta que se hace evidente de ellos está en mejores condiciones de continuar con el trabajo, en cuyo momento los demás quedan libres para pasar a otros elementos de trabajo”. Ref. 5.1.4</p> <p>D. Incorrecto. Se trata de una forma típica de gestionar las cargas de trabajo. Swarming tiene como objetivo mejorar estos métodos. “Entre las desventajas de una estructura jerárquica, que se trata mediante swarming, se incluye: cada nivel tiene su propia cola de elementos de trabajo”. Ref. 5.1.4</p>

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
15	A	1.1.a	<p>A. Correcto. Las estructuras funcionales “suelen ser arreglos jerárquicos basados en el control organizacional, las líneas de autoridad o el dominio técnico. Estos arreglos determinan la forma en que se asignan el poder, los roles y las responsabilidades y la forma en que se gestiona el trabajo en los diferentes niveles”. Ref. 2.1.1</p> <p>B. Incorrecto. “Las organizaciones basadas en divisiones organizan sus actividades en torno a grupos de mercado, de producto o geográficos. Cada división puede ser responsable de su propia contabilidad, ventas y marketing, ingeniería, producción, etc.”. Ref. 2.1.1</p> <p>C. Incorrecto. Las estructuras matriciales “están organizadas como una cuadrícula o matriz, con grupos de personas que pueden moverse de un equipo a otro según resulte necesario. En esta estructura, los empleados suelen tener una doble relación jerárquica; por ejemplo, tanto con un gerente de línea como con un producto, proyecto o programa de trabajo”. Ref. 2.1.1</p> <p>D. Incorrecto. Las estructuras planas “reducen las líneas de información jerárquicas porque son vistas como barreras que dificultan la toma de decisiones. A medida que la organización crece, mantener estas estructuras se vuelve un reto”. Ref. 2.1.1</p>

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
16	D	2.1	<p>A. Incorrecto. Este ejemplo comienza con la actividad de “diseño y transición” (el despliegue de nuevos componentes) y termina con la actividad de “entregar y soportar” (la entrega de la base de datos al equipo de operaciones de TI). Sin embargo, “un flujo de valor siempre comienza con la demanda y termina con el valor que se crea o se restaura para una o más partes interesadas”. Ref. 4.1.3.2</p> <p>B. Incorrecto. Este ejemplo comienza con la actividad de “involucrar” (contactar al cliente) y termina con la actividad de “mejorar” (actuar en función de la retroalimentación). Sin embargo, “un flujo de valor siempre comienza con la demanda y termina con el valor que se crea o se restaura para una o más partes interesadas”. Ref. 4.1.3.2</p> <p>C. Incorrecto. Este ejemplo comienza con la actividad “planear” (la planificación de la compra) y termina con la actividad “obtener/construir” (la compra del equipo). Sin embargo, “un flujo de valor siempre comienza con la demanda y termina con el valor que se crea o se restaura para una o más partes interesadas”. Ref. 4.1.3.2</p> <p>D. Correcto. “Un flujo de valor siempre comienza con la demanda y termina con el valor que se crea o se restaura para una o más partes interesadas”. Ref. 4.1.3.2</p>

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
17	B	2.4.e	<p>A. Incorrecto. Este es un ejemplo de la contribución de la práctica de “gestión de niveles de servicio” durante la investigación del incidente, denominada paso 2 “Investigar la consulta, reclasificarla como un incidente e intentar solucionarla”. “Gestión de niveles de servicio: Proporciona información para evaluar la suficiencia del nivel de servicio restaurado/logrado y la puntualidad de la restauración”. Ref. 4.2.2.3</p> <p>B. Correcto. “Cuando el arreglo haya sido desplegado, el siguiente paso es verificar que el incidente haya sido resuelto”. “Gestión de niveles de servicio: Proporciona información para evaluar la suficiencia del nivel de servicio restaurado/logrado y la puntualidad de la restauración”. Ref. 4.2.2.3</p> <p>C. Incorrecto. Esta es la contribución de la gestión del conocimiento cuando se verifica que un incidente haya sido resuelto. “Una vez el que arreglo haya sido desplegado, el siguiente paso es verificar que el incidente haya sido resuelto”. “Gestión del conocimiento: ofrece las habilidades, las herramientas y otros recursos necesarios para actualizar los registros de conocimiento existentes con información sobre el arreglo y la restauración del valor”. Ref. 4.2.2.3</p> <p>D. Incorrecto. Esta es la contribución que se hace al identificar las oportunidades de mejorar el sistema en general. “Gestión de niveles de servicio: proporciona información, instrumentos y habilidades para registrar y evaluar las iniciativas de mejora de los servicios”. Ref. 4.2.2.3</p>

