

Aplicación de la metodología ITIL para impulsar la gestión de TI en empresas del Norte de Santander (Colombia): revisión del estado del arte

Application of the ITIL methodology to boost IT management in companies Nortesantandereanas: review of the state of the art

Miguel Ángel PÉREZ Villamizar [1](#)

Recibido: 01/11/2017 • Aprobado: 30/11/2017

Contenido

[1. Introducción](#)

[2. Metodología](#)

[3. Resultados](#)

[4. Conclusiones](#)

[Referencias bibliográficas](#)

RESUMEN:

Actualmente la incorporación de buenas prácticas de gestión de servicios TI al interior de las empresas del Norte de Santander es deficiente, carecen de formalidad y orientación, bloqueando de esta forma la mejora y la innovación. Este trabajo introduce el uso de ITIL V3 como mejor práctica, metodologías importantes para la gestión de TI, evolución histórica de la gestión de servicios TI y metodología ITIL, ciclo de vida del servicio y certificaciones ITIL V3.

Palabras-Clave: ITIL V3, Gestión de servicios de TI, TIC, mejores prácticas

ABSTRACT:

At present, the incorporation of good IT service management practices within the Norte de Santander companies is deficient, focusing their efforts on improvisation that lack formality and orientation, thus blocking improvement and innovation. This work introduces the use of ITIL V3 as best practice, important methodologies for IT management, historical evolution of IT service management and ITIL methodology, service life cycle, ITIL V3 certifications.

Keywords: ITIL V3, IT Service Management, TIC, Best Practice

1. Introducción

Actualmente la mayoría de empresas hacen uso de las Tecnologías de Información para dar soporte a los procesos del negocio con la finalidad de agilizar sus operaciones diarias y brindar un mejor servicio a sus clientes (Baca, Y. y Vela, G. 2015). La globalización las conduce a ser competitivas ofreciendo productos y servicios de calidad, por lo cual es necesario adoptar unos estándares que permitan la correcta gestión de los procesos informáticos asociados y con esto

ayudar a la empresa a resolver los problemas que pueda encontrar en este campo, todo ello con el objetivo de mantener un alto nivel de calidad de sus servicios gracias a la utilización de un código de Mejores Prácticas (Paredes, L. 2008).

Un estudio realizado en Europa por la consultora Market Clarity, a instancias de BMC Software, revela que cada vez se aprecian más las ventajas de ITIL (**Information Technology Infrastructure Library**) a la hora de alinear la tecnología con los objetivos de negocio. Dicho estudio reflejó que un 70% de las 16 empresas encuestadas conocen esta metodología y los beneficios que ofrece. De ese grupo, un 56% han implementado personalmente algún elemento de ITIL en su negocio. Por países, el Reino Unido y Alemania lideran la implementación de ITIL. Un 63% de los participantes en el estudio de cada uno de estos países afirmaron disponer de amplias implementaciones de ITIL en sus compañías, seguidos por España (38%), Francia (33%) e Italia (18%). Francia tiene un conocimiento más elevado de ITIL que la media (casi 2 y 3 veces), pero está considerablemente detrás si hablamos de implementaciones. Italianos y españoles disponen de niveles similares de conocimiento en general, pero mientras que los segundos han implementado ITIL, los primeros no lo han hecho (BMC, 2008).

En relación a Latinoamérica, Chile lidera el número de empresas que han implementado ITIL. Según encuesta realizada por Centro de Estudios de Tecnología de Información de la Universidad Católica de Chile, un 30% de las 150 mayores compañías ha implementado o piensa implementar ITIL en el corto y mediano plazo (Revista Dinero, 2007).

Según Vernon Lloyd, autor de libros sobre buenas prácticas en tecnologías de información (ITIL): "Los países que han desarrollado mejor las buenas prácticas de ITIL son México, Argentina, Chile y Brasil". "Colombia es un país donde el desarrollo de estas prácticas está comenzando y tiene mucho potencial por explotar". El experto dijo que todas las industrias del país pueden mejorar sus ventas, ahorrar costos y tiempo si mejoran la administración de los servicios de tecnologías de información (Revista Dinero, 2007).

En Colombia empresas multinacionales de Tics han sido las abanderadas del tema ITIL y, en un principio, el sector bancario fue el receptor principal de sus planteamientos. Sin embargo, con el tiempo, empresas de servicios como Isagen, o de comercio como Éxito y del sector real como Familia, han acogido el tema. Igualmente, ITIL ya está siendo implementado por empresas de consultoría, integradoras y grandes proveedores de tecnología, y cualquier empresa puede buscar orientación al respecto en ellas (Lucio, T. 2010).

