

Proyecto de Investigación

Título: Modelo de Gestión de Servicios de TI en las organizaciones prestadoras de servicios de TI en Colombia

Resumen del proyecto de investigación:

Este anteproyecto plantea la necesidad de realizar un estudio y proponer un modelo de gestión de servicios de TI en las organizaciones prestadoras de servicios de TI, a partir de las problemáticas que en la actualidad estos enfrentan en la prestación de sus servicios y lo cual ha generado insatisfacción por parte de los clientes.

La finalidad del estudio es identificar las falencias que presentan las organizaciones en la gestión de servicios de TI y proponer un modelo en el cual se aplicaran los procesos de buenas prácticas que plantea ITIL, al momento de atender un incidente o un problema en la continuidad de sus servicios TI. Para así formular recomendaciones que permitan aumentar los indicadores de calidad de los servicios y dar valor a los clientes.

Palabras claves: Gestión de servicio, ITILV3, Tecnologías de la Información (TI),

Planteamiento del problema

En la actualidad las organizaciones de TI han presentado muchos problemas en cuanto a fallos e incumplimiento en la prestación de sus servicios, esta problemática radica en la mala gestión de sus procesos internos afectando principalmente a los usuarios los cuales han interpuesto quejas por inconformidad.

La problemática que tienen actualmente las empresas prestadoras de servicios de TI en Colombia, arraigan en que muchos de estos desconocen cómo mejorar el rendimiento y la utilización de las Tecnologías de Información existentes en la operación de sus empresas, y en los avances que éstas van requiriendo, para determinar una manera indicada al momento de invertir en dichas tecnologías en pro de alcanzar sus objetivos deseados. De igual forma, otro factor que afecta la prestación de servicios de calidad que se ajusten a las necesidades de los clientes, es el no asegurar la capacidad necesaria para cumplir con lo requerido en los Acuerdos de Nivel de Servicios (SLAs). Así mismo, la falta de alineamiento de la capacidad TI con los procesos de negocio es un factor importante para dar rendimiento en los servicios TI y así generar valor al cliente. Por lo cual al no cumplir con los indicadores de calidad a nivel operativo estos afectan directamente la relación y satisfacción del cliente debido a la falta de respuesta en los tiempos establecidos a los inconvenientes presentados en la prestación de los servicios generando molestias y quejas por parte de este.

De lo anterior, surge la necesidad de proponer un modelo de gestión de servicios de TI en las organizaciones prestadoras de servicios TI en Colombia con el fin de una vez se analicen los procesos internos que implementan en la operación de sus servicios, se identifiquen sus principales falencias al momento de atender incidentes, problemas o errores conocidos. Asimismo, identificar los indicadores de calidad, disponibilidad y capacidad que se maneja en la implementación de las mejores prácticas de ITIL. Todo lo anterior se realizara a partir de entrevistas y encuestas aplicadas a expertos, encargados del área de operación del servicio de las principales empresas del sector y a usuarios de estas.

Pregunta de investigación

¿Qué modelo de gestión de servicios de TI deben implementar las organizaciones prestadoras de servicios de TI en Colombia?

Objetivo General

Diseñar un modelo de gestión de servicios de TI para las organizaciones prestadoras de servicios de TI en Colombia

Objetivos específicos

Formular mejoras para los servicios que actualmente brindan las organizaciones de TI.

Exponer todos los beneficios de manejar un modelo de gestión de servicio de TI.

Identificar los inconvenientes mas frecuentes que presentan las organizaciones de TI por no manejar un modelo de gestión de servicios de TI.