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
18	A	1.2	<p>A. Correcto. “Shift-left es un enfoque integrado para mejorar el flujo, la eficiencia y la eficacia del trabajo. Se utiliza para trasladar la entrega del trabajo al equipo o persona idónea, con el fin de mejorar los plazos de entrega, los tiempos de resolución, la satisfacción del cliente y la eficiencia”. En los entornos de desarrollo, esto conlleva trasladar las actividades de corrección de errores a la primera línea de los equipos de construcción y pruebas en una etapa más temprana del ciclo de vida. En los entornos de soporte, las actividades de reparación o de solución de problemas pueden pasar de los equipos técnicos de nivel superior a los equipos generales de primera línea”. Ref. 5.1.5</p> <p>B. Incorrecto. “La integración y gestión de servicios se refiere a un enfoque por el cual las organizaciones gestionan e integran múltiples proveedores en un flujo de valor. Este es un nuevo desafío para los servicios externalizados y para los proveedores externos, donde anteriormente la propiedad y la coordinación de extremo a extremo de varios proveedores externos eran gestionadas por una única entidad”. Ref. 5.2.4</p> <p>C. Incorrecto. La medición de la satisfacción de los empleados es una forma de entender en qué grado una organización está satisfaciendo las necesidades y expectativas de los empleados. “Las organizaciones deberían... revisar la satisfacción de los empleados con frecuencia para entender en qué grado están satisfaciendo las necesidades y expectativas cambiantes de su personal. Las encuestas sobre la satisfacción de los empleados pueden medir muchos atributos, como el liderazgo, la cultura, la moral, el clima organizacional, la estructura organizacional y las actividades laborales”. Ref. 2.2.4</p> <p>D. Incorrecto. Medición e informes basados en resultados es un enfoque que se centra en los resultados y las consecuencias para proporcionar información sobre la eficacia y la eficiencia de los servicios. “Un enfoque basado en resultados se centra únicamente en los resultados de las acciones de los empleados; por ejemplo, la experiencia del cliente, las liberaciones/despliegues exitosos, las ventas mensuales o el tiempo que se tarda en resolver una problemática”. Ref. 2.2.5.1</p>

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
19	C	1.4.g	<p>A. Incorrecto. Esta es la característica de un enfoque en cascada, no de CI/CD. CI/CD rechaza los marcos de desarrollo lineal porque reducen la oportunidad de interactuar de forma periódica con el cliente, lo que aumenta las posibilidades que se ofrezca una solución insuficiente para las necesidades del cliente. Ref. 3.7.1, 3.7.2</p> <p>B. Incorrecto. CI/CD rechaza la idea de largos períodos entre liberaciones porque reducen la oportunidad de entregar valor rápidamente, lo que conduce a costos de oportunidad y reduce la capacidad de la organización para adaptar los servicios a condiciones nuevas y emergentes. Ref. 3.7.1, 3.7.2</p> <p>C. Correcto. La entrega continua describe la práctica de hacer despliegues de código frecuentes y normalmente pequeños en el ambiente de producción. “Un enfoque para el desarrollo de software en el que el software se puede lanzar a producción en cualquier momento”. Ref. 3.7.1</p> <p>D. Incorrecto. “Un enfoque significativo para las organizaciones o equipos que implementan CI/CD es la reducción de las partes de trabajo que requieren esfuerzo manual (si se dejan sin modificar, impedirían el flujo del canal CI/CD sin entregar una cantidad proporcional de valor específico)”. El trabajo táctico “se basa en las interrupciones y es reactivo, en lugar de estar basado en la estrategia y ser proactivo”. Ref. 3.7.3</p>

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
20	A	2.2.a	<p>A. Correcto. Este es un ejemplo de creación de ideas y empatía. “Mediante la observación directa de las personas y la manera en que trabajan o interactúan con productos y servicios, además de identificar cómo podrían interactuar de forma diferente con otras soluciones”. Ref. Guía de la práctica de diseño del servicio 2.2.1</p> <p>B. Incorrecto. Design thinking recomienda recopilar los requerimientos iniciales mediante la observación directa de las personas y la manera en que trabajan o interactúan con productos y servicios, además de identificar cómo podrían interactuar de forma diferente con otras soluciones. Entrevistar a los usuarios a través de un taller no es un ejemplo de observación directa. Ref. Guía de la práctica de diseño del servicio 2.2.1</p> <p>C. Incorrecto. Realizar prototipos es un paso diferente del enfoque de “design thinking”. Realización de prototipos “consiste en probar estas ideas en su fase temprana, iterarlas y ajustarlas. Un prototipo ayuda a recopilar la retroalimentación y mejorar una idea”. Ref. Guía de la práctica de diseño del servicio 2.2.1</p> <p>D. Incorrecto. Es posible que los gerentes no sean conscientes de las dificultades y los problemas con los que tienen que lidiar los usuarios. “Mediante la observación directa de las personas y la manera en que trabajan o interactúan con productos y servicios, además de identificar cómo podrían interactuar de forma diferente con otras soluciones”. Ref. Guía de la práctica de diseño del servicio 2.2.1</p>