Según el estudio realizado por (Flórez, D. 2016). "Determinar el nivel de aplicación de Buenas Prácticas de la Gestión de Proyectos en empresas en Tecnología de la Información y de las Comunicaciones de los Municipios de Cúcuta y Pamplona, Norte de Santander. Pamplona-Colombia", revela que existen 61 empresas en el sector de telecomunicaciones y 62 dedicadas al desarrollo de sistemas informáticos, consultoría informática y actividades relacionadas a las TIC. Lo anterior es un importante referente para iniciar investigaciones en la aplicación de una metodología como ITIL en empresas de la región que desconocen las buenas prácticas de la gestión de TI. Lograr un cambio de enfoque en las áreas de TI requiere concentrarse en la calidad de los servicios que prestan y asegurarse que estos estén alineados a los objetivos de la empresa, de esta forma asegurar que el grupo de TI proporciona valor y entrega los servicios de forma consistente.

Este artículo se concentra en el marco de trabajo ITIL debido a los múltiples beneficios que ofrece para la Gestión de Servicios de TI, presentando algunas de las metodologías más importantes utilizadas en la gestión de servicios de TI, el ciclo de vida del servicio ITIL V3, aspectos fundamentales en la implementación de ITIL V3, niveles de certificación, evolución histórica de la gestión de servicios TI y la metodología ITIL y las investigaciones más relevantes en el contexto internacional, nacional y regional en las cuales se utiliza la metodología ITIL.

2. Metodología

La presente revisión se realizó teniendo como criterio de búsqueda bibliográfica la gestión de servicios TI y la metodología ITIL V3, tanto en libros, memorias de congresos, documentos en

internet tales como tesis de grado y posgrado, y artículos de revistas obtenidos mediante la revisión en bases de datos como Scopus y Redalyc. Posteriormente se seleccionaron los textos con aporte significativo para la investigación, logrando una gran cobertura de trabajos pertinentes e importantes.

3. Resultados

3.1. Aspectos generales de la Gestión de servicios de TI

La gestión de servicios de TI (ITSM en inglés) es una disciplina basada en procesos para la gestión de servicios de TI. ITSM difiere mucho de la gestión tradicional de TI, debido a que ya no se concibe como orientada a la tecnología sino como orientada al negocio. Dicho en otras palabras, la gestión de servicios de TI no considera las tecnologías de la información como fin, sino como medio para apoyar al negocio (Oltra, R. y Roig, J. 2014).

ITSM se enfoca en cómo llevar a cabo la entrega de estos servicios de tal manera que el negocio se apoye en TI para cumplir sus objetivos. Estas metodologías, tienen como objetivo asegurar que los servicios de TI cubren las necesidades del negocio, y de esta manera poder predecir tanto el impacto que la tecnología puede tener sobre el negocio, como los cambios que el negocio exige en cada momento a la tecnología de cada organización (Lozano, F. y Rodríguez, K. 2011).

3.2. Metodologías para la Gestión de servicios de TI

3.2.1. COBIT (Control Objectives Control Objectives For Information And Related Technology)

Es el marco aceptado internacionalmente como una buena práctica para el control de la información TI y los riesgos que conllevan. COBIT se utiliza para implementar el gobierno de TI y mejorar los controles de TI. Contiene objetivos de control, directivas de aseguramiento, medidas de desempeño y resultados, factores críticos de éxito y modelos de madurez. El marco COBIT es publicado por el Instituto de Gobierno de TI y por la Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información ISACA (CIBERTEC, s.f.).

3.2.2. MOF (Microsoft Operations Framework)

Proporciona una guía a las Organizaciones de TICs, que les ayude a crear, operar y dar soporte a los Servicios de TICs, al mismo tiempo que se asegura que las inversiones en TICs, entregan el valor al negocio que se espera con un nivel de Riesgo aceptable (TechNet, s.f.).

3.2.3. Six Sigma

Un marco de gestión desarrollado por Motorola. El marco hace hincapié en el establecimiento de objetivos muy altos, la recopilación de datos, y el análisis de los resultados a un grado preciso como una forma de reducir los defectos en los productos y servicios (Margaterh, R. s.f.).

3.2.4. ISO 20000

Es un estándar global que describe los requisitos para un sistema de ITSM. Describe un conjunto integrado de procesos y un enfoque de gestión para la provisión efectiva de servicios TI a clientes internos y externos (Pérez, H. 2013).

3.2.5. TOGAF (The Open Group Architecture Framework)

Es una herramienta para asistir en la aceptación, creación, uso y mantenimiento de arquitecturas. Está basado en un modelo iterativo de procesos apoyado por las mejores prácticas y un conjunto reutilizable de activos arquitectónicos existentes (Josey, A. 2013). Fue creado y es mantenido por The Open Group, una asociación independiente de la industria.

3.2.6. ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

Es un estándar mundial de facto en la gestión de servicios informáticos aplicable en cualquier

modelo organizacional (Bauset, M. y Rodenes, M. 2013). Es un conjunto de buenas prácticas para la gestión de los servicios asociados a las tecnologías de la información, desde la perspectiva del negocio y del cliente. Provee una descripción detallada de la gestión de procesos y servicios de las TI, así como una lista exhaustiva de actividades, tareas, roles y responsabilidades que pueden ser adaptadas a las necesidades de cualquier organización (Oltra, R. y Roig, J. 2014).

