



El examen de ITIL® 4 Creación, entrega y soporte

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 sus respuestas en la hoja de respuestas provista. 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) Una organización posee un flujo de valor para la creación de nuevos servicios. El flujo de valor se inicia con los requerimientos del cliente y termina cuando las aplicaciones están listas para su despliegue. Los clientes se han quejado de que tienen que esperar demasiado tiempo para los servicios.

¿Cuál es la MEJOR forma de mejorar el flujo de valor?

- A. Reducir la cantidad de pruebas en cada paso para acelerar el tiempo de salida al mercado de los servicios
- B. Crear acciones dentro del flujo de valor para informar a los clientes de las fechas propuestas de entrada en producción de los servicios
- C. Examinar los pasos y acciones en la cadena de valor para identificar mejoras en sus duraciones
- D. Ampliar el alcance del flujo de valor para incluir los pasos necesarios a fin de poner el servicio a disposición de los usuarios

- 2) ¿Qué es lo que resulta ESENCIAL para una colaboración efectiva entre dos equipos?

- A. Cada equipo ayuda al otro a cumplir sus objetivos
- B. Ambos equipos cooperan compartiendo información
- C. Un alto nivel de confianza entre los equipos
- D. Ambos equipos disponen de la tecnología adecuada para apoyar el trabajo conjunto

- 3) ¿Qué herramienta tiene MÁS probabilidades de ser utilizada para automatizar los flujos de trabajo y también comunicarse con las partes interesadas?

- A. Automatización robótica de procesos
- B. Integración continua y entrega/despliegue
- C. Conjunto de herramientas integrado para la gestión de servicios
- D. Informes y analítica avanzada

4) ¿Qué concepto permite a las organizaciones a coordinar y a combinar las actividades de diversos proveedores en un flujo de valor?

- A. Integración y gestión de servicios
- B. Trabajo insourcing
- C. Factor comercial
- D. Modelo MoSCoW

5) Los usuarios de una organización comentan que crear tickets para incidentes y solicitudes de servicio les resulta impersonal.

¿Cuál es la mejora MÁS SIGNIFICATIVA que se puede efectuar en respuesta a esta retroalimentación?

- A. Sustituir el uso de tickets por actividades de swarming colaborativo para mejorar el trabajo en equipo
- B. Reducir la visibilidad de los sistemas y registros para crear una experiencia front-end intuitiva para el usuario
- C. Revisar los niveles de priorización y reducir el tiempo de resolución de incidentes y solicitudes de servicio
- D. Aumentar el número de campos en los tickets para incidentes y solicitudes de servicio con el fin de reunir más información personal

6) Una organización ha seleccionado a un proveedor con sede en un país muy alejado del que está la sede principal de la organización.

¿De qué es esto un buen ejemplo?

- A. Offshoring
- B. Insourcing
- C. Nearshoring
- D. Onshoring

- 7) Una organización quiere crear, para una nueva herramienta, un conjunto consolidado de requerimientos de sus partes interesadas. La organización está en el proceso de calificar y priorizar cada requerimiento para determinar la importancia de cada uno de ellos.

¿Qué concepto o enfoque ayudaría de la MEJOR manera a la organización a tomar estas decisiones?

- A. Gestionar el trabajo como “tickets”
- B. Integración y gestión de servicios
- C. Integración e intercambio de datos
- D. MoSCoW

- 8) Una organización ha establecido un registro de mejora continua y un proceso sencillo para recopilar la retroalimentación de los empleados. Con el tiempo, la organización ha descubierto que sus empleados se han vuelto reacios a recomendar mejoras.

¿Qué razón es la que MÁS PROBABILIDADES tiene de generar dichas dudas de los empleados?

- A. Procedimientos poco claros para presentar las ideas
- B. La falta de un sistema de recompensas por presentar ideas
- C. Las ideas de los empleados no impactan en el ahorro de costos deseado.
- D. La falta de transparencia en la forma en que las ideas son revisadas y aprovechadas

- 9) Un equipo de TI de una gran organización multinacional quiere utilizar flujos de valor para documentar el trabajo que realizan

¿Qué deberían hacer PRIMERO?

