



Examen de muestra

Edición 201812

Copyright © EXIN Holding B.V. and BCS, 2018. All rights reserved.

EXIN® is a registered trademark.

VeriSM™ is a registered trademark of IFDC.

SIAM™ is a registered trademark.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.



Índice

Introducción	4
Examen de muestra	5
Soluciones	15
Evaluación	38

Introducción

Éste es el examen de muestra de VeriSM™ Foundation (VERISMF.SP). Las normas y reglamentos de exámenes EXIN se aplican a este examen.

Este examen consiste en 40 preguntas. Cada pregunta tiene un número de respuestas posibles, de las cuales sólo una es correcta.

El número máximo de puntos que se pueden obtener en este examen es de 40. Cada respuesta correcta tiene un valor de 1 punto. Si usted consigue 26 puntos o más, habrá aprobado el examen.

El tiempo permitido para este examen es de 60 minutos.

¡Buena suerte!

Examen de muestra

1 / 40

¿Cuál es la **mejor** descripción para un comportamiento en la sombra (shadow behavior)?

- A) Un trabajador junior observa cómo trabaja un senior y aprende a medida que trabaja.
- B) La creación de un sistema tribal donde los miembros del equipo son eclipsados por otros.
- C) La implementación de sistemas o soluciones sin aprobación explícita de la organización.
- D) La prestación de servicios de TI es tan buena que los consumidores no se dan cuenta de TI.

2 / 40

¿Cómo «fluye» el gobierno a través de una organización?

- A) A través de la delegación que hagan los propietarios a un órgano rector, quien autoriza a las capacidades organizacionales para crear y respaldar los resultados para los consumidores.
- B) A través de una buena planificación en los niveles superiores de la organización, donde es crítico que exista una misión y visión claramente establecidas con objetivos clave definidos.
- C) A través de reuniones de toda la organización una o dos veces al año, donde las partes interesadas presentan la misión, la visión y los objetivos, y reciben retroalimentación de los empleados.
- D) A través de contratos de desempeño entre un empleado y su gerente, haciendo que todos sean responsables de parte de la estrategia.

3 / 40

Las nuevas tecnologías han llevado a cambios dentro de las organizaciones.

¿Cuál es uno de esos cambios?

- A) Los servicios son impulsados por prácticas de gestión estables que desincentivan la innovación tecnológica.
- B) Se pueden prestar servicios desde cualquier lugar a cualquier otro.
- C) Actualmente, los servicios se someten a un enfoque de cambio funcional más rígido dentro las organizaciones.
- D) Las organizaciones prefieren servicios que se basen en enfoques tradicionales de gestión rígida.

4 / 40

La transformación digital requiere un nuevo enfoque de la gestión de servicios dentro las organizaciones.

¿Dónde se sitúa la propiedad de los principios de gestión de servicios en una organización?

- A) El negocio es dueño de la gestión de servicios.
- B) TI es dueño de la gestión de servicios.
- C) La gestión de servicios es contratada a un proveedor externo.
- D) La gestión de servicios es propiedad de toda la organización.

5 / 40

¿Cuál es la **mejor** forma de describir la cultura organizacional?

- A) Es un conjunto de prácticas comunes basadas en los orígenes de todos los empleados de una organización.
- B) Es un reflejo de la etnicidad de los directores y propietarios dentro de una organización.
- C) Es una cultura que se define exclusivamente por el liderazgo de una organización.
- D) Es tanto un conjunto de, como la interacción entre los valores, sistemas, símbolos, suposiciones, creencias y hábitos de una organización.

6 / 40

¿Cuál es el elemento **más** importante al crear una cultura de servicio?

- A) Empoderar a los empleados para que tomen decisiones por sí mismos
- B) Medir la cultura de servicio para identificar ideas de mejora
- C) Mostrarle al consumidor con acciones que se lo valora en vez de decírselo
- D) Formar a los empleados y gestores en un buen comportamiento de servicio

7 / 40

¿Cuál es la actividad clave del rol de líder?

- A) Centrarse en los resultados
- B) Minimizar riesgos
- C) Motivar a los colegas
- D) Establecer prioridades

8 / 40

La inteligencia emocional define dos competencias principales: la personal y la social.

¿Qué dos habilidades pertenecen a la competencia social?

- A) La participación en grupos sociales y la comunicación activa con ellos
- B) El conocimiento de los medios sociales y de qué personas y situaciones pueden influirnos
- C) La sensibilización social y gestión de relaciones
- D) La gestión de contenidos sociales y uso de técnicas sociales

9 / 40

¿Cuál es el nombre del profesional que debe disponer de amplios y profundos conocimientos?

- A) Profesional tipo-A
- B) Profesional tipo-I
- C) Experto en gestión de servicios
- D) Profesional tipo-T

10 / 40

¿Cuál es la **última** etapa en la constitución de un equipo?

- A) Disolución
- B) Formación
- C) Desempeño
- D) Configuración

11 / 40

Hay un reto que es que los equipos pueden trabajar en silos.

¿Cuál es una recomendación que la dirección debe adoptar para superar este reto?

- A) Celebrar reuniones individuales entre miembros del equipo
- B) Ofrecer actividades de creación de equipos para cada equipo
- C) Recompensar a los equipos que logran sus objetivos antes de lo previsto
- D) Compartir información sobre las estrategias de la organización

12 / 40

El éxito de la gestión de expectativas depende de desarrollar una visión clara de lo que se espera.

¿Cómo se puede lograr esta claridad?

- A) Asegurar que la documentación detallada del SLA esté disponible
- B) Informar sobre el logro de los objetivos acordados
- C) Establecer límites y proporcionando una estructura de entrega
- D) Prometer menos y entregar más

13 / 40

¿Cuál es uno de los cinco componentes que deben considerarse en la comunicación?

- A) Mecanismo de entrega
- B) Intención
- C) Percepción
- D) Alcance

14 / 40

¿Cuál es el **primer** paso importante en el modelo de gestión del cambio organizacional (OCM) de Kotter?

- A) Construir una coalición que guíe
- B) Crear una sensación de urgencia
- C) Generar ganancias a corto plazo
- D) Instituir cambios

15 / 40

¿Qué elemento del modelo VeriSM™ define las actividades o prácticas de gestión necesarias para cumplir con los requerimientos de gobierno al proporcionar guardarraíles o límites?

- A) Definir
- B) Malla de Gestión
- C) Producir
- D) Principios de gestión de servicios

16 / 40

Después del despliegue de un nuevo producto o servicio, el proveedor del servicio proporcionará un soporte continuo en su uso a los consumidores.

¿Qué elemento del modelo VeriSM™ describe esta provisión de soporte?

- A) Definir
- B) Producir
- C) Proveer
- D) Responder

17 / 40

¿Cuál es la **principal** razón por la cual VeriSM™ redefine la gestión de servicios tradicional?

- A) VeriSM™ divide la gestión de servicios dentro de una organización en entidades separadas de manera que todas puedan trabajar de forma autónoma.
- B) VeriSM™ se centra en una visión de conjunto y no proporciona prácticas para organizaciones específicas.
- C) VeriSM™ incorpora nuevas tecnologías y, por tanto, ayuda a los departamentos de TI en la transformación digital.
- D) VeriSM™ considera a toda la organización como el proveedor de servicios con capacidades que trabajan juntas.

18 / 40

¿Qué diferencia a VeriSM™ de otros enfoques de gestión de servicios de TI?

- A) VeriSM™ diferencia a TI de otras prácticas de gestión de servicios.
- B) VeriSM™ se centra en los aspectos corporativos de TI en la organización.
- C) VeriSM™ es una evolución lógica a prácticas de gestión de servicios de TI anteriores.
- D) VeriSM™ tiene en cuenta todas las capacidades de la organización.

19 / 40

VeriSM™ introduce el concepto de Malla de Gestión. Éste combina los cuatro elementos de recursos, prácticas de gestión, entorno y tecnologías emergentes para crear y entregar productos y servicios.

¿En qué elemento deberían incluirse los marcos de trabajo como ITIL o las metodologías como COBIT?

- A) Tecnologías emergentes
- B) Ambiente
- C) Prácticas de gestión
- D) Recursos

20 / 40

La Malla de Gestión solo puede crearse cuando se entiendan el gobierno organizacional y los principios de gestión de servicios.