Generar recomendaciones para obtener el máximo beneficio del modelo propuesto

Justificación

De acuerdo a José Gándara¹, *“El sector empresarial ha presenciado el cambio en su sistema organizacional y productivo, debido a la dependencia creada en torno a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Tiempo atrás, las TIC se utilizaban como soporte paralelo a las compañías; ya que los usuarios tenían un concepto sobre las TIC a manera de herramientas poco relevantes en la producción, organización y estructura de las empresas, justificando el no aprovechamiento al máximo de los recursos tecnológicos que una empresa pudiera tener, obteniendo de esta manera mayores costos y menor eficiencia en sus actividades.”*

¹ GÁNDARA, Jose y MATHISON, Luis. EFECTOS DE LAS TIC EN LAS NUEVAS ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS: DE LA GERENCIA VERTICAL A LA EMPRESA HORIZONTAL. Venezuela : Editorial Negotium, 2007,p.6-11

Partiendo de esta falencia presentada, aparece la importancia de la gestión de servicios de las TIC, basada en las mejores prácticas de ITILv3; esta gestión desempeña un rol muy importante en las empresas, debido a que al adquirirla admite una administración sobresaliente de los recursos de tecnología. Por esta razón se obtiene la integración de las TIC al objeto de negocio de la compañía, causa que facilita que los usuarios tengan un mejor manejo de estos medios y se aproveche al máximo las facilidades que brindan.

En los últimos años hay muchas empresas que han implementado herramientas que permite al área de Infraestructura y tecnología (TI), la administración y gestión de sus servicios TIC. Estas plataformas y modelos está enfocada en la relación usuario-tecnología, buscando que los usuarios se apropien del bien tecnológico que la compañía les ofrece, generando que la organización, producción y estructura de la empresa, avancen en conjunto con las TIC.

La empresas necesitan experimentar un cambio necesario por causa del alto nivel competitivo en el entorno empresarial, adaptando sus medios y recursos de tecnología al objeto de negocio de la organización, buscando aumentar su producción y eficiencia como compañía. Debido a esto, la empresas necesitan tener la total certeza de que las herramientas o modelos de gestion de servicios que implementen son adecuados para la administración de los procesos tecnológicos y necesarios para cubrir las expectativas de los usuarios, las cuales se enfocan al soporte inmediato en los procesos de desarrollo de labores y actividades diarias en las funciones de cada empleado, siendo optimizadas gracias a la interacción de la tecnología y la comunicación. Por tal razón, se adopta como marco de referencia las mejores prácticas de ITIL v3, las cuales deben ratificar el cumplimiento de un modelo de gestion de servicios idoneo, ya que este procedimiento tiene como base la gestión de los servicios de tecnología y su debida organización, facultando al área de TI para corregir y perfeccionar lo que sea necesario, con el objetivo de encontrar el mejor beneficio para los usuarios (Empleados y Clientes) de la compañía.

Para las empresas hoy en día el cumplimiento de sus objetivos empresariales está sujeto al desempeño laboral de sus empleados, demostrando la importancia del entorno de trabajo en que desempeñan sus cualidades laborales. Bien lo menciona Jose Gonzalez², *“las nuevas tecnologías, relacionadas con nuestro entorno, están agilizando, optimizando y perfeccionando algunas actividades que realizamos en nuestro día a día”*.

La importancia fundamental de diseñar un modelo para la gestión de servicios de TI, partiendo de las mejores prácticas expuestas en ITIL v3, es la influencia que genera el progreso del sector empresarial sobre la evolución de los procesos fundamentales de una empresa, basados en la implementación de sistemas de gestión de calidad, y en la inclusión de herramientas de tecnología en el objetivo

² GONZÁLEZ, José. La tecnología actual en nuestra sociedad. Redacción Tribuna Salamanca, 2013.

principal de las compañías. La incorporación de un nuevo modelo de gestión de recursos tecnológicos en las organizaciones requiere de un estudio desde el punto de vista administrativo que ofrece ITIL v3. Esto con el objetivo de acondicionar los procesos de la compañía; se enfatizará en la eficiencia de los procedimientos que conlleven a su máxima expresión, la relación costo-beneficio, de tal manera que éste objetivo se aplique en toda la estructura empresarial de las empresas prestadoras de servicios de TI.