Es una metodología que ayuda en el control, operación y administración de los recursos, mediante la aplicación de las mejores prácticas, que ocasionan la mejora continua de los servicios entregados (Pantoja, G. 2011).

Uno de los enfoques más populares para incorporar los conceptos de ITSM dentro de las organizaciones es ITIL, que ofrece una guía para la definición de funciones, roles y responsabilidades relacionadas al servicio (Ortiz, S., Ruiz, A., Ortega, V. y Fernández, O. 2010). Este enfoque es aplicable a cualquier tipo de organización, independiente de su tamaño, sector o tipo de servicio. El resultado debe ser un servicio confiable, seguro y consistente dentro de los costes esperados (Cando, N., Cruz, J., y Paredes, N. 2011). Además, proporciona una cultura organizacional que aporta mayores beneficios en la calidad de servicios (Barafort, B., Renzo, B., y Merlan, O. 2002). ITIL fue desarrollada al descubrir que las organizaciones se están volviendo más dependientes de las TI para poder satisfacer sus necesidades corporativas. Esta dependencia en aumento ha dado como consecuencia una necesidad creciente de servicios TI de alta calidad que cumplan con los requisitos y las expectativas del cliente (Bohórquez, S., y Parra, J. 2014).

3.3. Ciclo de vida del servicio ITIL V3

ITIL V3 estructura la gestión de los servicios TI sobre el concepto de Ciclo de Vida de los Servicios. Este enfoque tiene como objetivo ofrecer una visión global de la vida de un servicio desde su diseño hasta su eventual abandono sin por ello ignorar los detalles de todos los procesos y funciones involucrados en la eficiente prestación del mismo. El ciclo de vida del servicio se compone de cinco fases que se retroalimentan entre ellas de una manera cíclica (González, A. 2013), tal como se muestra en la figura 1.

Figura 1
Ciclo de vida del servicio ITIL V3



Fuente: García, A. (2015). *Servicios de TI*.

Recuperado de <http://armando-garcia-cesareo.blogspot.com.co/2015/11/itil-v e-2011-y-cobit-5.html>

Las fases del Ciclo de vida del servicio ITIL V3 y su respectiva definición se presentan a

continuación según los conceptos del estudio realizado por (Lozano, F. y Rodríguez, K. 2011):

Estrategia del servicio (SS)

Es el componente principal de ITIL V3. Propone tratar la gestión de servicios no sólo como una capacidad sino como un activo estratégico (OSIATIS. 2013). Se determinan qué clase de servicios deben ofrecerse y los estándares y políticas que serán utilizados para diseñar dichos servicios.

La estrategia de servicios abarca los siguientes procesos:

- Gestión financiera
- Gestión del portafolio de servicios

Diseño del servicio (SD)

En esta fase se crean o modifican los servicios y arquitectura de infraestructura, combinándose aplicaciones, sistemas y procesos con proveedores y socios. Lo anterior se lleva a cabo teniendo en cuenta 5 aspectos principales: la administración del portafolio de servicios, la identificación de los requerimientos del negocio, definición de los requerimientos del servicio y diseño de servicios, el diseño de la arquitectura tecnológica, el diseño de procesos y el diseño de medidas.

La fase de diseño de servicios abarca los siguientes procesos:

- Gestión del catálogo de servicios
- Gestión del nivel de servicios (SLM)
- Gestión del Riesgo
- Gestión de la capacidad
- Gestión de la disponibilidad
- Gestión de la continuidad del servicio (ITSCM)
- Gestión de la seguridad de TI
- Gestión de cumplimiento
- Gestión de la arquitectura de TI
- Gestión de suministradores

Transición del servicio (ST)

La fase de transición del servicio incluye la gestión y coordinación de los procesos, sistemas y funciones necesarios para la construcción, pruebas e implementación de un nuevo servicio o una nueva versión de un servicio ya existente, según las especificaciones del cliente, con el objetivo de llevar un control e información de los cambios realizados, mejorar el impacto sobre el ambiente de producción e incrementar la satisfacción del cliente durante el proceso de transición.

Transición del Servicio abarca los siguientes procesos:

- Gestión de proyectos (Planificación y Soporte de la Transición)
- Gestión de Cambios
- Gestión de ediciones e implementación
- Gestión de Configuración y Activos del Servicio SACM
- Validación y pruebas del servicio
- Desarrollo y personalización de aplicaciones
- Gestión del Conocimiento

Operación del servicio (SO)

Esta es la fase de puesta en producción y operación de los servicios de TI en donde se busca entregar y soportar los servicios de una manera efectiva y eficiente, de forma que genere valor tanto a clientes como a los proveedores de servicios. Debe garantizar una operación continua, efectiva y eficiente en la entrega y soporte, mantener estabilidad, además de proveer las guías y

mejores prácticas en todos los aspectos de manejo de la operación diaria de los servicios de TI.