¿Qué más debe desarrollarse antes de que se construya la Malla?

- A) Especificaciones de diseño
- B) Planes operativos
- C) Planes estratégicos
- D) Planes tácticos

21 / 40

¿Cuál es un objetivo de la etapa Definir en el modelo VeriSM™?

- A) Abordar las actividades y los resultados del soporte relacionados con el diseño de un producto o servicio
- B) Asegurar que el producto o servicio esté disponible para su consumo
- C) Reaccionar a problemas de servicio, consultas y solicitudes del consumidor
- D) Tomar el plan del servicio y realizar actividades de construcción, prueba e implementación bajo control de cambios

22 / 40

¿Por qué las pruebas son una parte importante de la etapa Producir?

- A) Para definir los criterios y el apetito de riesgo de una organización
- B) Para asegurar que el producto o servicio cumpla los requerimientos establecidos
- C) Para asegurar que los requerimientos de la organización estén alineados con su estrategia
- D) Para asegurar que la arquitectura de la organización sea la apropiada

23 / 40

¿Qué actividad forma parte de la etapa Proveer?

- A) Construir
- B) Diseñar
- C) Mejorar
- D) Probar

24 / 40

¿Qué incluye la actividad Registrar de la etapa Responder?

- A) Capturar información
- B) Proporcionar resultados
- C) Resolver problemas
- D) Eventos fuente

25 / 40

¿Qué pasos describen el proceso de alto nivel para adaptar el modelo VeriSM™?

- A) Definir a las partes interesadas, seleccionar los procesos e implementarlos en la organización
- B) Establecer los principios, seleccionar un conjunto de prácticas y crear un modelo operativo responsivo
- C) Investigar todas las prácticas en uso, seleccionar el mejor conjunto y convertirlas en obligatorias
- D) Seleccionar la mejor práctica de gestión, centrarse en ella e implementarla paso a paso

26 / 40

La etapa Definir del modelo VeriSM™ crea una definición de cómo es un buen servicio.

¿Durante qué proceso tiene lugar esta actividad?

- A) Crear el plan de servicio
- B) Crear la solución
- C) Definir las necesidades del consumidor
- D) Reunir los requisitos

27 / 40

¿Cuál es el objetivo de la medición del servicio?

- A) Demostrar el cumplimiento de las leyes, regulaciones y compromisos contractuales
- B) Permitir que los proveedores de servicios gestionen las capacidades de desempeño de los elementos de servicio subyacentes
- C) Permitir que el consumidor entienda los costos de proporcionar el servicio
- D) Cuantificar y calificar los resultados proporcionados por un servicio

28 / 40

Una organización está creciendo rápidamente, por lo que quiere reconsiderar todos sus procesos. Se dan cuenta que las pruebas son demasiado arriesgadas. Quieren minimizar costos de corrección de errores derivados de un descubrimiento posterior de errores de integración y prueba.

¿Qué prácticas de gestión afrontarían **mejor** esta cuestión?

- A) Agile
- B) Experiencia del Cliente (CX) / Experiencia del Usuario (UX)
- C) Lean
- D) SIAM™

29 / 40

¿Cómo se puede utilizar Agile para dar soporte a la gestión de servicios?

- A) Agile no se puede utilizar, ya que es una práctica únicamente de gestión de proyectos
- B) Para construir productos y servicios de forma iterativa
- C) Para una fácil aceptación de todas las prácticas de gestión de servicios en toda la organización
- D) Para construir todos los procesos de gestión de servicios como los proyectos en cascada tradicionales

30 / 40

¿Cómo avanza DevOps las prácticas de gestión de servicios?

- A) DevOps avanza las prácticas de gestión de servicios al desplazarlas hacia la izquierda, haciéndolas más ágiles.
- B) DevOps establece los principios de las prácticas de gestión de servicios.
- C) DevOps debe usarse solo para desarrollar nuevos productos y servicios.
- D) DevOps se estableció más tarde que la gestión del servicio y, por lo tanto, no avanza las prácticas de gestión del servicio.

31 / 40

¿Cuál es la capa entre el consumidor y el proveedor de Integración y Gestión del Servicio (SIAM)?

- A) Defensor de servicios
- B) Instalador de servicios
- C) Integrador de servicios
- D) Gestor de servicios

32 / 40

En Lean, se distinguen diferentes tipos de desperdicios.

¿Qué tipo de desperdicio es «producir a niveles de calidad superiores a los requeridos por el cliente»?

- A) Inventario
- B) Exceso de entrega
- C) Sobreprocesamiento
- D) Sobreproducción

33 / 40

Shift Left es un enfoque que ve el desarrollo de la solución, la entrega y el soporte desplazándolos hacia las etapas más tempranas de su ciclo de vida, y por lo tanto, aumenta la eficiencia, ahorra costos y mejora la atención al cliente.

¿Qué actividad **no** es una característica de Shift Left?

- A) Corrección automática de problemas operativos después de que hayan ocurrido
- B) Autodetección de problemas operativos potenciales antes de que ocurran
- C) Remisión automática de incidencias al soporte de segunda línea
- D) Autoservicio de diagnóstico de incidencias

34 / 40

¿Qué es un ejemplo de Experiencia del Usuario (UX)?

- A) Tramitación de las reclamaciones
- B) Servicio al cliente
- C) Experiencia de soporte
- D) Interfaz de usuario

35 / 40

¿Cómo influye **positivamente** la entrega continua en los procesos de control de cambios?

- A) No afecta a los procesos de control de cambios.
- B) Afecta a los procesos a través de instalaciones de prueba automatizadas.
- C) Afecta a los procesos proporcionando más información.
- D) Afecta a los procesos a través de un control de cambios menos riguroso.

36 / 40

La tecnología está cambiando rápidamente y esto le plantea importantes retos a la gestión de servicios.

¿Qué se puede identificar como un reto genérico para la gestión de servicios?

- A) Asegurar que el costo se corresponde con el presupuesto
- B) Hacer coincidir las expectativas con las relaciones de negocio
- C) Más complejidad y menos visibilidad
- D) Los enfoques de gestión de servicios dan soporte a las restricciones

37 / 40

¿Cuál es un beneficio **clave** de la nube?

- A) Mejora la comunicación interna
- B) Aumenta la calidad de la infraestructura
- C) Aumenta la velocidad del servicio de infraestructura
- D) Reduce los riesgos operativos

38 / 40

Una organización decide usar una solución SaaS para controlar sus nuevos dispositivos de monitorización del Internet de las Cosas (IoT).

Desde el punto de vista de la gestión de servicios ¿qué es lo **más** importante que se debe tener en cuenta?

- A) Un requerimiento clave es que los dispositivos IoT tengan identificadores y direcciones IP únicos.
- B) Los servicios de IoT proporcionan un mejor seguimiento del comportamiento para dar soporte al marketing en tiempo real.
- C) Es un servicio externalizado, por lo que no se requieren consideraciones específicas.
- D) Los guardarraíles para los servicios también se deben respetar para las soluciones SaaS.

39 / 40

¿Cuál es la ventaja de la Automatización Robótica de Procesos (RPA) en los procesos de gestión de servicios?

- A) RPA automatiza las tareas y, por lo tanto, siempre reducirá el número de empleados.
- B) RPA ayuda a que los empleados realicen tareas más complejas.
- C) RPA aumenta la calidad de los productos producidos ya que automatiza las tareas.
- D) RPA es una técnica de manufactura que no se puede utilizar de forma efectiva en la gestión de servicios.

40 / 40

Una organización quiere terminar con el modo de «apaga fuegos» y pasar al modo proactivo.

¿En qué elemento(s) del modelo VeriSM™ debería enfocarse **primero**?

- A) Definir y Producir
- B) Gobierno
- C) Malla de Gestión
- D) Proveer y Responder

Soluciones

1 / 40

¿Cuál es la **mejor** descripción para un comportamiento en la sombra (shadow behavior)?

