

[Página Principal](#) / [Mis cursos](#) / [GSTI](#) / [General](#) / [GSTI - 2022 Control #1](#)

Comenzado el martes, 24 de mayo de 2022, 20:12

Estado Finalizado

Finalizado en martes, 24 de mayo de 2022, 20:52

Tiempo empleado 39 minutos 12 segundos

Calificación 4,00 de 10,00 (40%)

Comentario - desaprobado, a seguir esforzándose

Pregunta 1

Incorrecta

Puntúa 0,00 sobre 1,00

Ud. Se encuentra en una reunión del Comité de Gobierno Digital de la empresa en la que labora, y representa al Departamento de Informática. Están tratando los problemas desbordantes que está teniendo el Dpto. Informática respecto al servicio que el proveedor INDRA SAC viene proporcionando (outsourcing). En su argumento y defensa, Ud señala lo MENOS sensato en beneficios de INDRA SAC como proveedor de servicios?

- ☒ a. La mayoría de los riesgos se trasladan al proveedor del servicio, y a toda su infraestructura
- ☐ b. Con el outsourcing hacemos menos esfuerzo en gestionar procesos. No nos preocupamos en el cómo lo realizan
- ☐ c. Nuestros costes se ven incrementados, lo que se beneficia a un mayor margen y utilidad
- ☐ d. Como cliente tenemos una mayor ganancia productiva puesto que podemos contar con SLA bastante definidos

✗

La respuesta correcta es: Nuestros costes se ven incrementados, lo que se beneficia a un mayor margen y utilidad

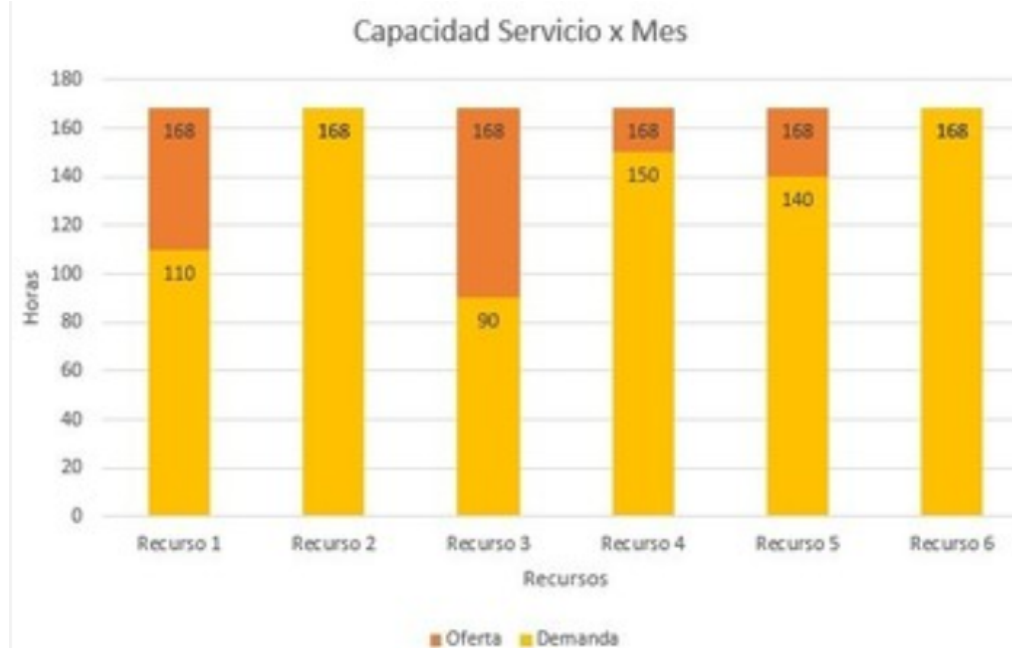


Pregunta 2

Incorrecta

Puntúa 0,00 sobre 1,00

Qué acciones válidas continuarían tras la publicación del informe de capacidad de servicio por mes?