Estado del arte

ITIL fue desarrollado debido a que las organizaciones cada vez eran más dependientes de las TI para sus objetivos de negocios. Esta dependencia ha dado como resultado una necesidad significativa de servicios informáticos de calidad que correspondan a los objetivos del negocio, y que cumplan con los requisitos y las expectativas del cliente. [1]

Actualmente ITIL se está utilizando en muchos lugares del mundo sea para la implementación de sus prácticas en su totalidad o para hacer reingeniería de procesos específicos. Los encargados de TI en las compañías están iniciando la implementación progresiva de estos métodos en sus respectivos departamentos. Un estudio hecho en Europa por la consultora Market Clarity, a BMC Software, demuestra que cada vez se consideran más las ventajas de ITIL a la hora de alinear la tecnología con los objetivos de negocio. El estudio reveló que un 70% de las compañías encuestadas tienen conocimiento acerca de esta metodología y los beneficios que se tienen con su implementación. De ese grupo, un 56% han implementado personalmente algún elemento de ITIL en su negocio. Por países, el Reino Unido y Alemania son pioneros en la implementación de buenas prácticas ofrecidas por ITIL. El 63% de los participantes en el estudio donde cada uno de estos países afirman disponer de amplias implementaciones de ITIL en sus compañías, seguidos por España con un 38%, Francia un 33% e Italia 18%. [2]

Estudio realizado por la CCA (Customer Care Associate) a 103 empresas Latinoamericanas en cuanto a las tendencias que están teniendo sobre ITIL, reveló que entre los procesos que la mayoría de las organizaciones implementaron se encuentra que se aplicó la gestión de incidentes un 67%, la gestión de problemas un 65% y la gestión de eventos un 56%. [3]

La gestión de servicios y sobre todo las buenas prácticas de ITIL en las compañías está tomando una importancia muy significativa, lo cual se puede comprobar, en estudios y publicaciones que alrededor de este tema se están dando con frecuencia.

Marco Teórico o conceptual

Con el pasar de los años, las empresas establecidas, han evidenciado como las actividades diarias de sus compañías están apoyadas por una gran variedad de herramientas tecnológicas, estableciendo a las tecnologías de la información y la comunicación como la base del objetivo empresarial. Luego de reseñar el pensamiento actual del sector empresarial, aparece ITIL, una guía de las mejores prácticas que se pueden aplicar para la gestión de las TIC.

Para el mundo empresarial, ITIL v3 son prácticas de gestión de TI aplicables únicamente a empresas muy grandes, que tengan la capacidad de costear consultorías que les permita adaptar las mejores prácticas de ITIL v3 a su sistema de gestión de TI. Para una empresa mediana o pequeña, esta adaptación puede convertirse en un camino largo de transformación, utilizando un período de prueba que finalice en el momento que se esté seguro de haber encontrado el punto de balance, en donde la compañía, sea capaz de adaptar por si misma las mejores prácticas mencionadas en las guías de ITIL v3.

La utilización de las mejores prácticas de ITIL v3, permite al grupo humano encargado de las TIC, manejar una visión amplia y clara sobre los elementos utilizados en la prestación del servicio, posibilitando a los integrantes de TI de aportar en el progreso de la compañía en relación a las TIC. ITILv3 garantiza el liderazgo en cada uno de los integrantes, permitiendo el crecimiento personal y grupal en la compañía, simultáneamente resalta la importancia de establecer un lenguaje común, técnico y administrativo, que reduzca la brecha comunicativa en la empresa.

Con respecto a las características que se deben resaltar, luego de la adecuación de las mejores prácticas de ITIL v3 en una compañía, se puede observar que los procesos tecnológicos requieren de un menor tiempo, siendo más eficaces en los tramos de respuesta a los usuarios, cumpliendo con los acuerdos de nivel de servicio. Por otra parte, la organización y gestión de TI evolucionan a un nivel que se convierten en la base empresarial de la compañía, generando un crecimiento total de la organización.

Las empresas se encuentran en procesos de cambio, ya que está experimentando la transformación en el sector organizacional de TI. Dicho esto, se evidencia la importancia de tener un modelo de gestión de servicios de TI en las empresas, y es por eso que las mejores prácticas de ITILv3 se convierten en un punto de referencia en gestión de TI. Teniendo en cuenta las recomendaciones de ITILv3, se aplicarán las mejores prácticas de gestión a las necesidades, requerimientos, riesgos y características que necesitan hoy en día las empresas prestadoras de servicios de TI.