- A) Un trabajador junior observa cómo trabaja un senior y aprende a medida que trabaja.
 - B) La creación de un sistema tribal donde los miembros del equipo son eclipsados por otros.
 - C) La implementación de sistemas o soluciones sin aprobación explícita de la organización.
 - D) La prestación de servicios de TI es tan buena que los consumidores no se dan cuenta de TI.
-
- A) Incorrecto. Aunque el aprendizaje por observación del trabajo es un enfoque de desarrollo de habilidades válido que produce buenos resultados, no tiene ninguna relación con el comportamiento en la sombra. El comportamiento en la sombra se refiere a cosas, tales como la introducción de sistemas en el ambiente de producción sin aprobación.
 - B) Incorrecto. VeriSM™ elimina las barreras y el tribalismo que se encuentran en muchas organizaciones. Eclipsar a otros miembros del equipo se considera un comportamiento indeseable y debe evitarse de acuerdo con VeriSM™, pero el comportamiento en la sombra se centra en la falta de aprobación explícita de la organización para los cambios en las organizaciones.
 - C) Correcto. El comportamiento en la sombra y, en concreto, el TI en la sombra (shadow IT) es un gran problema en las organizaciones. No seguir los procesos y procedimientos de aprobación de la organización (gestión de cambios) introduce riesgos desconocidos en el ambiente y puede afectar al desempeño de otros servicios de TI. (Bibliografía: A, capítulo 2.3.1)
 - D) Incorrecto. Es bueno que los servicios de TI sean considerados como no intrusivos, y que formen parte del funcionamiento de la organización. Sin embargo, el comportamiento en la sombra no es positivo, ya que significa cosas como sistemas que se implementan sin aprobación y, por lo tanto, aumentan el riesgo.

2 / 40

¿Cómo «fluye» el gobierno a través de una organización?

- A) A través de la delegación que hagan los propietarios a un órgano rector, quien autoriza a las capacidades organizacionales para crear y respaldar los resultados para los consumidores.
 - B) A través de una buena planificación en los niveles superiores de la organización, donde es crítico que exista una misión y visión claramente establecidas con objetivos clave definidos.
 - C) A través de reuniones de toda la organización una o dos veces al año, donde las partes interesadas presentan la misión, la visión y los objetivos, y reciben retroalimentación de los empleados.
 - D) A través de contratos de desempeño entre un empleado y su gerente, haciendo que todos sean responsables de parte de la estrategia.
-
- A) Correcto. Es necesario que haya un marco real de delegación y autorización que respalde el flujo de gobierno para que realmente funcione. (Bibliografía: A, capítulo 2.5.2)
 - B) Incorrecto. Si bien la planificación estratégica en los niveles superiores de la organización es importante, no puede considerarse la columna vertebral de cómo fluye el gobierno. Fluirá a través de la delegación a un órgano de gobierno, quien autorizará a las capacidades de la organización para tomar medidas basadas en la misión, la visión y los objetivos.
 - C) Incorrecto. Aunque puede ser aconsejable la apertura y la invitación al diálogo de los propietarios / partes interesadas acerca de la misión, la visión y los objetivos, no se puede considerar la columna vertebral de cómo fluye el gobierno. Fluirá a través de la delegación a un órgano de gobierno, quien autorizará a las capacidades organizativas para tomar medidas basadas en la misión, la visión y los objetivos.
 - D) Incorrecto. Aunque tener un compromiso entre un gestor y un empleado es una buena idea para garantizar que todos entiendan y sean responsables finales de su contribución a la misión, visión y objetivos de la organización, es necesario que exista un compromiso y una rendición de cuentas igualmente firmes entre los propietarios / partes interesadas, que hacen la misión, visión y objetivos, y un órgano de gobierno. Quien a su vez autoriza, por ejemplo, a los gestores para que hagan realidad la misión, la visión y los objetivos.

3 / 40

Las nuevas tecnologías han llevado a cambios dentro de las organizaciones.

¿Cuál es uno de esos cambios?

- A) Los servicios son impulsados por prácticas de gestión estables que desincentivan la innovación tecnológica.
 - B) Se pueden prestar servicios desde cualquier lugar a cualquier otro.
 - C) Actualmente, los servicios se someten a un enfoque de cambio funcional más rígido dentro las organizaciones.
 - D) Las organizaciones prefieren servicios que se basen en enfoques tradicionales de gestión rígida.
-
- A) Incorrecto. Aunque la estabilidad sigue siendo importante, la velocidad de cambio tecnológico requiere una mayor innovación, no menor.
 - B) Correcto. Las nuevas tecnologías innovadoras han permitido que se presten servicios desde cualquier lugar a cualquier otro. (Bibliografía: A, capítulo 3.1)
 - C) Incorrecto. Los enfoques Agile proporcionan la flexibilidad deseada en lugar de una gestión rígida.
 - D) Incorrecto. Las organizaciones están buscando enfoques más ágiles y flexibles para la gestión del servicio, para atender a un entorno que cambia rápidamente.

4 / 40

La transformación digital requiere un nuevo enfoque de la gestión de servicios dentro las organizaciones.

¿Dónde se sitúa la propiedad de los principios de gestión de servicios en una organización?

- A) El negocio es dueño de la gestión de servicios.
 - B) TI es dueño de la gestión de servicios.
 - C) La gestión de servicios es contratada a un proveedor externo.
 - D) La gestión de servicios es propiedad de toda la organización.
-
- A) Incorrecto. Las capacidades de TI en gestión de servicios necesitan combinarse con otras áreas de capacidades, como recursos humanos, ventas, marketing o finanzas, y no ser propiedad exclusiva del negocio.
 - B) Incorrecto. Con la transformación digital, la gestión de servicios ya no podrá ser propiedad exclusiva de la capacidad de TI.
 - C) Incorrecto. La gestión de servicios es un enfoque de toda la empresa, y no debería contratarse a solo un proveedor externo.
 - D) Correcto. Los productos y servicios requieren la contribución de múltiples capacidades del negocio, las cuales deben trabajar juntas para cumplir los objetivos de la organización. La gestión de servicios se eleva al nivel empresarial. (Bibliografía: A, capítulo 3.5)

5 / 40

¿Cuál es la **mejor** forma de describir la cultura organizacional?

- A) Es un conjunto de prácticas comunes basadas en los orígenes de todos los empleados de una organización.
 - B) Es un reflejo de la etnicidad de los directores y propietarios dentro de una organización.
 - C) Es una cultura que se define exclusivamente por el liderazgo de una organización.
 - D) Es tanto un conjunto de, como la interacción entre los valores, sistemas, símbolos, suposiciones, creencias y hábitos de una organización.
-
- A) Incorrecto. VeriSM™ define la cultura organizacional como «el conjunto de normas, directrices y prácticas escritas y no escritas que determinan los comportamientos de las personas de una organización». La respuesta puede parecer correcta, pero decir que las prácticas comunes se basan en los antecedentes de los empleados no es correcto. Los empleados influyen, sin duda alguna, en la cultura organizacional, pero sólo son uno de los muchos factores que influyen en la cultura.
 - B) Incorrecto. Aunque el contexto en el que trabaja una organización y los antecedentes de los gestores y propietarios influyen en la cultura organizacional, también lo hacen otros factores. Las referencias culturales de un grupo de interesados de la organización no deben constituir la base exclusiva de la cultura organizacional.
 - C) Incorrecto. El liderazgo de una organización ciertamente tiene una gran influencia y puede afectar activamente la cultura organizacional, pero de ninguna manera es el único factor determinante. Los líderes y gestores que intentan un cambio organizacional que se opone a la cultura organizacional pronto descubrirán que esta es una tarea difícil y, a veces, peligrosa, y verán que sus iniciativas de cambio fracasan en su mayoría.
 - D) Correcto. La cultura es «la forma en que hacemos las cosas en una organización». Según VeriSM™, una buena descripción sería «los valores, sistemas, símbolos, suposiciones, creencias y hábitos colectivos de una organización». Todos ellos se pueden observar en cómo se hacen las cosas en la organización. La cultura a menudo no es algo que se define o escribe formalmente, ni algo que se enseña a los nuevos empleados. La mayor parte de ellos «observará y aprenderá cómo se hacen las cosas aquí». (Bibliografía: A, capítulo 2.4)

6 / 40

¿Cuál es el elemento **más** importante al crear una cultura de servicio?