La operación del servicio abarca los siguientes procesos:

- Gestión de Eventos
- Gestión de Incidencias
- Cumplimiento de la solicitud
- Gestión de Problemas
- Gestión de Accesos

Mejora continua (CSI)

Esta fase se centra en identificar mejoras en la gestión de servicios de TI, teniendo como premisa la creación del valor para el cliente enlazando esfuerzos de mejora y resultados entre la estrategia, el diseño, la transición y la operación del servicio, y de esta manera identificar las oportunidades para trabajar en las debilidades o fallas dentro de cualquiera de estas etapas.

Mejoramiento continuo abarca los siguientes procesos:

- Evaluación del Servicio
- Evaluación de procesos
- Definición de iniciativas de CSI
- Motorización de CSI

ITIL V3 es el resultado de entender que los servicios de TI comprenden un ciclo de vida y una integración con la gestión de servicios. Como resultado se necesita de acuerdo con (Andrade, N., y Capcha, W. 2013):

- Conocer las necesidades que requiere el cliente.
- Estimar la capacidad y recursos de TI que son necesarios para brindar el servicio.
- Establecer los niveles de calidad del servicio.
- Supervisar la prestación del servicio.
- Establecer mecanismos de mejora continua y evolución del servicio

En algunos casos la implementación de ITIL, no alcanzan los resultados deseados, debido a que no se definen los objetivos de negocio, la alta dirección no participa en ella o no está alineada a la estrategia del negocio. Según un estudio realizado sobre la valorización de éxito y fracaso de la implementación de ITIL (Bernal, A. y Del Moral, G. 2015), existen 5 razones por las que se debe implementar esta metodología:

- Mejorar la calidad en el servicio.
- Mejorar la alineación estratégica entre TI y el negocio.
- Mejorar el desempeño de TI.
- Incrementar la satisfacción del usuario/cliente.
- Mejorar la productividad de TI.

La implementación de ITIL se ha hecho cada vez más común, que muchas organizaciones están optando por capacitar a su personal. (Guzmán, A. 2012) en su artículo "ITIL V3 - Gestión de Servicios de TI" enumera algunas organizaciones muy reconocidas y que ya están optando por esta certificación:

- Alta tecnología: Microsoft, HP, Fujitsu, IBM;
- Distribuidores: Target, Walmart and Staples;
- Organizaciones Financieras: Citi, Bank of America, Barclay's Bank;
- Entretenimiento: Sony, Disney;
- Manufactura: Boeing, Toyota, Bombardier;
- Compañías de Ciencias: Eli Lilly, Pfizer, Takeda Pharmaceuticals.

Algunos errores comunes en el proceso de implementación de la metodología ITIL para la gestión de servicios de TI (Ocampo, C., Moreno, R. y Caicedo, S. 2009) son:

- Mal manejo de expectativas (resultados rápidos, considerar que el cambio se dará por sí sólo)
- Mantener la información del proyecto a nivel ejecutivo sin permearlo a la organización
- Excederse en capacitación y/o consultoría
- Permitir que la comunicación informal supere a la difusión institucional del proyecto, creando incertidumbre en los empleados
- Asignar a personas con grandes cargas de trabajo
- Poco o nulo control del proyecto (avances, responsables, indicadores, etc.)
- Desorden en la implementación de procesos o estrategia demasiado agresiva (un gran número de procesos simultáneamente)
- Confundir áreas con procesos
- Implementar procesos en un momento inadecuado (fusión, auditoría, outsourcing)

3.4 Certificaciones para ITIL V3

Los cuatro niveles de certificación ITIL V3 son:

Certificación Fundamentos de ITIL®: El nivel de Fundamentos de ITIL® hace énfasis en las fases de los servicios del Ciclo de Vida y en sus procesos y funciones. La certificación de Fundamentos es un pre-requisito para el siguiente nivel de cursos: Niveles Intermedios. La obtención de la certificación de Fundamentos equivale a 3 créditos dentro del esquema ITIL® para poder alcanzar el Nivel ITIL® Expert (Globalknowledge. s.f.).

Certificación ITIL® Nivel Intermedio: El nivel Intermedio proporciona dos rutas principales de formación: El Ciclo de Vida (Lifecycle) y de Capacidad (Capability), cada uno cuenta con su propia serie de certificaciones y un módulo final de la racionalización: Managing Across the Lifecycle (MALC) (Diálogo TI. 2010).

Certificación ITIL® Nivel Experto: El nivel de Certificación ITIL® Expert se dirige a aquellas personas que están interesadas en demostrar un nivel superior de conocimientos de ITIL® en su totalidad. Logrando este nivel de certificación ITIL®, el candidato se beneficiará tanto en su desarrollo personal como profesional, progresando en el campo de IT Service Management (Peoplecert. s.f.).

Certificación ITIL® Nivel Avanzado: El certificado ITIL® Master es la mayor certificación del esquema ITIL. Esta certificación validará la capacidad de un profesional para aplicar los principios, métodos y técnicas de ITIL en el mundo de los negocios reales (Ricardo, F. s.f.).