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

21	D	2.3	<p>A. Incorrecto. Discutir con los clientes sus requerimientos y expectativas de disponibilidad del servicio, a fin de determinar las categorías de priorización de los incidentes, es una actividad que añade valor para el cliente y la organización. Esta actividad ayudaría a la organización a identificar los requerimientos y las expectativas de disponibilidad del servicio y la forma en que se priorizan y gestionan las problemáticas para dar soporte a la continuidad del negocio. Los datos también pueden utilizarse para identificar los niveles reales de desempeño para futuras mejoras. Este es un enfoque de afuera hacia adentro, orientado al cliente, y debería mantenerse. “Resulta muy deseable mantener un tono o lenguaje de afuera hacia adentro al documentar el flujo de valor, por ejemplo... afrontando los resultados y el valor desde el punto de vista del cliente o del usuario”. Ref. 4.1.3.2</p> <p>B. Incorrecto. Se trata de un enfoque de afuera hacia adentro, orientado al consumidor, que ayudará a la organización a hacer que el portal de autoservicio sea más amigable para el usuario y a mejorar la experiencia del cliente. Esta es una actividad que agrega valor para el cliente y debería mantenerse. “Resulta muy deseable mantener un tono o lenguaje de afuera hacia adentro al documentar el flujo de valor, por ejemplo... afrontando los resultados y el valor desde el punto de vista del cliente o del usuario”. Ref. 4.1.3.2</p> <p>C. Incorrecto. Este es otro ejemplo de un enfoque de afuera hacia adentro, que ayudará a la organización a decidir si es necesario o no rediseñar su modelo de soporte de acuerdo con la reestructuración organizacional prevista. Se trata de una actividad que agrega valor para el cliente al garantizar que se tienen en cuenta las expectativas y los requerimientos del cliente para el modelo de soporte a los servicios en la estructura organizacional prevista. “Resulta muy deseable mantener un tono o lenguaje de afuera hacia adentro al documentar el flujo de valor, por ejemplo... afrontando los resultados y el valor desde el punto de vista del cliente o del usuario”. Ref. 4.1.3.2</p> <p>D. Correcto. Aquí no se trata de un ejemplo de un enfoque de afuera hacia adentro, ya que la organización utiliza un método orientado al proveedor para determinar los objetivos relacionados con el cliente. En esta opción, la organización contempla los requerimientos desde la perspectiva de sus propias estructuras técnicas y funcionales y trabajando de acuerdo con su competencia. Sin embargo, para ser realmente efectivo, es vital comenzar con el viaje del cliente y el objetivo de negocio, para posteriormente retroceder y reflejar cómo realizar la entrega de acuerdo con los requerimientos y objetivos de negocio. “Resulta muy deseable mantener un tono o lenguaje de afuera hacia adentro al documentar el flujo de valor, por ejemplo... afrontando los resultados y el valor desde el punto de vista del cliente o del usuario”. Ref. 4.3.1.2</p>
----	---	-----	--

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

22	A	2.4.b	<p>A. Correcto. “La práctica de gestión de incidentes incluye la restauración de la operación normal de los servicios y recursos, incluso cuando su falla o desviación no es visible para los consumidores del servicio”. Ref. Guía de la práctica de gestión de incidentes 2.1</p> <p>B. Incorrecto. No se ha suministrado ninguna información que pueda justificar el registro de un cambio. Puede ser necesario registrar un cambio más adelante en el procedimiento, pero sería adicional al registro de incidente, no lo sustituiría. “La práctica de gestión de incidentes incluye la restauración de la operación normal de los servicios y recursos, incluso cuando su falla o desviación no es visible para los consumidores del servicio”. Ref. Guía de la práctica de gestión de incidentes 2.1</p> <p>C. Incorrecto. Esto se debería registrar y gestionar como un incidente. “La práctica de gestión de incidentes incluye la restauración de la operación normal de los servicios y recursos, incluso cuando su falla o desviación no es visible para los consumidores del servicio”. Ref. Guía de la práctica de gestión de incidentes 2.1</p> <p>D. Incorrecto. Puede ser necesario registrar un problema más tarde, si la causa no está clara, pero el técnico todavía necesita registrar un incidente para captar información sobre la restauración de este elemento de configuración a su operación normal. “La práctica de gestión de incidentes incluye la restauración de la operación normal de los servicios y recursos, incluso cuando su falla o desviación no es visible para los consumidores del servicio”. Ref. Guía de la práctica de gestión de incidentes 2.1</p>
----	---	-------	--

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

23	C	1.3.c	<p>A. Incorrecto. Esta es otra medida cuantitativa. “Al establecer y medir los objetivos individuales de desempeño, es importante... incluir tanto medidas cualitativas como cuantitativas”. Ref. 2.2.5.1</p> <p>B. Incorrecto. No se trata de una medida del desempeño de la mesa de servicios, sino de una medida de monitoreo y gestión de eventos. Además, es otra medida cuantitativa. “Al establecer y medir los objetivos individuales de desempeño, es importante... incluir tanto medidas cualitativas como cuantitativas”. Ref. 2.2.5.1</p> <p>C. Correcto. Se trata de una medida cualitativa que ayudará a equilibrar las medidas cuantitativas existentes. “Al establecer y medir los objetivos individuales de desempeño, es importante... incluir tanto medidas cualitativas como cuantitativas”. Ref. 2.2.5.1</p> <p>D. Incorrecto. La opción de un usuario para responder a una encuesta sobre la satisfacción no es el resultado directo de las acciones de un empleado. “Un enfoque basado en resultados se centra solamente en los resultados de las acciones de los empleados”. Ref. 2.2.5.1</p>
----	---	-------	---