- A) Empoderar a los empleados para que tomen decisiones por sí mismos
- B) Medir la cultura de servicio para identificar ideas de mejora
- C) Mostrarle al consumidor con acciones que se lo valora en vez de decírselo
- D) Formar a los empleados y gestores en un buen comportamiento de servicio

- A) Incorrecto. Si bien el empoderamiento es una de las áreas en las que la alta dirección necesita centrarse para generar una cultura de servicio, no es el elemento más importante de una cultura de servicio. En realidad, mostrarle al consumidor con acciones que se lo valora en vez de solo decirle que es valorado, es el elemento más importante.
- B) Incorrecto. Para saber si se está haciendo un buen trabajo, es importante medir su desempeño. Sin embargo, no es el elemento más crítico para crear una cultura de servicio como tal. En realidad, mostrarle al consumidor con acciones que se lo valora en lugar de solo decirle que es valorado, es el elemento más importante.
- C) Correcto. Conseguir que el consumidor se sienta valorado es el elemento más importante de una cultura de servicio. (Bibliografía: A, capítulo 4.4)
- D) Incorrecto. Para generar una cultura de servicio en una organización, es importante que los empleados y la dirección sean capaces de realizar esta cultura de servicio y de detectar un buen o un mal comportamiento cuando lo ven. Aun así, el elemento más importante es mostrarle al consumidor con acciones que se lo valora en lugar de solo decirle que es valorado, es el elemento más importante.

7 / 40

¿Cuál es la actividad clave del rol de líder?

- A) Centrarse en los resultados
- B) Minimizar riesgos
- C) Motivar a los colegas
- D) Establecer prioridades

- A) Incorrecto. Esta es una actividad clave del rol de gestor.
- B) Incorrecto. Esta es una actividad clave del rol de gestor.
- C) Correcto. Esta actividad es una característica clave que está conectada con el rol de líder en VeriSM™. Otras características clave son empoderamiento e inspiración. (Bibliografía: A, capítulo 5.1)
- D) Incorrecto. Esta es una actividad clave del Propietario del Producto en un proyecto de Scrum.

8 / 40

La inteligencia emocional define dos competencias principales: la personal y la social.

¿Qué dos habilidades pertenecen a la competencia social?

- A) La participación en grupos sociales y la comunicación activa con ellos
 - B) El conocimiento de los medios sociales y de qué personas y situaciones pueden influirnos
 - C) La sensibilización social y gestión de relaciones
 - D) La gestión de contenidos sociales y uso de técnicas sociales
-
- A) Incorrecto. La participación en grupos sociales y la comunicación entre los miembros del mismo son actividades, no habilidades.
 - B) Incorrecto. Conocer los medios sociales no es suficiente para expresarlo como una habilidad. Conocer qué personas y situaciones pueden influirnos es una habilidad que pertenece a la competencia personal.
 - C) Correcto. La sensibilización social y la gestión de relaciones son dos habilidades definidas por Travis Bradberry y Jean Greaves en su trabajo «Emotional Intelligence 2.0». (Bibliografía: A, capítulo 5.3)
 - D) Incorrecto. La gestión de contenidos sociales y el uso de técnicas sociales no son habilidades. Las técnicas son el uso de herramientas específicas, un conjunto de normas de conducta, y las habilidades son inmanentes, adquiridas durante el proceso de aprendizaje y crecimiento. Las técnicas consisten en cómo hacer algo, mientras que las habilidades consisten en cómo conocer y entender algo.

9 / 40

¿Cuál es el nombre del profesional que debe disponer de amplios y profundos conocimientos?

- A) Profesional tipo-A
 - B) Profesional tipo-I
 - C) Experto en gestión de servicios
 - D) Profesional tipo-T
-
- A) Incorrecto. Un profesional tipo-A desarrolla la experiencia en dos especialidades.
 - B) Incorrecto. Un profesional tipo-I se enfoca en un área específica y tiene una gran profundidad de información y conocimiento dentro de esa área.
 - C) Incorrecto. 'Experto en gestión de servicios' es una certificación, no una teoría, que solo se enfoca en un área de conocimiento y profundidad en particular.
 - D) Correcto. El profesional tipo-T es un innovador y eficaz solucionador de problemas en su área de especialización, y es capaz de interactuar y entender a especialistas en una amplia gama de capacidades. (Bibliografía: A, capítulo 5.5)

10 / 40

¿Cuál es la **última** etapa en la constitución de un equipo?

- A) Disolución
- B) Formación
- C) Desempeño
- D) Configuración

- A) Correcto. Esta es la última etapa en la constitución de un equipo. Es cuando se completan las tareas del grupo y el equipo se disuelve. Las otras cuatro etapas son: formación, debate, normalización y ejecución. (Bibliografía: A, capítulo 5.7.1)
- B) Incorrecto. Esta es la primera etapa en la constitución de un equipo. Se enfoca en conocerse y entender el propósito del equipo.
- C) Incorrecto. Esta es la cuarta etapa en la constitución de un equipo. Durante esta etapa se sincronizan las relaciones, las prácticas del equipo y la efectividad, y el trabajo real del equipo está ahora avanzando.
- D) Incorrecto. Esta no es una etapa en la constitución de un equipo.

11 / 40

Hay un reto que es que los equipos pueden trabajar en silos.

¿Cuál es una recomendación que la dirección debe adoptar para superar este reto?

- A) Celebrar reuniones individuales entre miembros del equipo
- B) Ofrecer actividades de creación de equipos para cada equipo
- C) Recompensar a los equipos que logran sus objetivos antes de lo previsto
- D) Compartir información sobre las estrategias de la organización

- A) Incorrecto. Estas reuniones son útiles para crear un espíritu de equipo a través de un equipo virtual, pero pueden fomentar el desarrollo de silos, alentando al equipo a mirar internamente.
- B) Incorrecto. Las actividades de creación de equipos para cada equipo fomentarán el espíritu de equipo, pero no la colaboración con otros equipos.
- C) Incorrecto. Recompensar a los equipos por alcanzar objetivos antes de lo previsto puede enfatizar la rivalidad y entorpecer la colaboración con otros equipos.
- D) Correcto. Compartir los objetivos estratégicos de la organización ayudará a los equipos a centrarse en el panorama completo, de modo que el equipo trabaje para ayudar a lograr el objetivo global. (Bibliografía: A, capítulo 6.1)

12 / 40

El éxito de la gestión de expectativas depende de desarrollar una visión clara de lo que se espera.

¿Cómo se puede lograr esta claridad?

- A) Asegurar que la documentación detallada del SLA esté disponible
 - B) Informar sobre el logro de los objetivos acordados
 - C) Establecer límites y proporcionando una estructura de entrega
 - D) Prometer menos y entregar más
-
- A) Incorrecto. La documentación detallada no mejora necesariamente la claridad si es demasiado compleja o ambigua. Los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) deben ser claros y especificar el nivel de servicio que se va a prestar y cómo se va a medir.
 - B) Incorrecto. Existe el peligro de que se alcancen los objetivos, pero la percepción general del servicio integral sea deficiente, si los objetivos no están alineados con los requerimientos del negocio. Esto se conoce como el efecto sandía (verde por fuera y rojo por dentro).
 - C) Correcto. Definir de forma inequívoca el alcance de lo que se debe entregar garantizará que todas las partes estén de acuerdo y evitará la no correspondencia entre las expectativas y la entrega. (Bibliografía: A, capítulo 6.2.1)
 - D) Incorrecto. La ambición de prometer menos y prestar un servicio mejor de lo acordado no ayuda a aclarar las expectativas e incluso puede elevar estas expectativas a un nivel alcanzable con el tiempo, ya que no existe un acuerdo claro sobre lo que el proveedor de servicios es capaz de ofrecer.

13 / 40

¿Cuál es uno de los cinco componentes que deben considerarse en la comunicación?