Gestión de Servicios

Es un conjunto de capacidades organizacionales que dan valor a las necesidades del cliente en forma de servicios, estas capacidades se convierten en procesos y funciones para gestionar un servicio a través de un ciclo de vida.

La gestión de servicios está orientada a entregar servicios de TI al cliente en su negocio que alcanzan objetivos de costo y realización que se identifican en asociación con clientes y contenidos en los Acuerdos a Nivel de Servicio (SLA) y Acuerdos a Nivel de Operación (OLA).

ITIL, MEJORES PRÁCTICAS

“ITIL (Biblioteca de Infraestructuras de Tecnologías de Información) es una estructura propuesta por la OGC (Oficina Gubernamental de Comercio) del Reino Unido que reúne las mejores prácticas del área de la gestión de servicios de Tecnología Informática (TI) en una serie de guías. El gobierno británico inició la biblioteca ITIL a principios de la década de 1980 con el objetivo de mejorar el servicio brindado por sus departamentos de TI.”³

ITIL tiene como objetivo ofrecer a los administradores de sistemas de TI las mejores herramientas y documentos que permitan generar una mejor calidad en los servicios, mejorando así la satisfacción del cliente. Para lograr este propósito, el departamento de TI debe ser considerado como una serie de procesos vinculados al objetivo general de la compañía. En la práctica, ITIL cumple con el propósito de que las TI sean útiles para los empleados y clientes en lugar de lo opuesto.

El Alcance de ITIL⁴

ITIL está dividido en nueve áreas (que corresponden a nueve libros) que abarcan todos los inconvenientes encontrados por los administradores de sistemas de TI. A continuación se mencionan los inconvenientes identificados:

³ ITIL (Biblioteca de Infraestructuras de Tecnologías de Información). Kioskea.net

⁴ ITIL (Biblioteca de Infraestructuras de Tecnologías de Información). Kioskea.net

	Soporte técnico del servicio	
	Entrega del servicio	
	Administración de infraestructura	
	Administración de aplicaciones	
	Administración del servicio	
	Perspectiva empresarial	
	Requisitos empresariales	
	Tecnología	

*Tabla 1. Lista de inconvenientes ITIL.
Tabla tomada de “El papel de la TIC en la empresa de siglo XXI”*

Beneficios del enfoque ITIL⁵

Dado que el enfoque ITIL es ofrecer una referencia de las mejores prácticas sobre la gerencia de TI, los beneficios de implementarlo son:

	Satisfacción del usuario (empleado y cliente)	
	Clarificación de roles	
	Mejora de la comunicación entre departamentos	
	Competitividad mejorada	
	Seguridad incrementada (disponibilidad, confiabilidad, integridad)	
	Capitalización de datos de la compañía	
	Uso de recursos optimizado	
	Herramienta de comparación y posicionamiento frente a la competencia	

*Tabla 2. Beneficios de implementar ITIL.
Tabla tomada de ITIL (Biblioteca de Infraestructuras de Tecnologías de Información), Kioskea.net*

ITIL: CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

El Ciclo de Vida de la Gestión del Servicio consta de cinco fases:

⁵ITIL (Biblioteca de Infraestructuras de Tecnologías de Información). Kioskea.net



Imagen 1. Ciclo de Vida del servicio

Imagen tomada de BitCompany: <http://www.bitcompany.biz/que-es-til-cursos/#.UkpbZoZLPOE>

Estrategia del Servicio. La estrategia del servicio representa un rol muy importante en ITIL v3, debido a que *“En esta fase se presenta el cómo alinear los servicios proporcionados por TI a los objetivos estratégicos del negocio. Los requerimientos del servicio son identificados y estipulados dentro del Paquete del Nivel del Servicio (SLP) en un conjunto definido de resultados a entregar al negocio, estableciendo además su validez financiera y generando las bases para su diseño, transición y operación. Aquí se expone el cómo transformar la Gestión del Servicio en un activo estratégico.”*⁶