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

24	C	1.2	<p>A. Incorrecto. El enfoque shift-left tiene como objetivo acercar las pruebas a los pasos de desarrollo y programación en el desarrollo de software, no reducir las pruebas. “La aplicación de shift-left en el desarrollo de software implica la realización de pruebas en una etapa más temprana del ciclo de vida. Al acercar las pruebas de software a la etapa de recopilación de requerimientos, se reduce el número de defectos que se encuentran en el paso de producción”. Ref. 5.1.5</p> <p>B. Incorrecto. El enfoque shift-left tiene como objetivo acercar las actividades de corrección de errores a los pasos de desarrollo y programación en el desarrollo de software, y no esperar a que el software esté en producción para identificar los errores. “En los entornos de desarrollo, esto significa trasladar las actividades de corrección de errores a la primera línea de los equipos de construcción y pruebas en una etapa temprana del ciclo de vida”. Ref. 5.1.5</p> <p>C. Correcto. El enfoque shift-left combina tareas interdependientes para que las problemáticas puedan ser identificadas en una etapa más temprana del ciclo de vida. “El principio de diseño del flujo de valor establece que las tareas altamente interdependientes deberían combinarse en lugar de desempeñarse como una secuencia de tareas especializadas”. Ref. 5.1.5</p> <p>D. Incorrecto. El enfoque shift-left no tiene como objetivo reducir las habilidades y conocimiento necesarios para desempeñar una tarea. De hecho, al contrario, puede generar la necesidad que el personal tenga habilidades y conocimientos más amplios. “Requiere más conocimientos y habilidades, porque los profesionales (o, en algunos casos, los usuarios) necesitan desempeñar un alcance de tareas más amplio”. Ref. 5.1.5</p>
----	---	-----	---

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

25	A	2.2.c	<p>A. Correcto. “Los modelos de despliegue también definen el flujo de despliegue a través de entornos controlados, las responsabilidades de las partes involucradas, los factores desencadenantes del despliegue y las interacciones con las actividades de otras prácticas en el contexto de los flujos de valor”. Ref. Guía de la práctica de gestión del despliegue 2.4.1</p> <p>B. Incorrecto. La automatización robótica de procesos implica el uso de robots para “simular actividades que los humanos realizan en pantallas o aplicaciones con el fin de capturar, de interpretar y de procesar transacciones”. Ref. 3.4</p> <p>C. Incorrecto. La integración continua es “un enfoque para integrar, para construir y para probar código dentro del ambiente de desarrollo de software”. No contribuiría de manera significativa a asegurar que los proveedores cumplan con sus responsabilidades. Ref. 3.7</p> <p>D. Incorrecto. “El método MoSCoW es una sencilla técnica de priorización para gestionar los requerimientos”. Ref. 5.2.1.2</p>
----	---	-------	--

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

26	C	2.2.f	<p>A. Incorrecto. Debería haber diferentes enfoques para evaluar y autorizar los cambios según el contexto. “La práctica de habilitación del cambio debe asegurar un equilibrio entre la eficacia del cambio, el rendimiento del cambio y el control del riesgo”. Ref. Guía de la práctica de habilitación del cambio 2.2.1</p> <p>B. Incorrecto. Este enfoque supone que no debería haber ninguna supervisión sobre la habilitación del cambio en su totalidad dentro de una organización. “La práctica de habilitación del cambio debe asegurar un equilibrio entre la eficacia del cambio, el rendimiento del cambio y el control del riesgo”. Ref. Guía de la práctica de habilitación del cambio 2.2.1</p> <p>C. Correcto. “La práctica de habilitación del cambio debe asegurar un equilibrio entre la eficacia del cambio, el rendimiento del cambio y el control del riesgo... Los cambios pueden ser estandarizados y automatizados cuando la incertidumbre es baja, lo que ayuda a reducir los costos y a acelerar los cambios. En estas situaciones se pueden utilizar listas de verificación, plantillas y formas de trabajar estandarizadas. Esto se refleja en la definición de un cambio estándar”. Ref. Guía de la práctica de habilitación del cambio 2.2.1</p> <p>D. Incorrecto. Los cambios no deberían considerarse fuera de alcance por el solo hecho de que estén automatizados. “El alcance completo de los cambios planificados y en curso puede ser difícil de supervisar en toda una organización cuando la habilitación del cambio está altamente automatizada. Se vuelve difícil distinguir exactamente qué cambio se está haciendo y dónde. Esto se debe al alto nivel de complejidad de los entornos controlados. Las organizaciones deberían aceptar esta complejidad y adaptarse al mayor nivel de incertidumbre, asegurando al mismo tiempo que el nivel de control sea suficiente”. Ref. Guía de la práctica de habilitación del cambio 2.2.3</p>
----	---	-------	---