- A. Acordar el nivel apropiado de detalle y la perspectiva que describe el flujo de valor
- B. Identificar todas las prácticas que la organización está usando actualmente
- C. Hacer que el equipo tome conciencia de las políticas de gobierno de la organización
- D. Dar inicio a un ejercicio de solicitud de propuestas (RFP) para encontrar un consultor que pueda documentar los flujos de valor

- 10) Un equipo de mesa de servicios utiliza una herramienta de colaboración para trabajar con expertos en la materia (SME). Mediante la herramienta, se informa a los SME pertinentes que se necesita su ayuda. A partir de este punto, el equipo puede colaborar con los SME, que responden en tiempo real para resolver los incidentes más rápidamente.

¿De qué es esto un ejemplo?

- A. Swarming
 - B. Shift-left
 - C. Automatización robótica de procesos
 - D. Integración continua
- 11) ¿Cuáles son las DOS razones por las que una organización elegiría comprar un producto de un proveedor en lugar de construirlo internamente?
- 1. Los procesos de la organización para crear el producto son inmaduros
 - 2. El trabajo requerido para crear el producto es predecible y repetitivo
 - 3. La creación del producto se basa en el conocimiento que posee el personal de la organización
 - 4. La conformidad con los estándares y las políticas es esencial
- A. 1 y 2
 - B. 2 y 3
 - C. 3 y 4
 - D. 1 y 4
- 12) Un usuario registró un incidente desde el chat y un agente de la mesa de servicios se pone en contacto telefónico con él. El agente hizo las mismas preguntas que el usuario ya había respondido vía chat.

¿Cuál es la MEJOR herramienta o técnica para ayudar a evitar esta situación?

- A. Comunicaciones multicanal
- B. Comunicaciones omnicanal
- C. Shift-left
- D. Empatía del servicio

13) Una organización gestiona el soporte de sus servicios utilizando procedimientos establecidos. Sin embargo, el personal de soporte se queja que estos procedimientos establecidos les impiden ser creativos a la hora de resolver incidentes complejos.

¿Qué enfoque ayudaría a mejorar esta situación?

- A. Aprendizaje máquina
- B. Shift-left
- C. Tareas algorítmicas
- D. Tareas heurísticas

14) ¿Cuál es un ejemplo de swarming?

- A. A un ingeniero de soporte de segunda línea se le asigna un período para resolver un incidente antes del escalamiento
- B. Un grupo de desarrolladores se reúne para decidir quién de ellos es el mejor para resolver un problema de programación específico
- C. Un grupo de usuarios se pone en contacto simultáneamente con la mesa de servicios respecto a incidentes relacionados
- D. Se asignan múltiples equipos de soporte para trabajar a través de colas de tickets separadas

15) ¿Qué tipo de estructura organizacional dispone los recursos en función del control, de las líneas de autoridad o del dominio técnico?

- A. Estructura funcional
- B. Estructura divisional
- C. Estructura matricial
- D. Estructura aplanada

16) Una organización está documentando sus flujos de valor para ayudar en la comunicación y la colaboración.

¿Cuál es un ejemplo de un flujo de valor completo?

- A. “Actualizar una base de datos”, que comienza con el despliegue de nuevos componentes (actividad de “diseño y transición”) y termina con la entrega de la base de datos al equipo de operaciones de TI
- B. “Solicitar y procesar la retroalimentación”, que comienza con el contacto con el cliente (actividad de “involucrar”) y termina con el emprendimiento de acciones de acuerdo con la retroalimentación (actividad de “mejorar”)
- C. “Comprar nuevo equipo”, que comienza con la planificación de la financiación de la compra (actividad de “planear”) y termina con la compra del equipo (actividad de “obtener/construir”)
- D. “Proporcionar un nuevo teléfono al usuario”, que comienza con la demanda de un nuevo teléfono por parte del usuario y termina con el valor para el proveedor del teléfono y para el usuario

17) Un equipo de soporte ha desplegado una solución para un incidente y está verificando que haya sido resuelto.

¿Cuál es un ejemplo de la contribución al flujo de valor que hace la práctica de “gestión de niveles de servicio” en este paso del flujo de valor?

- A. Proporcionar información para evaluar el impacto de un incidente
- B. Proporcionar información para evaluar la suficiencia del nivel de servicio logrado
- C. Proporcionar información sobre la solución y la restauración del incidente
- D. Proporcionar información para evaluar las iniciativas de mejora de nivel de servicio

18) ¿Qué enfoque permite que una mayor proporción de incidentes sea resuelta por personal de primera línea, en lugar del personal de segunda línea?