Diseño del Servicio. El diseño del servicio es considerado en ITIL v3 como, *“Aquí se diseñan y desarrollan los servicios, los procesos y las capacidades de la Gestión del Servicio a fin de asegurar el cumplimiento del valor establecido como parte de la estrategia. Se utilizan los principios y métodos de diseño para convertir objetivos estratégicos en planes tácticos que garanticen y mejoren los niveles de disponibilidad, capacidad, seguridad y continuidad de todos los servicios.”*⁷

Transición de Servicios. La fase de transición de servicios de ITIL v3 está establecida de la siguiente manera, *“Es en esta fase en donde se desarrollan y mejoran las capacidades para la transición de nuevos servicios y/o cambios a los ya existentes, asegurando los requerimientos de la estrategia de servicio. Es una guía para gestionar la complejidad relacionada con los cambios a servicios y gestión de procesos de servicios, previniendo consecuencias indeseables, como fallas e interrupciones.”*⁸

Operación del Servicio. La operación del servicio mencionada en ITIL v3, relata lo siguiente *“Esta fase demuestra cómo se puede alcanzar la efectividad y eficiencia*

⁶ Ciclo de Vida del Servicio de TI – Customer Care Associates

⁷ Ciclo de Vida del Servicio de TI – Customer Care Associates

⁸ Ciclo de Vida del Servicio de TI – Customer Care Associates

en la entrega y soporte de servicios para asegurar valor tanto al cliente como al proveedor del servicio. La Operación del Servicio es donde los planes, diseños y optimizaciones son ejecutados y medidos. Desde el punto de vista del cliente, la Operación del Servicio es donde realmente se aprecia el valor del servicio.”⁹

Mejora Continua del Servicio. La mejora continua del servicio según ITIL v3 refiere lo siguiente, *“Se preocupa de crear y mantener el valor para el cliente a través de un mejor diseño, introducción y operación de los servicios, asociando esfuerzos de mejora y resultados con la Estrategia, Diseño, Transición y Operación del Servicio, identificando las oportunidades para mejorar las debilidades o fallas dentro de cualquiera de éstas etapas”.*¹⁰

Contribución del proyecto a las líneas de investigación del grupo

Esta temática aportara producción a la línea Integración de las TIC en las organizaciones.

Metodología

El proyecto se realizara en dos etapas: Diagnostico y Aplicación. El diagnostico se iniciara con un análisis de la situación actual de la gestión de servicios de TI en las organizaciones prestadoras de servicios de TI apoyándose en encuestas y cuestionarios sobre los procesos de gestión de servicios que manejan.

Posteriormente en la fase de aplicación se manejaran las cinco fases propuestas por ITIL como lo son estrategia del servicio, diseño del servicio, transición del servicio, operación del servicio y mejora continua, y se seleccionaran los procesos que hacen parte de cada fase que mas se adecuen de acuerdo al diagnostico inicial.

Resultados e Impactos esperados

Con el desarrollo del estudio las empresas prestadoras de servicios de TI obtendrán recomendaciones para mejorar sus operaciones y la gestión de servicios de TI.

Productos esperados

- 10 productos
- 2 ponencias en congresos internacionales

⁹ Ciclo de Vida del Servicio de TI – Customer Care Associates

¹⁰ Ciclo de Vida del Servicio de TI – Customer Care Associates

Presupuesto

DESCRIPCIÓN	VALOR
COMPUTADOR	\$ 1.500.000
DOCUMENTACIÓN Y PAPELERIA	\$300.000
BIBLIOGRAFIA	\$1.500.000
TRANSPORTE	\$500.000
TIEMPO INVESTIGADOR	\$21.978.000
VIAJES	\$12.000.000
TOTAL	\$37.778.000