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

27	D	1.2	<p>A. Incorrecto. “El aprendizaje máquina es una modalidad aplicada de la IA. Se basa en el principio que los sistemas responden a los datos y, al estar continuamente expuestos a una mayor cantidad de ellos, adaptan sus acciones y salidas en consecuencia. Cuando el aprendizaje máquina se utiliza para sustentar los servicios, esto significa esencialmente que se convierte en la base para la toma de decisiones en lugar de vías definidas por instrucciones, creadas por diseñadores de servicios humanos”. Ref. 3.6</p> <p>B. Incorrecto. “La planificación de la fuerza laboral implica entender cómo se puede utilizar a los empleados para cumplir con los objetivos de negocio de una organización”. Ref. 2.2.3</p> <p>C. Incorrecto. La integración e intercambio de datos se enfoca reunir múltiples sistemas dentro del diseño del servicio. “El diseño del servicio se basa frecuentemente en la integración entre múltiples sistemas”. Ref. 3.1</p> <p>D. Correcto. Involucrar a los socios y proveedores en un modelo shift-left para la provisión de nuevos servicios significa comprometerse con ellos a lo largo de todo el proceso. El socio puede obtener un entendimiento de las limitaciones y competencias de su oferta en la fase de recopilación de requerimientos. Los socios y proveedores también pueden contribuir al desarrollo de un plan de pruebas y una prueba de concepto. “Shift-left implica desplazar el trabajo más cerca de su origen... Shift-left es un enfoque integrado para mejorar el flujo, la eficiencia y la eficacia del trabajo. Se utiliza para trasladar la entrega del trabajo al equipo o persona idónea, con el fin de mejorar los plazos de entrega, los tiempos de resolución, la satisfacción del cliente y la eficiencia”. Ref. 5.1.5</p>
----	---	-----	---

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

28	A	2.3	<p>A. Correcto. Esto describe correctamente que un flujo de valor es una serie de pasos desde la demanda al valor. “Documentar los pasos necesarios para recorrer la cadena de valor del servicio desde la demanda hasta el valor”. Y “los objetivos y expectativas generales de un producto o servicio deberían describirse de extremo a extremo, es decir, desde la demanda al valor”. Ref. 4.1.4, 4.1.2</p> <p>B. Incorrecto. Esto describe las herramientas involucradas, pero no los pasos. “Documentar los pasos necesarios para recorrer la cadena de valor del servicio desde la demanda hasta el valor”. Y “los objetivos y expectativas generales de un producto o servicio deberían describirse de extremo a extremo, es decir, desde la demanda al valor”. Ref. 4.1.4, 4.1.2</p> <p>C. Incorrecto. Esto describe las unidades de la organización, pero no los pasos. “Documentar los pasos necesarios para recorrer la cadena de valor del servicio desde la demanda hasta el valor”. Y “los objetivos y expectativas generales de un producto o servicio deberían describirse de extremo a extremo, es decir, desde la demanda al valor”. Ref. 4.1.4, 4.1.2</p> <p>D. Incorrecto. Esto sólo describe los pasos de la práctica de gestión de incidentes, pero otras prácticas también pueden contribuir. “Documentar los pasos necesarios para recorrer la cadena de valor del servicio desde la demanda hasta el valor”. Y “los objetivos y expectativas generales de un producto o servicio deberían describirse de extremo a extremo, es decir, desde la demanda al valor”. Ref. 4.1.4, 4.1.2</p>
----	---	-----	--

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

29	C	3.1.b	<p>A. Incorrecto. Esta tarea es la que menos tiempo tarda en completarse (al igual que la tarea C), pero tiene un menor costo de demora que la tarea C. “En el método de primero el trabajo más corto ponderado (weighted shortest job first, WSJF), la priorización tiene en cuenta el costo de demora y la duración del trabajo”. Ref. 5.1.3</p> <p>B. Incorrecto. Esta tarea es la que tiene menor costo de demora y la que tarda más tiempo en completarse. “En el método de primero el trabajo más corto ponderado (weighted shortest job first, WSJF), la priorización tiene en cuenta el costo de demora y la duración del trabajo”. Ref. 5.1.3</p> <p>C. Correcto. Esta tarea muestra el mayor costo de demora Y el menor tiempo para ser completada. “En el método de primero el trabajo más corto ponderado (weighted shortest job first, WSJF), la priorización tiene en cuenta el costo de demora y la duración del trabajo”. Ref. 5.1.3</p> <p>D. Incorrecto. Esta tarea es la que tiene más costo de demora (al igual que la tarea C), pero tarda más tiempo en completarse que la tarea C. “En el método de primero el trabajo más corto ponderado (weighted shortest job first, WSJF), la priorización tiene en cuenta el costo de demora y la duración del trabajo”. Ref. 5.1.3</p>
30	A	2.2.e	<p>A. Correcto. La validación del servicio comienza antes de las pruebas y asegura que los requerimientos sean entendidos. “La validación del servicio debería establecer un enfoque para captar todos los requerimientos de utilidad y de la garantía de cualquier producto, servicio y componente”. Ref. Guía de la práctica de validación y pruebas del servicio 2.4.1</p> <p>B. Incorrecto. Esto es parte de la práctica de “gestión y desarrollo de software”. No forma parte de la práctica de “validación y pruebas del servicio”. “Acordar y mejorar el enfoque de una organización para la gestión y desarrollo de software”. Ref. Guía de la práctica de gestión y desarrollo de software 2.4.1</p> <p>C. Incorrecto. La adición de nuevas funciones se refiere al agregado de nuevas funcionalidades. La pregunta indica que las pruebas funcionales ya han sido incluidas en el plan. “Funcional: se prueba lo que hará el sistema que se entrega”. Ref. Guía de la práctica de validación y pruebas del servicio 2.4.1</p> <p>D. Incorrecto. Estas son pruebas de regresión, no una validación del servicio. “Las pruebas de regresión tienen como objetivo verificar que el sistema sigue funcionando como se requiere después del cambio”. Ref. Guía de la práctica de validación y pruebas del servicio 2.4.1</p>