- A. Shift-left
- B. Integración y gestión de servicios
- C. Medición de la satisfacción de los empleados
- D. Medición e informes basados en resultados

19) ¿Cuál es una característica de CI/CD?

- A. Marcos de referencia de desarrollo lineal
- B. Períodos extensos entre liberaciones
- C. Cambios de código frecuentes para el ambiente de producción
- D. Trabajo táctico, el cual es reactivo

20) ¿Cómo recomienda el “design thinking” que se establezcan los requerimientos iniciales de los usuarios para un nuevo servicio?

- A. Observando a los usuarios mientras realizan su trabajo normal
- B. Organizando un taller y planteando a los usuarios preguntas pertinentes
- C. Creando prototipos de trabajo y viendo cómo reaccionan los usuarios ante ellos
- D. Pidiendo a la gestión que defina el problema que resolverá el nuevo servicio

21) Una organización trata de mejorar la calidad del soporte de sus servicios. Se da cuenta de que algunas formas de trabajar no se enfocan en la creación de valor.

¿Cuál es un ejemplo de una práctica de trabajo que la organización debería DETENER?

- A. Discutir los requerimientos y las expectativas de la disponibilidad del servicio con los clientes para determinar las categorías de priorización para los incidentes
- B. Realizar una encuesta para recabar retroalimentación de los usuarios sobre cómo les gustaría que fuera la interfaz del portal de autoservicio
- C. Involucrarse con los consumidores para entender si, luego a una reestructuración organizacional planeada, el modelo de soporte del servicio será adecuado para el propósito buscado.
- D. Utilizar la respuesta y los tiempos de reparación del proveedor de hardware de la organización para gestionar los tiempos de resolución de incidentes para los clientes

22) Un servicio utiliza muchos servidores diferentes y puede seguir operando cuando algunos de ellos fallan. Un servidor ha fallado, sin que haya impacto en los servicios, y un técnico está trabajando para restaurar el servidor a su operación normal.

¿Cómo debería el técnico documentar el trabajo que está haciendo?

- A. Registrar un incidente, porque el servidor ha fallado y necesita ser restaurado
- B. Registrar un cambio, porque puede ser necesario cambiar una pieza para arreglar el servidor
- C. Mantener los registros dentro del equipo de soporte; estos no necesitan ser registrados en una herramienta central
- D. Registrar un problema, porque la causa del incidente es desconocida y debe ser investigada

23) Una organización mide el desempeño de su personal de la mesa de servicios por la cantidad de incidentes que resuelven y el tiempo promedio que tarda en resolverlos.

¿Cuál es la MEJOR medición adicional para el personal de la mesa de servicios?

- A. El promedio mensual de horas trabajadas por cada miembro del personal
- B. El tiempo promedio que tarda la organización de TI en detectar que se ha producido un incidente
- C. La calidad de los registros de incidentes completados por cada miembro del personal
- D. El porcentaje de usuarios que completan las encuestas de satisfacción publicadas por la mesa de servicios

24) ¿Cuál de los ejemplos siguientes forma parte de la aplicación del enfoque shift-left?

- A. Identificar las oportunidades para reducir las pruebas
- B. Trasladar las tareas de detección de fallos al final del ciclo de vida
- C. Fusionar tareas altamente interdependientes
- D. Reducir las habilidades y el conocimiento requeridos

25) Una organización quiere asegurarse de que sus proveedores cumplan con las responsabilidades definidas en sus contratos cuando entregan, preparan e instalan el equipo informático en un nuevo edificio. Esto incluye asegurarse de que el estado del equipo y de cualquier documentación relacionada con el mismo se plasmen en el sistema de gestión de la configuración de la organización.

¿Qué es lo que MÁS ayudaría a los proveedores externos a cumplir con sus responsabilidades?

- A. Modelos de despliegue
- B. Automatización robótica de procesos
- C. Integración continua
- D. Método MoSCoW

26) Una organización ha experimentado muchos cambios en sus entornos de TI, como el traslado de algunos servicios a la nube pública y la implantación y modificación de otros servicios mediante procesos automatizados. La organización está preocupada por la forma en que su práctica de “habilitación del cambio” debería operar para los nuevos servicios.