Referencias Bibliográficas

1. Ariza Zambrano, Sandra Patricia; Ramírez Cuero, Hernando; (2012). "Plan De Acción Para La Implementación De Una Mesa De Servicio Para La Administración De Incidentes Y Solicitudes De Cambios Soportado En El Modelo De ITIL Caso Aplicado A La Empresa Soluciones Y Servicios Informáticos Empresariales S.A.S". Universidad EAN, Facultad de Ingeniería.
2. BMC SOFTWARE, Inc, Itil es clave para la productividad del Negocio. Citado el 28 de octubre de 2009.
<http://www.bmc.com/es-LAS/news/press-releases/2007-archive/75915929-01572.html>
3. Teresa Lucio Nieto. ITIL gana terreno en México y AL. Citado el 1 de noviembre de 2009.
4. http://itilv3.osiatis.es/gestion_servicios_ti.php
5. Van Haren Publishing, Gestión de Servicios TI basado en ITIL: Guía De Bolsillo Spanish Versión, 3/08/2008
6. Sitio Web: Centro de Coordinación de ITIL UTN FRBA
http://www.cursositil.com.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=44&Itemid=53

7. José Manuel Flores, Director General de Pink Elephant , *Encuesta del CIO Magazine 2008*
8. Pablo Borbon, ITIL para PYMES (Parte I): ¿Qué es y qué ventajas trae su implementación?, 03/07/2012.
9. UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS - SECCIONAL TUNJA, Proyecto Educativo del Programa, 2010. P. Encontrado en: <http://www.ustatunja.edu.co/sistemas/images/documentos/docs/pep.pdf>
10. José R, Vilar ,Gerente Infonova Consultores, “El papel de las TIC en la empresa del siglo XXI”
11. ITIL (Biblioteca de Infraestructuras de Tecnologías de Información), Kioskea.net
12. Eddie Morris. 2011. “Evaluación de software para la empresa: la decisión correcta.” El blog de Eddie Morris. <http://www.esan.edu.pe/conexion/bloggers/el-blog-de-eddie-morris/2011/03/evaluacion-de-software-para-la-empresa-la-decision-correcta/>.
13. Ione de Almeida. 2012. “Hora de Cambiar Alineación IT-negocio Por Rendimiento de Negocios.” Information Week Mexico. <http://www.informationweek.com.mx/adiscusion/hora-de-cambiar-alineacion-it-negocio-por-rendimiento-de-negocios/>.
14. Lores Serrano. “La reducción de costes será más prioritaria aún en 2013,” Septiembre 7, 2012. <http://www.computing.es/cios/noticias/1062407000201/reduccion-costes-mas-prioritaria-aun-2013.1.html>
15. Lores Serrano. “La reducción de costes será más prioritaria aún en 2013,” Septiembre 7, 2012. <http://www.computing.es/cios/noticias/1062407000201/reduccion-costes-mas-prioritaria-aun-2013.1.html>.
16. “Qué nos da ITIL.” Gobierno TIC, de enero de 2007. <http://www.gobiernotic.es/2007/01/qu-nos-da-til.html>.
17. “ITIL: Que Es? Cuáles Son Sus Ventajas? Cuáles Son Los Problemas Potenciales?” estrategia- Consultoría en estrategia y procesos., n.d. <http://estratega.org/site/draft-created-on-09092010-at-1833/>.
18. “Fundamentos de La Gestión de Servicios de TI - ITIL V3.” IT Service Your advisor Group, 2011.
19. “Sistema de Gestión de Servicios de TI.” Asentti, 2011. http://www.cepra.com.mx/secciones/servicios_unidades/unidades/asentti/sist_gesti_on_serv.asp.
20. “ITIL y Sus Beneficios Para La Sociedad.” Brujula, Febrero 7, 2007. http://www.ibit.org/dades/doc/1655_ca.pdf.

21. Ashley Hanna and Luis Anderson. "Glosario y Abreviaturas de ITIL." ITIL® Español (Latinoamericano) glosario, v1.0, 29 Julio 2011 basado en el glosario en Inglés v1.0, 29 Julio 2011, Jul. 29, 2011.
22. "ITIL - Gestión de Servicios TI." OSIATIS - THE IT SERVICES EXPERTS, June 2011. http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/index.php.
23. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2008) Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Santafé de Bogotá. (NTC ISO 9001)