3.5 Perspectiva histórica de la Gestión De Servicios TI y la metodología ITIL

Relatar la historia de ITIL es prácticamente relatar la historia de la Gestión de los Servicios TI (ITSM). No es exactamente lo mismo, pero si es verdad que ITIL ha conseguido tal relevancia que se ha convertido en el estándar para gestionar servicios TI (Molina, M. 2014). A continuación, se mencionan los acontecimientos más importantes en su historia y evolución.

Durante la década de los 70s, las Tecnologías de Información y los Sistemas de Información (TI/SI) se enfocaban específicamente al desarrollo de aplicaciones software; en esta época cuando se mencionaba este término se daba por entendido que se hablaba de desarrollo y puesta en marcha de aplicaciones software, dado que estas se implementaban con el fin de obtener beneficios que servían al negocio como fuente para alcanzar una ventaja a nivel empresarial. Sin embargo, debían ser administradas para aprovecharlas eficientemente, concentrando así todas las fuerzas en la entrega del servicio que brindaban al negocio. Es en este punto donde comienza el concepto de Gestión del Servicio de Tecnologías de Información (ITMS).

En los 80s, la práctica de la gestión del servicio de TI se incrementó basándose en las expectativas y el desarrollo tecnológico de las empresas; esta práctica se inició con la implementación y el diseño de nuevas arquitecturas, plataformas y redes. Los empresarios vieron la necesidad de aprovechar las TI como fuente de apoyo para cumplir con la estrategia empresarial, reinterpretaba la perspectiva de usar la gestión del servicio no sólo para las aplicaciones a desarrollar, sino también como un núcleo fundamental para tratar aspectos de la entrega del servicio que estas tecnologías brindaban al negocio. Es en esta década donde emerge el término "help desk" (mesa de ayuda), con la intención de administrar todos los asuntos de entrega y provisión de los servicios que brindan las tecnologías y los sistemas de información (TI/SI) al negocio, siendo puesto en marcha por las empresas proveedoras de servicios tecnológicos de la época.

De manera lineal, en el Reino Unido, también se veía la necesidad de ir más allá en este campo, buscando la forma de incrementar la eficiencia en cuanto a la entrega y administración de los servicios de TI, tratando de estandarizar y documentar de manera efectiva las mejores prácticas en cuanto a la gestión de los servicios que las TI y los SI prestan al negocio, con el fin de lograr que las organizaciones obtuvieran un mejor rendimiento y éxito en cuanto a la gestión del servicio. El Reino Unido la llamó Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, con sus siglas en inglés da como resultado el famoso ITIL.

La Biblioteca de Infraestructura de TI (ITIL) originalmente fue muy extensa, llegaron a ser más de 40 libros distribuidos a nivel nacional por toda Inglaterra. Desarrollado por la agencia estatal británica Central Computing and Telecommunications Agency (CCTA).

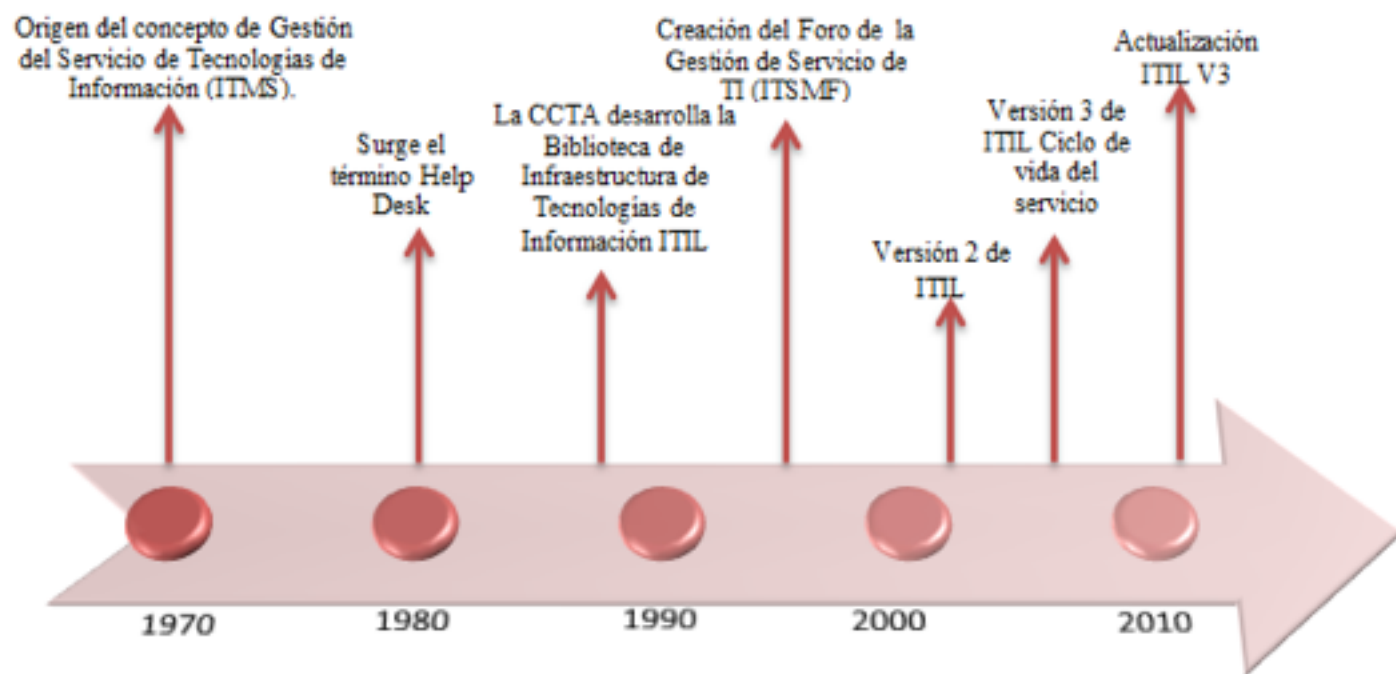
A mediados de los 90s el término gestión de servicios aún era muy pobre, pues no existía una documentación bien descrita y estándar de esta expresión. Con el paso del tiempo comenzó a popularizarse por toda la comunidad interesada en la administración de las TI, dando como resultado la creación de un foro llamado (ITIMF) Foro de Gestión de Información de TI. En este foro, gran cantidad de usuarios a nivel global se reunieron para dar opiniones, ideas y aprender más a fondo sobre la gestión de servicios de TI, específicamente sobre la Biblioteca de Infraestructura de TI (ITIL). Este foro con el paso del tiempo evolucionó y su nombre fue sustituido por (itSMF) Foro de la Gestión del Servicio de TI, hoy en día posee millones de miembros en el mundo interesados en ITIL, que contribuyen a su actualización y adaptación a las características cambiantes de los negocios.