¿Cuál es el MEJOR enfoque a seguir?

- A. Adoptar un enfoque centralizado para la habilitación del cambio, asegurando que todos los cambios sean evaluados y autorizados de la misma manera
- B. Permitir que los equipos de cada entorno decidan cómo se habilitarán los cambios, de acuerdo con la tecnología y las prácticas locales en uso
- C. Tomar en consideración cómo los enfoques para la habilitación del cambio tendrán que variar para los diferentes tipos de entorno
- D. Modificar el alcance de la práctica de “habilitación del cambio” de manera que se limite a los cambios no automatizados, los cuales requieren más supervisión

27) Una organización está trabajando junto con sus asociados para desarrollar una prueba de concepto para un nuevo servicio. La prueba de concepto habilitará a la organización obtener un bucle de retroalimentación rápido desde el cliente y verificar sus requerimientos.

¿Qué concepto se está aplicando?

- A. Aprendizaje máquina
- B. Planificación de la fuerza laboral
- C. Integración e intercambio de datos
- D. Shift-left

28) Una organización está documentando por primera vez los flujos de valor.

¿Cómo debería la organización consolidar un flujo de valor para la resolución de un incidente que afecta a los usuarios?

- A. Comenzar con la detección de incidentes y realizar los pasos hasta lograr la restauración del servicio
- B. Comenzar con las herramientas de monitoreo y trabajar con las otras herramientas de diagnóstico y recuperación hasta que el incidente sea solucionado
- C. Comenzar con la función de la mesa de servicios y trabajar con los otros equipos de soporte hasta que el usuario quede satisfecho
- D. Comenzar con la iniciación de la práctica de gestión de incidentes y acometer las actividades hasta llegar al cierre del incidente

29) Un equipo de soporte utiliza el método de primero el trabajo más corto ponderado (weighted shortest job first, WSJF) para priorizar su trabajo.

¿En qué tarea deberían trabajar a continuación?

- A. Tarea 1: Costo de demora = 50 € por hora, Tiempo para completar = 1 hora
- B. Tarea 2: Costo de demora = 50 € por hora, Tiempo para completar = 2 horas
- C. Tarea 3: Costo de demora = 100 € por hora, Tiempo para completar = 1 hora
- D. Tarea 4: Costo de demora = 100 € por hora, Tiempo para completar = 2 horas

30) Una organización está desarrollando un flujo de valor para mantener y mejorar un servicio y está planificando el involucramiento de la práctica de “validación y pruebas del servicio”. Es crítico que las actualizaciones no afecten a la confiabilidad del servicio. Las pruebas funcionales serán incluidas en todas las fases de pruebas, y estas ya han sido añadidas al plan.

¿Qué actividad de “validación y pruebas del servicio” falta en este plan?

- A. Asegurarse que los requerimientos se comprendan completamente
- B. Seleccionar un enfoque de desarrollo de software durante las pruebas no funcionales
- C. Ejecutar las pruebas de las nuevas funciones requeridas por los consumidores de servicios durante las pruebas de aceptación
- D. Asegurarse que el sistema siga funcionando como se espera después de los cambios

31) Una organización posee una gran población de empleados que están cerca de la edad de jubilación. A la organización le preocupa que la experiencia de estos empleados se pierda cuando ellos dejen la organización.

En el contexto del modelo de socialización, externalización, combinación, internalización (SECI), ¿cuáles son los DOS enfoques que debería adoptar esta organización?

- 1. Convertir el conocimiento tácito de los empleados en conocimiento explícito
- 2. Asegurarse que las soluciones del proveedor externo estén disponibles como artículos de conocimiento
- 3. Convertir el conocimiento explícito de los empleados en conocimiento tácito
- 4. Transferir el conocimiento explícito de los empleados a otras personas de la organización

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

32) ¿Cuál es un ejemplo de cómo la práctica de “gestión de problemas” contribuye a un flujo de valor para soporte al usuario?