- ☐ a. Con menos del 40% de ocupación del recurso 3, debe actuar y retirarlo del servicio cuanto antes
- ☐ b. Debo premiar a los recursos 6 y 2 por realizar un excelente desempeño en sus actividades
- ☐ c. Podría utilizar un diagrama de ishikawa para analizar por qué la oferta del recurso 3 no llega ni al 60% de ocupabilidad
- ☒ d. Debo mantener la calma, pues con mas 70% de ocupación del recurso 3 me permite centrar mi atención en otros focos ✖

La respuesta correcta es: Podría utilizar un diagrama de ishikawa para analizar por qué la oferta del recurso 3 no llega ni al 60% de ocupabilidad



Pregunta 3

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Ud. Se encuentra en una reunión del Comité de Gobierno Digital de la empresa en la que labora, y representa al Departamento de Informática. Están tratando los problemas desbordantes que está teniendo el Dpto. Informática al brindar la atención de las aplicaciones de soportes al negocio, existen muchas quejas y en las últimas semanas se ha agrabado debido a que usuarios de negocios encontraron a uno de los analistas resolviendo problemas de su negocio desde las instalaciones de la empresa. Todos opinan que lo mejor es contratar a una empresa tercera que se encargue de esta labor, incluso algunos piden su renuncia.Cuál sería lo MAS sensato que pudiera estar sucediendo?

- ☐ a. Un análisis realizado indica que la capacidad del servicio es alta, sin embargo estamos bajo con la oferta. Lo que conlleva a tiempos ocios del personal de IT y ausencia de valor en sus actividades.
- ☐ b. "Agradezco a todos por este tiempo de labor, hoy es mi último día en esta empresa"
- ☒ c. Al parecer los recursos no están creando valor al negocio, además de existir un bajo nivel de orientación al cliente por parte de la gente de IT ✓
- ☐ d. Considero que la tercerización no está siendo aprovechada, y que podría beneficiar a todas las partes si se hace bien

La respuesta correcta es: Al parecer los recursos no están creando valor al negocio, además de existir un bajo nivel de orientación al cliente por parte de la gente de IT

Pregunta 4

Incorrecta

Puntúa 0,00 sobre 1,00

¿En qué etapa del ciclo de vida del servicio deben definirse los procesos necesarios para operar un nuevo servicio?

- ☐ a. Diseño del servicio: Diseñar los procesos
- ☒ b. Estrategia de servicio: desarrollar las ofertas ✗
- ☐ c. Operación de servicio: gestión de operaciones de TI
- ☐ d. Transición de servicios: Planificar y preparar el despliegue

La respuesta correcta es: Diseño del servicio: Diseñar los procesos



Pregunta 5

Incorrecta

Puntúa 0,00 sobre 1,00

Cuál sería el servicio que mas se ajustaría, para una empresa del rubro Maquinaria Pesada, el cual posee los mejores vendedores de la ciudad, tienen una facturación anual de \$4 millones, y cada vendedor tiene un equipo asignado. Los problemas son de nivel bajo pero recurrentes, se ha brindado capacitaciones al personal, pero aun el indicador de recurrencia de incidencia es bastante alto

- ☐ a. Un servicio de infraestructura de servidores para alojamiento de sus archivos, y de esta manera los vendedores y Jefe estén conectados con su información
- ☐ b. Un servicio de soporte de aplicaciones para que los vendedores puedan realizar mayor cantidad de ventas
- ☒ c. Servicio de centro de información, para que los vendedores cuenten con información rica de potenciales clientes. ✗
- ☐ d. Servicio de mesa de ayuda, para bajar ese índice alto de recurrencia.

La respuesta correcta es: Servicio de mesa de ayuda, para bajar ese índice alto de recurrencia.