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

31	D	2.4.d	<p>D. Correcto.</p> <p>(1) Convirtiendo el conocimiento de los empleados en conocimiento explícito significaría que el conocimiento “puede ser transferido a otros, codificarse, evaluarse, verbalizarse y almacenarse”. Ref. Guía de la práctica de gestión del conocimiento 2.2.4</p> <p>(4) Además de convertir el conocimiento tácito en conocimiento explícito, el modelo SECI fomenta “la transferencia de conocimiento desde una persona hacia grupos/organizaciones”. Ref. Guía de la práctica de gestión del conocimiento 2.2.4</p> <p>A, B C. Incorrecto.</p> <p>(2) Esto no aborda la necesidad de convertir en conocimiento explícito el conocimiento tácito de los empleados que se jubilan. “El conocimiento explícito puede ser transferido a otros, codificado, evaluado, verbalizado y almacenado. Incluye información de libros, bases de datos, descripciones, etc.”. Ref. Guía de la práctica de gestión del conocimiento 2.2.4</p> <p>(3) “El conocimiento tácito es difícil de transferir a otros, difícil de expresar, de codificar y de evaluar. Se basa en la experiencia, en los valores, en las competencias y en las habilidades”. Ref. Guía de la práctica de gestión del conocimiento 2.2.4</p>
32	A	2.4.c	<p>A. Correcto. En el Paso 7 del flujo de valor, “Identificar oportunidades para mejorar el sistema en general”, la práctica de “gestión de problemas” “proporciona las habilidades, herramientas y otros recursos para investigar y mitigar las posibles causas del incidente o incidentes”. Ref. 4.2.2.3</p> <p>B. Incorrecto. Este es un ejemplo de cómo la práctica de “gestión del conocimiento” contribuye a un flujo de valor para el soporte al usuario. La gestión del conocimiento “proporciona las habilidades, las herramientas y otros recursos necesarios para actualizar los registros de conocimiento existentes”. Ref. 4.2.2.3</p> <p>C. Incorrecto. Este es un ejemplo de cómo la práctica de “gestión de niveles de servicio” contribuye a un flujo de valor para el soporte al usuario. La gestión de niveles de servicio proporciona la información, las herramientas y las habilidades para registrar y evaluar las iniciativas de mejora de los servicios”. Ref. 4.2.2.3</p> <p>D. Incorrecto. Este es un ejemplo de cómo la práctica de “gestión y desarrollo de software” podría contribuir a un flujo de valor para el soporte al usuario. La gestión y desarrollo de software, dependiendo de la naturaleza del incidente, “podría proporcionar las habilidades, las herramientas y otros recursos necesarios para construir o configurar el arreglo del software defectuoso”. Ref. 4.2.2.3</p>

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

33	B	3.1.a	<p>A. Incorrecto. El uso de técnicas shift-left, tales como hacer que los usuarios registren sus solicitudes, es un método de gestionar la demanda, pero en este caso la problemática estriba en la cantidad de personal disponible para atender la solicitud y no en el registro de las solicitudes. Entre los ejemplos de gestión de la demanda figuran “el uso de técnicas shift-left para desviar la demanda o evitar que esta sea creada”. Ref. 5.1.2</p> <p>B. Correcto. Limitar la demanda es la mejor sugerencia en este caso. Es una medida razonable a corto plazo y es acordada con las partes interesadas. Entre los ejemplos de gestión de la demanda cabe citar “la reducción de la variación en la cantidad de demanda que es llevada a un flujo de valor o paso (por ejemplo, que los empleados sólo puedan presentar una solicitud por trimestre para cambiar sus beneficios)”. Ref. 5.1.2</p> <p>C. Incorrecto. Cobrar/facturar más a la alta gestión por un servicio “premium” solo reducirá la demanda de un sector; no controlará el número de solicitudes recibidas de otros usuarios. Entre los ejemplos de gestión de la demanda se incluye “el uso de mecanismos de fijación de precios basados en la calidad”. Ref. 5.1.2</p> <p>D. Incorrecto. La contratación de más personal es un método de gestión de la demanda, pero en este caso contraviene la política que no se puede proporcionar personal adicional. Entre los ejemplos de gestión de la demanda se incluye “el aumento del tamaño de los equipos o del número de equipos a fin de que se pueda realizar más trabajo en paralelo”. Ref. 5.1.2</p>
----	---	-------	--