- A) Mecanismo de entrega
 - B) Intención
 - C) Percepción
 - D) Alcance
-
- A) Correcto. En una buena comunicación, hay cinco componentes a considerar. Estos cinco componentes son: emisor, contexto, receptor, mecanismo de entrega y contenido. (Bibliografía: A, capítulo 6.4)
 - B) Incorrecto. La intención no es uno de los cinco componentes que se deben considerar en la comunicación. Cada mensaje debe tener un propósito (intención) definido que el emisor quiere lograr con la comunicación.
 - C) Incorrecto. La percepción no es uno de los cinco componentes que se deben considerar en la comunicación. Es cómo se entiende el mensaje.
 - D) Incorrecto. El alcance no es uno de los cinco componentes que se deben considerar en la comunicación. El alcance es parte de un plan de comunicación definido.

14 / 40

¿Cuál es el **primer** paso importante en el modelo de gestión del cambio organizacional (OCM) de Kotter?

- A) Construir una coalición que guíe
- B) Crear una sensación de urgencia
- C) Generar ganancias a corto plazo
- D) Instituir cambios

- A) Incorrecto. Esta es la segunda etapa del modelo de Kotter. Esta etapa se centra en crear un ejército de voluntarios con personas eficaces que puedan orientar, coordinar y comunicar.
- B) Correcto. Esta es la primera etapa en el modelo de Kotter. Se enfoca en usar oportunidades que atraigan (emocional e intelectualmente) al 'ejército de voluntarios' para tomar acciones urgentemente. (Bibliografía: A, capítulo 6.6.1)
- C) Incorrecto. Esta es la sexta etapa del modelo de Kotter. Se centra en recopilar y categorizar las ganancias a corto plazo para mostrar la consecución de resultados tangibles del negocio.
- D) Incorrecto. Esta es la última etapa del modelo de Kotter. Se centra en vincular los nuevos comportamientos con el éxito de la organización.

15 / 40

¿Qué elemento del modelo VeriSM™ define las actividades o prácticas de gestión necesarias para cumplir con los requerimientos de gobierno al proporcionar guardarraíles o límites?

- A) Definir
- B) Malla de Gestión
- C) Producir
- D) Principios de gestión de servicios

- A) Incorrecto. La etapa Definir se refiere a las actividades y a los resultados relacionados con el diseño de un producto o servicio. La etapa Definir trabaja dentro de los guardarraíles proporcionados por los principios de gestión de servicios.
- B) Incorrecto. La Malla de Gestión no proporciona los guardarraíles, sino que permite a los equipos trabajar en productos y servicios de manera flexible, combinando recursos, prácticas, entorno y tecnologías emergentes.
- C) Incorrecto. La etapa Producir se ocupa de la creación de la solución, garantizando que el resultado satisfaga las necesidades del consumidor. La etapa Producir trabaja dentro de los guardarraíles proporcionados por los principios de gestión de servicios.
- D) Correcto. Los principios de gestión de servicios se basan en los principios de gobierno organizacionales. Proporcionan los guardarraíles para los productos y servicios prestados, dirigiéndose a áreas como la calidad y el riesgo. (Bibliografía: A, capítulo 7 y capítulo 9.1)

16 / 40

Después del despliegue de un nuevo producto o servicio, el proveedor del servicio proporcionará un soporte continuo en su uso a los consumidores.

¿Qué elemento del modelo VeriSM™ describe esta provisión de soporte?

- A) Definir
- B) Producir
- C) Proveer
- D) Responder

- A) Incorrecto. La etapa Definir se refiere a las actividades y a los resultados de soporte relacionados con el diseño de un producto o servicio.
- B) Incorrecto. La etapa Producir se refiere a la creación de la solución, asegurando que el resultado satisfaga los requerimientos del consumidor.
- C) Incorrecto. La etapa Proveer se refiere a hacer que la solución nueva o modificada esté disponible para su uso.
- D) Correcto. La etapa Responder describe el soporte que recibe el consumidor durante los problemas de desempeño, preguntas o cualquier otra solicitud. (Bibliografía: A, capítulos 7 y 14.1)

17 / 40

¿Cuál es la **principal** razón por la cual VeriSM™ redefine la gestión de servicios tradicional?

- A) VeriSM™ divide la gestión de servicios dentro de una organización en entidades separadas de manera que todas puedan trabajar de forma autónoma.
- B) VeriSM™ se centra en una visión de conjunto y no proporciona prácticas para organizaciones específicas.
- C) VeriSM™ incorpora nuevas tecnologías y, por tanto, ayuda a los departamentos de TI en la transformación digital.
- D) VeriSM™ considera a toda la organización como el proveedor de servicios con capacidades que trabajan juntas.

- A) Incorrecto. VeriSM™ tiene una visión holística para toda la organización y no la divide en entidades.
- B) Incorrecto. VeriSM™ proporciona una Malla para personalizar la gestión de servicios para una organización específica.
- C) Incorrecto. Esto es cierto, pero no es el motivo principal por el cual redefine la gestión de servicios.
- D) Correcto. Este es el elemento diferenciador clave entre VeriSM™ e ITSM. (Bibliografía: A, capítulo 9.2)

18 / 40

¿Qué diferencia a VeriSM™ de otros enfoques de gestión de servicios de TI?

- A) VeriSM™ diferencia a TI de otras prácticas de gestión de servicios.
 - B) VeriSM™ se centra en los aspectos corporativos de TI en la organización.
 - C) VeriSM™ es una evolución lógica a prácticas de gestión de servicios de TI anteriores.
 - D) VeriSM™ tiene en cuenta todas las capacidades de la organización.
-
- A) Incorrecto. VeriSM™ considera a todos los departamentos y áreas como capacidades en la prestación de servicios al consumidor.
 - B) Incorrecto. VeriSM™ se centra en toda la organización, no solo en TI.
 - C) Incorrecto. VeriSM™ es el siguiente paso, pero tiene un enfoque más amplio que la gestión de servicios de TI tradicional.
 - D) Correcto. VeriSM™ tiene una visión holística de la organización como un todo. Toda la organización es el proveedor de servicios y los departamentos individuales son las capacidades que dan soporte a la organización a medida que entrega productos y servicios. (Bibliografía: A, capítulo 9.2)

19 / 40

VeriSM™ introduce el concepto de Malla de Gestión. Éste combina los cuatro elementos de recursos, prácticas de gestión, entorno y tecnologías emergentes para crear y entregar productos y servicios.

¿En qué elemento deberían incluirse los marcos de trabajo como ITIL o las metodologías como COBIT?

- A) Tecnologías emergentes
 - B) Ambiente
 - C) Prácticas de gestión
 - D) Recursos
-
- A) Incorrecto. Las tecnologías emergentes son los avances en las tecnologías en general, como los servicios basados en la nube, la automatización y el Internet de las Cosas (IoT), que pueden ser aprovechadas al momento de diseñar y prestar un servicio.
 - B) Incorrecto. Los aspectos ambientales incluyen la cultura organizacional, la posición de mercado y el marco normativo.
 - C) Correcto. El elemento de prácticas de gestión de la Malla incluye marcos de trabajo como ITIL y metodologías como COBIT, SIAM y DevOps. La organización elige qué utilizar en función de los requisitos. (Bibliografía: A, capítulo 10)
 - D) Incorrecto. Los recursos son los elementos de los que se sirve una organización para crear productos y servicios, como personas, dinero y activos.

20 / 40

La Malla de Gestión solo puede crearse cuando se entiendan el gobierno organizacional y los principios de gestión de servicios.

¿Qué más debe desarrollarse antes de que se construya la Malla?

- A) Especificaciones de diseño
- B) Planes operativos
- C) Planes estratégicos
- D) Planes tácticos

- A) Incorrecto. La Malla de Gestión se usa para desarrollar y entregar productos y servicios. Las especificaciones de diseño se desarrollan utilizando la Malla de Gestión.
- B) Incorrecto. Los planes operativos se desarrollan después de la creación de la Malla de Gestión. Basándose en los requerimientos, el proveedor de servicios elige los mejores elementos para que la Malla cree el plan operativo.
- C) Correcto. Trabajar dentro de los guardarraíles establecidos por el gobierno organizacional y los principios de gestión de servicios, el proveedor de servicios desarrolla sus planes estratégicos para satisfacer los requerimientos del consumidor. A partir de ellos, se crea la Malla de Gestión. (Bibliografía: A, capítulo 10.5)
- D) Incorrecto. Los planes tácticos se desarrollan después de la creación de la Malla de Gestión. Basándose en los requerimientos, el proveedor de servicios elige los mejores elementos para que la Malla cree el plan táctico.