La segunda revisión de ITIL comenzó a mediados de los 90s y duró aproximadamente 10 años, dándose a conocer en el año 2004 y tuvo como resultado la versión 2 de ITIL, que era un conjunto de 9 libros que se enfocaron en salvar la brecha existente entre las TI y el negocio, con una guía efectiva y especializada en los procesos requeridos para dar un mejor servicio en el ámbito de TI a todas las compañías. Pero, la revisión no bastó; en el año 2004 la Oficina de Gobierno de Comercio (OGC) del Reino Unido, comienza su tercera iniciativa de renovación de las mejores prácticas de la gestión del servicio que propone ITIL, como una necesidad urgente, debido a los altos avances y retos que están ocurriendo con las TI y los SI.

De aquí la importancia de ITIL para mejorar sus procesos, tratando de enfocarlos a los nuevos retos tecnológicos que hoy en día se vienen ejecutando, para tener una efectiva gestión del servicio que se vea representada en los objetivos y estrategias empresariales. Con esto se implementa la tercera versión de ITIL llamada el ciclo de vida del servicio de ITIL en el año 2007 (Orozco, A. y Valencia, M. 2008).

En el 2011 se publica una revisión de ITIL V3 y la nueva publicación pasa a llamarse edición. A partir de ahora no se usan versiones para ITIL, aunque el mercado sigue llamándole edición 2011. El principal cambio es el refuerzo a la fase de la estrategia por la importancia que tiene y la baja adopción. En este mismo año se retiran todas las referencias y publicaciones basadas en el modelo anterior a 2007.

En la figura 2 se puede observar un resumen de la evolución de la gestión de servicios TI y la metodología ITIL.



Fuente. Elaboración propia

Actualmente existen diversos marcos de trabajo y mejores prácticas que pretenden ayudar a las empresas en las áreas de tecnología a gestionar los diversos servicios que se prestan. La implantación de éstas se ha convertido en los últimos años en una necesidad para aquellas empresas que deseen gestionar las TI adecuadamente y lograr ventajas de negocio de las mismas (Coello, H. 2008). En Colombia la Gestión de Servicios ha aumentado considerablemente, entregando valor a los servicios prestados a los usuarios finales, también haciendo que los competidores cada día se preparen con alto nivel (Muñoz, R. y Martínez, M. 2012).

3.6 Investigaciones que utilizan la Metodología ITIL

Las investigaciones más relevantes en el contexto internacional, nacional y regional en las cuales se utiliza la metodología ITIL se encuentran:

3.6.1 Internacionales

La tesis "Implantación de los procesos de gestión de incidentes y gestión de problemas según ITIL V3.0 en el área de Tecnologías de Información de una entidad financiera" desarrollada por (Gómez, J. 2015) concluye que la implementación de ITIL alienta el cambio cultural hacia la provisión de servicios de calidad, además, se desarrollan procedimientos estandarizados y fáciles de entender que apoyan la agilidad en la atención, logrando de esta forma visualizar el cumplimiento de objetivos corporativos.