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

34	A	1.1.g	<p>A. Correcto. La comunicación positiva requiere “un reconocimiento de las necesidades intelectuales y emocionales de las personas que participan en la comunicación”. Los roles de gestión de servicios, de ventas y de soporte al cliente dependen de la creación de relaciones positivas que incluyan confianza, empatía, proximidad y objetivos compartidos. Los profesionales de la gestión de servicios requieren la capacidad de gestionar las relaciones con los compañeros y los miembros del equipo para lograr los objetivos del negocio. También deben ser capaces de construir y mantener relaciones efectivas y positivas con los clientes”. Ref. 2.3.7</p> <p>B. Incorrecto. “Shift-left es un enfoque integrado para mejorar el flujo, la eficiencia y la eficacia del trabajo. Se utiliza para trasladar la entrega del trabajo al equipo o persona idónea, con el fin de mejorar los plazos de entrega, los tiempos de resolución, la satisfacción del cliente y la eficiencia”. Ref. 5.1.5</p> <p>C. Incorrecto. Un “modelo de información” ayuda a una organización a desarrollar un entendimiento compartido de su información, su terminología, sus sistemas y su estructura. “Las organizaciones están utilizando cada vez más un modelo de información con el objetivo de desarrollar un entendimiento compartido de su información, su terminología, sus sistemas y su estructura”. Ref. 3.8</p> <p>D. Incorrecto. CI/CD es un enfoque para entregar software de una manera ágil. CI/CD se refiere a la integración continua y a la entrega continua o al despliegue continuo. Ref. 3.7.1</p>
----	---	-------	---

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

35	D	2.2.b	<p>A. Incorrecto. “Un enfoque en cascada puede ser una opción efectiva cuando se conocen los requerimientos y las prioridades, y cuando también se sabe cómo desarrollar el software y qué recursos se necesitan”. Ref. Guía de la práctica de gestión y desarrollo de software 2.4.1</p> <p>B. Incorrecto. “Un enfoque de tiempos previamente acordados para su cumplimiento en el que se desarrollen primero los elementos de trabajo más importantes, podría ser una mejor opción cuando los requerimientos y las prioridades son conocidos, pero aún no se sabe cómo desarrollar el software y qué recursos se necesitan”. Ref. Guía de la práctica de gestión y desarrollo de software 2.4.1</p> <p>C. Incorrecto. “Cuando los requerimientos y prioridades se conocen a un alto nivel, pero son difíciles de concretar, un enfoque iterativo lineal permitiría al propietario del producto experimentar y perfeccionar el producto a lo largo de varias iteraciones”. Ref. Guía de la práctica de gestión y desarrollo de software 2.4.1</p> <p>D. Correcto. “La experimentación en paralelo puede proporcionar al dueño del producto prototipos que ayuden a formular los requerimientos cuando estos sean ambiguos o incluso no estén articulados”. Ref. Guía de la práctica de gestión y desarrollo de software 2.4.1</p>
----	---	-------	--

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

36	C	1.1.d	<p>A. Incorrecto. La cantidad de reuniones del equipo no debería ser reducido. La celebración de reuniones de equipo periódicas y planificadas puede construir relaciones en los equipos. Las reuniones periódicas pueden “construir relaciones entre los miembros del equipo, fomentar la productividad y enfocarse en la necesidad de mejorar el desempeño del equipo”. Ref. 2.3.3.2</p> <p>B. Incorrecto. No debería disuadirse la creación de equipos informales, ya que pueden mejorar el trabajo en equipo. “Los equipos informales suelen trabajar con mayor eficiencia que los formales, porque las problemáticas suelen atravesar las líneas de información de la organización”. Ref. 2.3.3.4</p> <p>C. Correcto. “No se puede imponer a las personas la cultura de trabajo en equipo. En lugar de ello, cada persona debe ser responsable de sus propios roles dentro de la cultura de trabajo en equipo. Por lo tanto, la tarea más importante de cualquier líder es comunicar claramente la visión y cómo será alcanzada por el equipo. Los miembros del equipo necesitan entender el papel que sus contribuciones encajan en el panorama general, proporcionándoles un sentido de propósito y de pertenencia”. Ref. 2.3.3.1</p> <p>D. Incorrecto. La cultura de trabajo en equipo puede mejorarse mediante la capacitación interfuncional y la concientización de los roles de cada uno de los otros. Esto no se debe minimizar. “Es importante proporcionar a los empleados oportunidades para aprender sobre otros roles dentro de la organización”. Ref. 2.3.3.5</p>
----	---	-------	--