21 / 40

¿Cuál es un objetivo de la etapa Definir en el modelo VeriSM™?

- A) Abordar las actividades y los resultados del soporte relacionados con el diseño de un producto o servicio
- B) Asegurar que el producto o servicio esté disponible para su consumo
- C) Reaccionar a problemas de servicio, consultas y solicitudes del consumidor
- D) Tomar el plan del servicio y realizar actividades de construcción, prueba e implementación bajo control de cambios

- A) Correcto. Definir es abordar las actividades relacionadas con el diseño de un producto o servicio. (Bibliografía: A, capítulo 11.1)
- B) Incorrecto. Este es un objetivo de la etapa Proveer del modelo VeriSM™.
- C) Incorrecto. Este es un objetivo de la etapa Responder del modelo VeriSM™.
- D) Incorrecto. Este es un objetivo de la etapa Producir del modelo VeriSM™.

22 / 40

¿Por qué las pruebas son una parte importante de la etapa Producir?

- A) Para definir los criterios y el apetito de riesgo de una organización
 - B) Para asegurar que el producto o servicio cumpla los requerimientos establecidos
 - C) Para asegurar que los requerimientos de la organización estén alineados con su estrategia
 - D) Para asegurar que la arquitectura de la organización sea la apropiada
-
- A) Incorrecto. El apetito de riesgo organizacional es responsabilidad de las estructuras de gobierno, y los criterios de riesgo asociados con un producto o servicio se definen durante la etapa Definir. Las pruebas deben asegurar que la introducción de un servicio o producto nuevo o modificado cumpla con los requerimientos establecidos con respecto al riesgo, y no definir cuáles son estos requerimientos.
 - B) Correcto. Las pruebas deben asegurar que el producto o servicio cumpla con los requerimientos establecidos en la etapa de Definir. Esto puede incluir una serie de pruebas que verifican, por ejemplo, si el producto o servicio satisfará las necesidades de las partes interesadas que promovieron el desarrollo del producto o servicio. Verificar si un servicio o producto cumple con los requerimientos establecidos en la etapa Definir normalmente incluye actividades como probar funcionalidad, facilidad de uso, compatibilidad técnica, etcétera, pero las pruebas también deben asegurar que el producto o servicio permita resultados comerciales y facilite la obtención de valor para el negocio. (Bibliografía: A, capítulo 7 y capítulo 12.5)
 - C) Incorrecto. La validación de si los requerimientos de la organización respaldan la estrategia de la organización es responsabilidad del órgano de gobierno y la dirección, y no el objetivo de la prueba. Sin embargo, el modelo VeriSM™ puede proporcionar retroalimentación valiosa a la dirección y las estructuras de gobierno con ese fin.
 - D) Incorrecto. Evaluar la idoneidad de la arquitectura organizacional es una actividad de la dirección. Las pruebas deben garantizar que los productos y servicios se ajusten a la arquitectura organizacional definida y no a la inversa.

23 / 40

¿Qué actividad forma parte de la etapa Proveer?

- A) Construir
 - B) Diseñar
 - C) Mejorar
 - D) Probar
-
- A) Incorrecto. Construir forma parte de la etapa Producir del modelo VeriSM™. Construir convierte el plan de servicios producido en la etapa Definir en planes ejecutables y posteriormente en acciones que producen el servicio nuevo o modificado.
 - B) Incorrecto. Diseñar no forma parte de la etapa Proveer.
 - C) Correcto. Mejorar forma parte de la etapa Proveer del modelo VeriSM™. Mejorar incluye actividades de mantenimiento y mejora. (Bibliografía: A, capítulo 13.2)
 - D) Incorrecto. Probar forma parte de la etapa Producir y asegura que el producto o servicio sean probados según los planes diseñados. Las pruebas deben abarcar diversas circunstancias y se basarán en el gobierno organizacional.

24 / 40

¿Qué incluye la actividad Registrar de la etapa Responder?

- A) Capturar información
- B) Proporcionar resultados
- C) Resolver problemas
- D) Eventos fuente

- A) Correcto. Capturar información está incluido en la actividad Registrar. (Bibliografía: A, capítulo 14.2)
- B) Incorrecto. Proporcionar resultados está incluido en la actividad Gestionar.
- C) Incorrecto. Resolver problemas está incluido en la actividad Gestionar.
- D) Incorrecto. Eventos fuente está incluido en la actividad Gestionar.

25 / 40

¿Qué pasos describen el proceso de alto nivel para adaptar el modelo VeriSM™?

- A) Definir a las partes interesadas, seleccionar los procesos e implementarlos en la organización
 - B) Establecer los principios, seleccionar un conjunto de prácticas y crear un modelo operativo responsivo
 - C) Investigar todas las prácticas en uso, seleccionar el mejor conjunto y convertirlas en obligatorias
 - D) Seleccionar la mejor práctica de gestión, centrarse en ella e implementarla paso a paso
-
- A) Incorrecto. Estas actividades no tienen nada que ver con la adaptación del modelo VeriSM™. Adaptar significa que se necesita establecer los primeros principios, las prácticas y un modelo operativo.
 - B) Correcto. Estos son los pasos para adaptar el modelo VeriSM™. (Bibliografía: A, capítulo 15.1)
 - C) Incorrecto. VeriSM™ trabaja con una Malla que contiene más prácticas. Adaptar significa que además de seleccionar prácticas, se deben establecer principios y un modelo operativo.
 - D) Incorrecto. VeriSM™ no se trata de seleccionar una práctica, sino de utilizar juntas las prácticas requeridas. Adaptar significa que se deben establecer nuevas prácticas de gestión y un modelo operativo.

26 / 40

La etapa Definir del modelo VeriSM™ crea una definición de cómo es un buen servicio.

¿Durante qué proceso tiene lugar esta actividad?

- A) Crear el plan de servicio
- B) Crear la solución
- C) Definir las necesidades del consumidor
- D) Reunir los requisitos

- A) Incorrecto. El plan de servicio es el documento guía para la etapa Producir. Contiene una especificación detallada del servicio: los requisitos de nivel de servicio, el modelo de soporte, así como las mediciones e informes según lo acordado en la etapa de recopilación de requisitos. (Bibliografía: A, capítulo 11.6)
- B) Incorrecto. Este es el proceso en el que se construye el diseño, incluyendo el método de medición del buen desempeño para la disponibilidad, capacidad, continuidad y seguridad. (Bibliografía: A, capítulo 11.5)
- C) Incorrecto. Esto es muy temprano en el proceso. Las necesidades del consumidor a menudo se establecen en un caso de negocio, cuya aprobación desencadena otras actividades que resultan en la inclusión de medidas de desempeño en el plan de servicio. (Bibliografía: A, capítulo 11.3)
- D) Correcto. Durante el proceso de recopilación de requisitos, se establecen los requisitos funcionales y no funcionales (incluyendo cómo se aprecia un buen desempeño). Esto impulsa la construcción de mediciones e informes adecuados. (Bibliografía: A, capítulo 11.4)

27 / 40

¿Cuál es el objetivo de la medición del servicio?

- A) Demostrar el cumplimiento de las leyes, regulaciones y compromisos contractuales
- B) Permitir que los proveedores de servicios gestionen las capacidades de desempeño de los elementos de servicio subyacentes
- C) Permitir que el consumidor entienda los costos de proporcionar el servicio
- D) Cuantificar y calificar los resultados proporcionados por un servicio

- A) Incorrecto. El cumplimiento es una de las cuatro consideraciones de la medición del servicio que ayuda a facilitar la gestión del mismo. No es el objetivo general de la medición.
- B) Incorrecto. Si bien estas medidas son importantes para los proveedores de servicios, no son de interés para los consumidores y no reflejan una visión holística de la medición del servicio.
- C) Incorrecto. Entender el costo de proporcionar un servicio es importante para el proveedor del servicio y no para el consumidor. Los consumidores están más interesados en el costo del consumo y el valor que obtienen del servicio.
- D) Correcto. La medición de un servicio comienza por entender el servicio y al consumidor y cómo este último recibe el valor del servicio. La medición (y presentación de informes) es el medio por el cual se demuestra el valor al consumidor. (Bibliografía: A, capítulo 10.4.4.1)

28 / 40

Una organización está creciendo rápidamente, por lo que quiere reconsiderar todos sus procesos. Se dan cuenta que las pruebas son demasiado arriesgadas. Quieren minimizar costos de corrección de errores derivados de un descubrimiento posterior de errores de integración y prueba.