- A. Analizar los detalles de los incidentes cerrados después de una liberación importante con el propósito de entender los síntomas
- B. Actualizar los registros de conocimiento después que se haya identificado la causa de un incidente en la red
- C. Evaluar el impacto de la decisión de añadir guiones de diagnóstico automatizados a un servicio de gestión de relaciones con el cliente
- D. Escribir código para corregir un error en una aplicación que forma parte de un servicio crítico para el negocio

33) El departamento de TI dispone de escaso personal para atender las solicitudes de servicio. No se dispone de personal adicional y la organización desea implementar una solución a corto plazo para gestionar la demanda durante los períodos de gran actividad.

¿Cuál es el MEJOR método que podrían usar para gestionar la demanda?

- A. Crear un nuevo portal de autoservicio que permita a los usuarios registrar y monitorear las solicitudes de servicio
- B. Acordar que las solicitudes recibidas después de las 13:00 no serán procesadas hasta el día siguiente
- C. Aumentar los precios/costos para la alta gestión a fin de proveer un “servicio premium” para las solicitudes de servicio
- D. Emplear a contratistas para hacer frente a la carga de trabajo adicional de solicitudes de servicio en períodos de mucho trabajo

34) ¿Cuál de los siguientes se enfoca en escuchar y reconocer a los clientes y sus necesidades?

- A. Comunicaciones positivas
- B. Shift-left
- C. Modelo de información
- D. CI/CD

35) Una organización financiera está desarrollando una nueva aplicación móvil. Hay muchas partes interesadas que no pueden ponerse de acuerdo sobre las funciones que se necesitan.

¿Qué enfoque de desarrollo resulta MÁS apropiado para esta situación?

- A. En cascada
- B. Tiempos previamente acordados para su cumplimiento
- C. Iterativo lineal
- D. Experimentación en paralelo

36) ¿Cuál de las siguientes prácticas ayudará a crear una buena cultura de trabajo en equipo?

- A. Reducir al mínimo el número de reuniones del equipo para aumentar el enfoque sobre la productividad individual en áreas especializadas
- B. Disuadir la creación de equipos informales para asegurarse que se cumplan los objetivos organizacionales compartidos
- C. Asegurarse que los miembros del equipo entienden sus roles y cómo encajan con los objetivos de la organización
- D. Enfocarse en especializar a los miembros del equipo para minimizar la confusión sobre los roles interfuncionales

37) Una organización está diseñando un flujo de valor para la restauración del servicio en producción a un usuario. Han acordado que el flujo de valor se iniciará por la solicitud de un usuario y han documentado los pasos hasta la restauración del servicio.

¿Qué deberían hacer a continuación?

- A. Acordar qué tipos de incidentes se escalarán al soporte de segunda línea
- B. Identificar las prácticas que se requieren para restaurar el servicio
- C. Definir el caso de uso que describe la demanda de resolución de incidentes
- D. Identificar las actividades de la cadena de valor relacionadas con las etapas del flujo de valor

38) Un proveedor de servicios está planificando ofrecer a usuarios externos un nuevo conjunto de servicios de hospedaje basado en la nube. El proveedor de servicios está desarrollando una estrategia de planificación de la fuerza laboral y ya ha identificado:

- las tecnologías emergentes que requieren los servicios de hospedaje
- los cambios organizacionales y el liderazgo que se necesitan

¿Qué otra consideración debería incluirse en la estrategia?

- A. Diseñar los componentes de infraestructura necesarios para el servicio de hospedaje e identificar posibles proveedores
- B. Planear una nueva estructura de personal y nombrar gestores con conocimiento y experiencia en servicios de hospedaje
- C. Identificar las habilidades y el conocimiento de los potenciales usuarios del servicio en la nube y planear sesiones de capacitación
- D. Crear perfiles de roles para el nuevo personal, incluidos los conjuntos de habilidades y conocimiento necesarios para facilitar la contratación

39) ¿Qué concepto ayuda a la automatización de los procesos que son repetitivos, de gran volumen y basados en reglas sencillas de toma de decisiones?

- A. CI/CD
- B. Integración e intercambio de datos
- C. Automatización robótica de procesos
- D. Medición e informes basados en resultados

40) ¿De qué manera un modelo de información aporta valor a una organización?

- A. Automatizando tareas repetitivas y monótonas
- B. Creando un entendimiento compartido de cómo se crean y utilizan los datos por la organización
- C. Reduciendo las líneas de información dentro de una organización
- D. Permitiendo comprender hasta qué punto la organización está satisfaciendo las necesidades del personal

FIN DEL EXAMEN