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

37	D	2.3	<p>A. Incorrecto. Esto sucederá en el paso 4, donde los pasos son desglosados en acciones y tareas. Primero, los pasos principales deberían ser mapeados a la cadena de valor del servicio. “2. Documentar los pasos necesarios para recorrer la cadena de valor del servicio desde la demanda hasta el valor. 3. Asignar los pasos desde el paso 2 a la cadena de valor del servicio”. Ref. 4.1.4</p> <p>B. Incorrecto. Esto sucederá en el paso 5. Antes de poder hacer esto, se deben asignar los pasos principales a la cadena de valor del servicio. “5. Identificar las prácticas y los recursos asociados que contribuyen a la realización exitosa de cada paso”. Ref. 4.1.4</p> <p>C. Incorrecto. Este es el primer paso. Al afirmar que el flujo de valor se iniciará con una solicitud de un usuario, la pregunta implica que esto ya se ha hecho. “1. Defina el caso de uso o la situación para el flujo de valor”. Ref. 4.1.4</p> <p>D. Correcto. La pregunta describe que se han realizado los 2 primeros pasos en la creación del flujo de valor; la definición de la situación y la documentación de los pasos desde la demanda al valor. El siguiente paso es asignar los pasos a las actividades de la cadena de valor. “2. Documentar los pasos necesarios para recorrer la cadena de valor del servicio desde la demanda hasta el valor. 3. Asignar los pasos desde el paso 2 a la cadena de valor del servicio”. Ref. 4.1.4</p>
----	---	-----	---

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

38	D	1.3.b	<p>A. Incorrecto. El diseño y el suministro de la infraestructura no son relevantes para la planificación de la fuerza laboral. Podría ser relevante para identificar las habilidades necesarias para soportar la nueva tecnología, pero la pregunta afirma que esto ya se ha hecho. “Una buena estrategia de planificación de la fuerza laboral debería identificar los roles, junto con el conocimiento, las habilidades, las capacidades y las actitudes asociadas con ellas, que mantengan a una organización en funcionamiento. También debería abordar las tecnologías emergentes, el liderazgo y los cambios organizacionales necesarios para el progreso del crecimiento y el éxito de la organización”. Ref. 2.2.3</p> <p>B. Incorrecto. Esta respuesta sugiere que se hagan cambios organizacionales y se nombren gerentes o líderes. Sin embargo, la pregunta afirma que esto ya se ha hecho. “Una buena estrategia de planificación de la fuerza laboral debería identificar los roles, junto con el conocimiento, las habilidades, las capacidades y las actitudes asociadas con ellas, que mantengan a una organización en funcionamiento. También debería abordar las tecnologías emergentes, el liderazgo y los cambios organizacionales necesarios para el progreso del crecimiento y el éxito de la organización”. Ref. 2.2.3</p> <p>C. Incorrecto. La planificación de la fuerza laboral se refiere a la planificación de las habilidades y el conocimiento de los empleados, no de los usuarios de servicios externos. “Esencialmente, la gestión de la fuerza laboral y el talento es un conjunto de enfoques específicos para contratar, para retener, para desarrollar y para administrar empleados”. Ref. 2.2.3</p> <p>D. Correcto. La planificación de la fuerza laboral debería incluir la identificación de las habilidades y el conocimiento del personal. Además, esto no se menciona en la pregunta como algo que ya se ha hecho. “Una buena estrategia de planificación de la fuerza laboral debería identificar los roles, junto con el conocimiento, las habilidades, las capacidades y las actitudes asociadas con ellas, que mantengan a una organización en funcionamiento”. Ref. 2.2.3</p>
----	---	-------	---

El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

39	C	1.4.e	<p>A. Incorrecto. “CI/CD es, efectivamente, una metodología práctica para entregar software de una manera Agile”. Ref. 3.7.1</p> <p>B. Incorrecto. La integración e intercambio de datos se enfoca reunir múltiples sistemas dentro del diseño del servicio. Ref. 3.1</p> <p>C. Correcto. “Los tipos de procesos en los que [la automatización robótica de procesos] puede ofrecer más beneficio tienden a ser de gran volumen, propensos a errores y sensibles a los fallos. Los procesos que se basan en reglas y que no requieren una compleja toma de decisiones están abiertos a este tipo de automatización”. Ref. 3.4.1</p> <p>D. Incorrecto. El propósito de las mediciones basadas en resultados es entender hasta qué punto los servicios satisfacen las necesidades del cliente o si hay valor en los servicios provistos. Las mediciones basadas en resultados también suministran información sobre la eficacia y la eficiencia de los servicios. Ref. 2.2.5</p>
40	B	1.1.h	<p>A. Incorrecto. La automatización robótica de procesos automatiza las tareas repetitivas y monótonas, permitiendo que los recursos sean desplegados en actividades de mayor valor. Ref. 3.4</p> <p>B. Correcto. Un modelo de información proporciona un entendimiento compartido de la información, la terminología, los sistemas y la estructura de una organización. “El valor de dicho modelo es multifacético; puede ser una herramienta clave de habilitación para transformar los procesos y las prácticas, para integrar las tecnologías, para obtener una descripción general y precisa de los puntos fuertes y débiles del marco de referencia de servicios y para impulsar decisiones informadas en múltiples niveles de la jerarquía organizacional”. Ref. 3.8</p> <p>C. Incorrecto. La reducción de las líneas de información dentro de una organización sería el resultado de la aplicación de una estructura organizacional aplanada. Ref. 2.1.1</p> <p>D. Incorrecto. Comprender hasta qué punto una organización está satisfaciendo las necesidades de sus empleados se logra mediante una gestión efectiva de la satisfacción de los empleados. Ref. 2.2.4</p>