El proyecto de investigación "Aplicación del modelo ITIL en la Gestión de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones para Electro Sur Este S.A.A." realizado por (Carrasco, A. y Tito, M. 2007). tiene como objetivo la aplicación del modelo ITIL en la División de Sistemas de Información de esta empresa líder tecnológica de Cusco, Perú orientado bajo la filosofía contemporánea de "servicio", y de esta manera, llegar con mayor calidad a los usuarios de las herramientas tecnológicas de la empresa y que se reconozca la relevancia trascendental de las TIC en los procesos del negocio.

En el artículo científico "Desarrollo del proceso de gestión de capacidad ITIL en una compañía de Outsourcing de TI" realizado por (Oltra, R. y Gutiérrez, A. 2015), describe un proyecto de análisis y mejora de la gestión de procesos de TI, realizado en una empresa de carácter internacional, dedicada a la prestación de servicios de TI. El trabajo se centra concretamente en el análisis y mejora del proceso de Gestión de la Capacidad de la empresa, y se basa en las buenas prácticas que se proponen en ITIL V3, teniendo en cuenta además los requerimientos de la norma ISO 20000, con la idea de poder certificar la empresa en dicha norma en un futuro cercano.

3.6.2 Nacionales

La tesis "Proceso de gestión de problemas para las aplicaciones Core del Banco Falabella a través de la metodología ITIL" desarrollada por (Machado, C. y Torres, P. 2016) tiene como objetivo el diseño y la documentación del proceso de Gestión de Problemas enfocado a la Metodología ITIL, con el fin de mejorar los procesos de gestión de incidentes y problemas para ofrecer un mejor resultado a sus usuarios internos y externos, además de acrecentar los procesos que sirven para resolver los requerimientos de los usuarios, permitiendo establecer tiempos de respuesta para la resolución de incidentes enfocado en la gestión de mejoras de los procesos basadas en ITIL.

Para el funcionamiento de las mejores prácticas de ITIL es vital y de gran importancia que los gerentes de sistemas y tecnología implementen un acuerdo de niveles de servicio (SLA) muy completo y detallado sobre la ejecución de cada servicio en la organización. Esto para que la compañía y básicamente el área de sistemas y tecnología midan la efectividad de los servicios, la capacidad de soportarlos y entregarlos a los usuarios y clientes. Además, para que se tenga un oportuno control y regulación de estos en el tiempo. Tal como lo expone (Orozco, A. y Valencia, M. 2008) en el proyecto de investigación "ITIL, un modelo para la Gestión de Servicios de TI en el Contexto Empresarial Colombiano".

El proyecto de investigación "Modelo basado en ITIL para la Gestión de los Servicios de TI en la Cooperativa de Caficultores de Manizales" elaborado por (Quintero, L. 2015) propone un modelo fundamentado en ITIL por ser el más completo de los referentes de ITSM actualmente, el cual pretende la medición y la mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos por el área de TI, tanto desde la perspectiva del cliente como de la organización. El modelo fue desarrollado según la metodología mencionada, soportada en el Ciclo Deming, enfocado a la mejora continua de procesos y columna vertebral del ciclo de vida del servicio propuesto por ITIL.

3.6.3 Regionales

El artículo de investigación "Modelo de gestión basado en el ciclo de vida del servicio de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL)" desarrollado por (Medina, Y. y Rico, D. 2009) propone un modelo de gestión basado en la metodología que la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL) a través del ciclo de vida del servicio. En el resultado de la investigación, se obtuvo un modelo de gestión que relaciona áreas, grupos, roles, procesos y funciones en un equipo organizacional orientado a la calidad del servicio en sistemas de información.

"Modelo de Gestión de Servicios para la Universidad de Pamplona: ITIL Para la Universidad de Pamplona" es un artículo científico realizado por (Medina, Y. y Rico, D. 2008). en el que se presenta algunas de las mejores prácticas y estándares que ofrecen un enfoque hacia la calidad del servicio que permita suplir las necesidades, la cobertura y la complejidad del entorno, del usuario y de la tecnología con la perspectiva de procesos, personas, roles y servicios para la Vicerrectoría de gestión y desarrollo tecnológico de la Universidad de Pamplona.

En la tesis "Determinar el Nivel de Aplicación de Buenas Prácticas de la Gestión de Proyectos en Empresas en Tecnología de la Información y de las Comunicaciones de los Municipios de Cúcuta y Pamplona, Norte de Santander" desarrollado por (Flórez, D. 2016). se implementó un instrumento de medición con el cual se tomaron las apreciaciones de cada empresa de la región relacionada al sector TIC teniendo en cuenta de que éstas tendrán actividades diferentes por ende proyectos diferentes y cada una es enfocada de acuerdo a lo que sus gerentes o gestor de proyectos considere el método más adecuado para afrontarlos.