¿Qué prácticas de gestión afrontarían **mejor** esta cuestión?

- A) Agile
- B) Experiencia del Cliente (CX) / Experiencia del Usuario (UX)
- C) Lean
- D) SIAM

- A) Incorrecto. Agile incluye la habilidad de pensar rápido, resolver problemas y tener nuevas ideas. Una organización Ágil sería rápida, flexible y robusta, capaz de responder rápidamente a retos, eventos y oportunidades inesperados. Por lo tanto, Agile no será la mejor práctica de gestión para abordar este problema.
- B) Incorrecto. CX/UX es la relación entre los consumidores de productos y servicios y la organización que los produce. Esta práctica de gestión no abordará los costos asociados con los problemas de las pruebas.
- C) Correcto. Tanto Lean como la entrega continua mejoran minimizando los retrasos asociados con los esfuerzos de hacer pruebas. Ambos también minimizan los riesgos de las pruebas, y encuentran errores de integración y de prueba antes de que sean demasiado caros de arreglar. (Bibliografía: A, capítulo 16.1)
- D) Incorrecto. SIAM se centra en definir un conjunto de principios, prácticas y enfoques utilizados para gestionar, integrar, gobernar y coordinar la entrega de servicios por parte de varios proveedores de servicios. SIAM no se centra específicamente en minimizar costos asociados con los esfuerzos de pruebas.

29 / 40

¿Cómo se puede utilizar Agile para dar soporte a la gestión de servicios?

- A) Agile no se puede utilizar, ya que es una práctica únicamente de gestión de proyectos
- B) Para construir productos y servicios de forma iterativa
- C) Para una fácil aceptación de todas las prácticas de gestión de servicios en toda la organización
- D) Para construir todos los procesos de gestión de servicios como los proyectos en cascada tradicionales

- A) Incorrecto. Las prácticas Ágiles se pueden utilizar no solo en la gestión de proyectos, sino también en las actividades habituales y en la gestión de servicios.
- B) Correcto. La construcción iterativa de productos y servicios sigue las técnicas Ágiles. (Bibliografía: A, capítulo 17.6)
- C) Incorrecto. Agile promueve un enfoque iterativo de introducción de cambios paso a paso; obtener la aceptación continua de las prácticas de gestión de servicios en toda la organización es un proceso continuo.
- D) Incorrecto. Las prácticas Agile promueven la construcción de servicios y productos de forma iterativa, mientras que el enfoque en cascada no se centra en la construcción iterativa.

30 / 40

¿Cómo avanza DevOps las prácticas de gestión de servicios?

- A) DevOps avanza las prácticas de gestión de servicios al desplazarlas hacia la izquierda, haciéndolas más ágiles.
 - B) DevOps establece los principios de las prácticas de gestión de servicios.
 - C) DevOps debe usarse solo para desarrollar nuevos productos y servicios.
 - D) DevOps se estableció más tarde que la gestión del servicio y, por lo tanto, no avanza las prácticas de gestión del servicio.
-
- A) Correcto. DevOps puede avanzar las prácticas de gestión de servicios al desplazarlas hacia la izquierda, haciéndolas más ágiles y automatizando las actividades de gestión de servicios. (Bibliografía: A, capítulo 18.7)
 - B) Incorrecto. DevOps no puede establecer principios, ya que son una parte inherente de la gestión de servicios.
 - C) Incorrecto. DevOps se puede utilizar para crear nuevos productos y servicios, así como para mejorar los ya existentes.
 - D) Incorrecto. No importa que DevOps se haya establecido más tarde porque puede influir en las prácticas de gestión de servicios existentes al involucrar a las personas, el desarrollo, las operaciones, la calidad y las pruebas.

31 / 40

¿Cuál es la capa entre el consumidor y el proveedor de Integración y Gestión del Servicio (SIAM)?

- A) Defensor de servicios
 - B) Instalador de servicios
 - C) Integrador de servicios
 - D) Gestor de servicios
-
- A) Incorrecto. Ese rol no existe en SIAM, Mejores Prácticas de Gestión ni en VeriSM™.
 - B) Incorrecto. Ese rol no existe en SIAM, Mejores Prácticas de Gestión ni en VeriSM™.
 - C) Correcto. Este es el nombre de la tercera capa entre consumidor y proveedor en SIAM. (Bibliografía: A, capítulo 19.2)
 - D) Incorrecto. Ese rol no existe en SIAM, Mejores Prácticas de Gestión ni en VeriSM™.

32 / 40

En Lean, se distinguen diferentes tipos de desperdicios.

¿Qué tipo de desperdicio es «producir a niveles de calidad superiores a los requeridos por el cliente»?

- A) Inventario
- B) Exceso de entrega
- C) Sobreprocesamiento
- D) Sobreproducción

- A) Incorrecto. Este tipo de desperdicio se describe como exceso de productos y materiales que no se utilizan.
- B) Incorrecto. Este tipo de desperdicio no existe en Lean.
- C) Correcto. Esta es la descripción de sobreprocesamiento. (Bibliografía: A, capítulo 20.7)
- D) Incorrecto. Este tipo de desperdicio se describe como la creación de más producción de la que se necesita y antes de que se necesite.

33 / 40

Shift Left es un enfoque que ve el desarrollo de la solución, la entrega y el soporte desplazándolos hacia las etapas más tempranas de su ciclo de vida, y por lo tanto, aumenta la eficiencia, ahorra costos y mejora la atención al cliente.

¿Qué actividad **no** es una característica de Shift Left?

- A) Corrección automática de problemas operativos después de que hayan ocurrido
 - B) Autodetección de problemas operativos potenciales antes de que ocurran
 - C) Remisión automática de incidencias al soporte de segunda línea
 - D) Autoservicio de diagnóstico de incidencias
-
- A) Incorrecto. Esta es una característica de Shift Left. La resolución automática de incidencias reduce el tiempo de inactividad potencial del servicio, eliminando la necesidad de intervención humana. Por ejemplo, los efectos de un fallo de corriente se pueden minimizar mediante la detección por la gestión de eventos y la conmutación automática por error del servicio a recursos de procesamiento alternativos.
 - B) Incorrecto. Esta está en el extremo izquierdo del espectro de Shift Left. Se evitan las incidencias y, por consiguiente, los costes de soporte y el tiempo de inactividad del servicio. Por ejemplo, la gestión de eventos puede detectar que un contenedor se está llenando y automáticamente activar la incorporación de almacenamiento adicional.
 - C) Correcto. Esta no es una actividad de Shift Left, ya que están implicados recursos de segunda línea comparativamente caros. La automatización, sin embargo, es un componente clave de Shift Left, ya que reduce el riesgo de errores humanos. La remisión automática de incidencias al servicio de soporte de segundo nivel puede ser, en ciertas circunstancias, el proceso más apropiado, pero no es Shift Left. (Bibliografía: A, capítulo 21)
 - D) Incorrecto. El autoservicio es una práctica Shift Left. Es la «columna vertebral del soporte de nivel 0». Los consumidores pueden cuestionar las bases del conocimiento y utilizar foros comunitarios y muchas otras herramientas para encontrar una solución a su dificultad, sin tener que ponerse en contacto con un servicio de soporte de TI comparativamente costoso. Es importante, sin embargo, que el soporte de TI conozca las actividades de autoservicio de los consumidores para que se pueda moderar el contenido.

34 / 40

¿Qué es un ejemplo de Experiencia del Usuario (UX)?