Pregunta 6

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

""Ud acaba de recibir el siguiente email:

Carlos,

Nos es grato anunciarle que hemos iniciado el proceso de certificación para todo el personal de TI de la empresa, motivo por el cual estamos sacando un presupuesto destinado a dicho propósito. Entendemos que con ello la empresa también estará considerada certificada en ITIL". Cuál respuesta sería la MAS apropiada en para este caso: ""

- ☐ a. "Sí, efectivamente, sigamos por esa ruta"
- ☐ b. "Desconozco de este tema, y mejor sería cancelar este fondo"
- ☒ c. "Hay que revisar la ISO 20000 y la BS 15000, para corroborar qué requisitos se necesitan como empresa" ✓
- ☐ d. "Probablemente, será necesario destinar un fondo adicional, para el personal que también ve negocios"

La respuesta correcta es: "Hay que revisar la ISO 20000 y la BS 15000, para corroborar qué requisitos se necesitan como empresa"



Pregunta 7

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Señale la respuesta correcta según imagen

A	lista de aplicativos que se encuentran en producción	W	G. Financiera
B	campaña de sensibilización con usuarios para generar confianza hacia IT	X	G. De la estrategia
C	"Cuáles servicios deberíamos ofertar?"	Y	G. De la demanda
D	Se desperdician recursos tecnológicos	Z	G. Del portafolio

- ☒ a. C-X, B-Y, D-W, A-Z
- ☐ b. A-Y, B-W, C-Z, D-X
- ☐ c. A-Z, B-W, C-X, D-Y
- ☐ d. D-Z, C-W, B-X, A-Y



La respuesta correcta es: C-X, B-Y, D-W, A-Z

Pregunta 8

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

"¿Qué tipos de servicios deben incluirse en el ámbito de la Gestión del Portafolio del Servicios?"

1. Los planeados para ser entregados
2. Los que se entregan
3. Los que hayan sido retirados del servicio"

- ☐ a. 1 y 3 solamente
- ☒ b. Todo lo anterior
- ☐ c. 2 y 3 solamente
- ☐ d. 1 y 2 solamente



La respuesta correcta es: Todo lo anterior



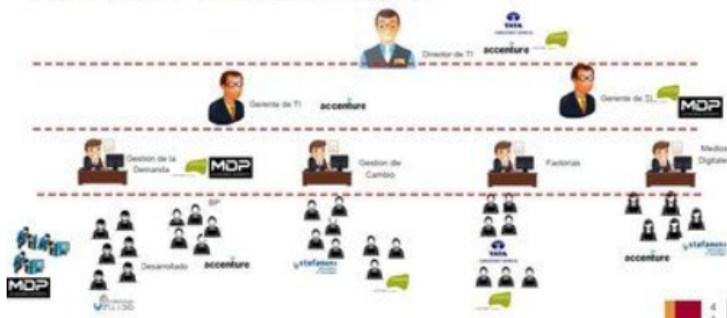
Pregunta 9

Incorrecta

Puntúa 0,00 sobre 1,00

En el siguiente esquema, cuál considera que sería el enunciado MAS próximo a su comportamiento?.

SERVICIOS TI EN EMPRESAS



- ☐ a. participamos en reuniones nivel táctico y estratégico de la empresa. Tenemos personal externo que colabora con tareas operativas.
- ☐ b. apagamos cualquier incidencia en el acto, cero interrupciones.
- ☐ c. IT esta posicionado al mas alto nivel organizacional
- ☐ d. "hacemos de todo", bastante trabajo operativo, tenemos un jefe de sistemas y dependemos de la gerencia de planeamiento

La respuesta correcta es: IT esta posicionado al mas alto nivel organizacional

Pregunta 10

Incorrecta

Puntúa 0,00 sobre 1,00



Entrenamiento para fortalecer las capacidades de todos los profesionales que buscan en crecimiento

"Relacione conceptos:

""capacidades y destrezas para resolución de problemas"" | ""medio para entregar valor"" | ""Capacidad, disponibilidad, seguridad,continuidad""

- ☐ a. valor, gestión, garantía
- ☒ b. servicio, gestión, valor
- ☐ c. gestión, servicio, utilidad
- ☐ d. gestión, servicio, garantía

ITIL

SCRUM

PMP

Redes Sociales



Contacto

☎ Teléfono: 986339818

✉ E-mail: ventas@yachaygo.com

La respuesta correcta es: gestión, servicio, garantía

Copyright © 2021 - A Pangea Consultores project. Soportado por Moodle

[Resumen de retención de datos](#)

[Descargar la app para dispositivos móviles](#)