- A) Tramitación de las reclamaciones
- B) Servicio al cliente
- C) Experiencia de soporte
- D) Interfaz de usuario

- A) Incorrecto. Este es un ejemplo de Experiencia del Cliente (CX) y no de Experiencia del Usuario (UX). La tramitación de las reclamaciones está relacionada con la capacidad de respuesta de una organización a las reclamaciones y por lo tanto se refiere a la relación entre los consumidores y la organización.
- B) Incorrecto. Este es un ejemplo de CX y no de UX. Se refiere a la relación entre los consumidores y la organización.
- C) Incorrecto. Este es un ejemplo de CX y no de UX. Se refiere a la relación entre los consumidores y la organización.
- D) Correcto. Este es el ejemplo de UX. La interfaz de usuario es uno de los componentes técnicos de CX y por lo tanto es un ejemplo de UX. (Bibliografía: A, capítulo 22.1)

35 / 40

¿Cómo influye **positivamente** la entrega continua en los procesos de control de cambios?

- A) No afecta a los procesos de control de cambios.
- B) Afecta a los procesos a través de instalaciones de prueba automatizadas.
- C) Afecta a los procesos proporcionando más información.
- D) Afecta a los procesos a través de un control de cambios menos riguroso.

- A) Incorrecto. La entrega continua puede afectar positivamente los procesos de control de cambios mediante la automatización del proceso de integración y pruebas sin intervención humana o discusión.
- B) Correcto. La entrega continua puede afectar al proceso de control de cambios a través de la eliminación de la intervención/factor humano o discusión. (Bibliografía: A, capítulo 23.7)
- C) Incorrecto. Añadir más información significa una toma de decisiones más larga. Esto puede tener un impacto negativo en los procesos de control de cambios y no elimina los errores humanos.
- D) Incorrecto. Un proceso de control de cambios menos riguroso puede provocar más errores humanos y puede afectar negativamente a todo el proceso.

36 / 40

La tecnología está cambiando rápidamente y esto le plantea importantes retos a la gestión de servicios.

¿Qué se puede identificar como un reto genérico para la gestión de servicios?

- A) Asegurar que el costo se corresponde con el presupuesto
- B) Hacer coincidir las expectativas con las relaciones de negocio
- C) Más complejidad y menos visibilidad
- D) Los enfoques de gestión de servicios dan soporte a las restricciones

- A) Incorrecto. Asegurar que el costo coincide con el presupuesto no es uno de los retos identificados para la gestión de servicios.
- B) Incorrecto. El reto es hacer coincidir las expectativas con la realidad, no con las relaciones dentro de la organización.
- C) Correcto. Un reto reconocido es que las tecnologías emergentes y el acceso a las nuevas tecnologías pueden hacer que el ambiente del proveedor de servicios sea más complejo. (Bibliografía: A, capítulo 25.1)
- D) Incorrecto. Los enfoques de gestión de servicios deben dar soporte a la organización, no a las restricciones.

37 / 40

¿Cuál es un beneficio **clave** de la nube?

- A) Mejora la comunicación interna
- B) Aumenta la calidad de la infraestructura
- C) Aumenta la velocidad del servicio de infraestructura
- D) Reduce los riesgos operativos

- A) Incorrecto. Usar la nube para la infraestructura no tendrá un impacto en su capacidad de comunicarse internamente. El uso de la nube puede generar beneficios como la reducción de los riesgos operativos, el aprovisionamiento rápido de recursos de hardware y software, y el aumento de la capacidad de pago a medida que la usa.
- B) Incorrecto. Aunque poner la infraestructura en la nube puede dar como resultado una mejor calidad, no es un hecho. Si hay una buena configuración de la infraestructura interna, para empezar, no se puede esperar un aumento en la calidad simplemente por subirla a la nube. El uso de la nube puede generar beneficios como la reducción de los riesgos operativos, el aprovisionamiento rápido de recursos de hardware y software, y el aumento de la capacidad de pago a medida que la usa.
- C) Incorrecto. Aunque puede experimentar una mayor velocidad del servicio de infraestructura, esto solo ocurrirá si su infraestructura interna era lenta desde un principio. Si ya dispone de un servicio de infraestructura rápido y eficiente, no puede esperar una mejora en este aspecto simplemente colocando su infraestructura en la nube. El uso de la nube puede generar beneficios como la reducción de los riesgos operativos, el aprovisionamiento rápido de recursos de hardware y software, y el aumento de la capacidad de pago a medida que la usa.
- D) Correcto. Las complejidades de la administración de servidores de infraestructura, almacenamiento y aplicaciones son manejadas por el proveedor de la nube, lo que permite a las organizaciones centrarse en las actividades centrales en lugar de en las tareas técnicas de TI. (Bibliografía: A, capítulo 25.2)

38 / 40

Una organización decide usar una solución SaaS para controlar sus nuevos dispositivos de monitorización del Internet de las Cosas (IoT).

Desde el punto de vista de la gestión de servicios ¿qué es lo **más** importante que se debe tener en cuenta?

- A) Un requerimiento clave es que los dispositivos IoT tengan identificadores y direcciones IP únicos.
 - B) Los servicios de IoT proporcionan un mejor seguimiento del comportamiento para dar soporte al marketing en tiempo real.
 - C) Es un servicio externalizado, por lo que no se requieren consideraciones específicas.
 - D) Los guardarraíles para los servicios también se deben respetar para las soluciones SaaS.
-
- A) Incorrecto. Este es un requerimiento técnico válido, pero no es importante desde el punto de vista de la gestión de servicios.
 - B) Incorrecto. Este es un beneficio que aportan los servicios de IoT, pero no es importante desde el punto de vista de la gestión de servicios.
 - C) Incorrecto. Los principios de gestión de servicios se aplican a todos los servicios.
 - D) Correcto. Los guardarraíles son principios generales para todos los servicios, sean o no externalizados. (Bibliografía: A, capítulos 1.4 y 25.6)

39 / 40

¿Cuál es la ventaja de la Automatización Robótica de Procesos (RPA) en los procesos de gestión de servicios?

- A) RPA automatiza las tareas y, por lo tanto, siempre reducirá el número de empleados.
 - B) RPA ayuda a que los empleados realicen tareas más complejas.
 - C) RPA aumenta la calidad de los productos producidos ya que automatiza las tareas.
 - D) RPA es una técnica de manufactura que no se puede utilizar de forma efectiva en la gestión de servicios.
-
- A) Incorrecto. RPA no siempre consiste en reducir el número de empleados.
 - B) Correcto. La reasignación de recursos de personal a actividades más valiosas es un claro beneficio, y también ha automatizado tareas más complejas que conllevan una lógica avanzada. (Bibliografía: A, capítulo 25.8)
 - C) Incorrecto. RPA en gestión de servicios no se refiere a la automatización de las tareas de productos, sino de procesos.
 - D) Incorrecto. RPA se refiere a la automatización (gestión del servicio) de las tareas de procesos.

40 / 40

Una organización quiere terminar con el modo de «apaga fuegos» y pasar al modo proactivo.

¿En qué elemento(s) del modelo VeriSM™ debería enfocarse **primero**?

- A) Definir y Producir
- B) Gobierno
- C) Malla de Gestión
- D) Proveer y Responder

- A) Correcto. Mejorar las cosas desde el principio y producir mejores servicios es el camino a seguir. La atención se centra en las actividades Definir y Producir, en lugar de en reparar lo que se ha hecho mal. (Bibliografía: A, capítulo 26.1)
- B) Incorrecto. Aunque estos elementos son importantes, no son lo primero en lo que hay que centrarse.
- C) Incorrecto. Este es un elemento necesario para avanzar hacia el modelo VeriSM™, pero no ayuda terminar con el modo de «apagar fuegos» a corto plazo.
- D) Incorrecto. Centrarse en lo que se ha hecho mal e intentar repararlo, mantiene a la organización en el modo de «apagar fuegos». La atención se centra en las actividades Definir y Producir, en lugar de en reparar lo que se ha hecho mal.

Evaluación

En la siguiente tabla se indican las respuestas correctas a las preguntas.

Número	Respuesta	Número	Respuesta
1	C	21	A
2	A	22	B
3	B	23	C
4	D	24	A
5	D	25	B
6	C	26	D
7	C	27	D
8	C	28	C
9	D	29	B
10	A	30	A
11	D	31	C
12	C	32	C
13	A	33	C
14	B	34	D
15	D	35	B
16	D	36	C
17	D	37	D
18	D	38	D
19	C	39	B
20	C	40	A

Contacto EXIN

www.exin.com