4. Conclusiones

Este estado del arte proporciona una visión de cómo la gestión de servicios de TI y la metodología ITIL han evolucionado a lo largo del tiempo por el desarrollo de la tecnología. En sus primeros años, se enfocaban específicamente en el desarrollo de aplicaciones software, hoy en día ITIL es uno de los estándares principales a nivel mundial para gestionar servicios de TI, que tiene como objetivo agregar valor a los negocios.

Una adecuada gestión de servicios de TI ayuda a las organizaciones a obtener mayores beneficios de las inversiones realizadas en TI, ayudando a gestionar la entrega de los servicios y la organización de las actividades de TI dentro de los procesos de principio a fin.

Actualmente el uso de TI se ha convertido en algo imprescindible para todos los negocios. Aunque la organización disponga de personal, procesos y la mejor tecnología no garantiza resultados y utilidades óptimos. Una gestión de servicios profesional, responsable y enfocada a dar valor añadido es lo que traerá calidad de servicio a la empresa.

Existen diferentes metodologías para la gestión eficiente y eficaz de los servicios de TI y su alineación con el negocio, cada organización debe adoptar el conjunto de mejores prácticas de acuerdo con aspectos como el tamaño, el sector, ubicación geográfica, la política y la economía del país en el cual se encuentra ubicada. Para efectos de esta investigación se utilizó la metodología ITIL por ser un estándar aplicable a cualquier tipo de organización independiente de su tamaño, sector o tipo de servicio, y los múltiples beneficios que ofrece la buena implementación con el fin de fomentar el mejoramiento continuo y la cultura de TI en la región.

Referencias bibliográficas

- Andrade, N., y Capcha, W. (2013). *Diseño e implementación de la Gestión de Servicios TI, basados en ITIL V.3, para la empresa Virtual Itexpert*. Tesis de grado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Baca, Y., y Vela, G. (2015). *Diseño e implementación de procesos basados en ITIL V3 para la Gestión de Servicios de TI del área de Service Desk de la facultad de ingeniería y arquitectura – USMP*. Tesis de grado no publicada. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Barafort, B., Renzo, B., y Merlan, O. (2002). *Benefits Resulting from the Combined Use of ISO/IEC 15504 with the Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*. Recuperado de http://link.springer.com/chapter/10.1007%2F3-540-36209-6_27#page-1
- Bauset, M., y Rodenes, M. (2013). Gestión de los Servicios de Tecnología de Información: Modelo de aporte de valor basado en ITIL e ISO/IEC 20000. *El profesional de la información, vol. 22(1)*, 54-61.
- Bernal, A., y Del Moral, G. (2015). *Razones que soportan una implementación ITIL y su relación con el éxito o fracaso de la misma*. México. Recuperado de http://www.ecorfan.org/proceedings/CTI_II/7.pdf
- BMC Software. (2008). *ITIL es clave para la productividad del Negocio*. Recuperado de <http://www.bmc.com/es-%20LAS/news/press-releases/2007%20archive/75915929-01572.htm>
- Bohórquez, S., y Parra J. (2014). *Análisis, diseño y plan de implantación de la "mesa de servicios" de la empresa HUAWEI utilizando ITIL V3*. (Tesis de grado). Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolquí, Ecuador.
- Cando, N., Cruz, J., y Paredes, N. (2011). *Sistema para la Gestión de Configuraciones y Cambios (ITIL v3) para el Departamento de Administración y Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación de la Universidad Central del Ecuador*. (Tesis de grado). Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador.
- Carrasco, A. y Tito, M. (2007). *Aplicación del modelo ITIL en la Gestión de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones para Electro Sur Este S.A.A*. Tesis de grado no publicada. Universidad Nacional San Antonio Abad, Cusco, Perú.
- CIBERTEC. s.f. *Qué es COBIT*. Perú. Recuperado de <http://www.cibertec.edu.pe/extension-profesional/certificaciones-internacionales/cursos-cobit/que-es-cobit/>
- Coello, H. (2008). *ITIL, COBIT, CMMI, PMBOK: Como integrar y adoptar los estándares para un buen Gobierno de TIC*. Recuperado de <https://helkyncoello.wordpress.com/2008/12/08/itil-cobit-cmmi-pmbok-como-integrar-y-adoptar-los-estandares-para-un-buen-gobierno-de-ti/>
- Dialógo TI. (2010). *Tipos de Certificaciones de ITIL V3*. Recuperado de <http://dialogoti.blogspot.com.co/2010/07/tipos-de-certificaciones-de-itil-v3.html>

Flórez, D. (2016). *Determinar el nivel de aplicación de Buenas Prácticas de la Gestión de Proyectos en empresas en Tecnología de la Información y de las Comunicaciones de los Municipios de Cúcuta y Pamplona, Norte de Santander. Pamplona-Colombia.* (Tesis de maestría). Universidad de Pamplona, Villa del Rosario, Colombia.

Globalknowledge. s.f. *Certificación ITIL® Fundamentos.* Recuperado de <http://www.globalknowledge.es/cursos/certificaciones/certificaciones-til/certificacion-til-fundamentos/>

Gómez, J. (2015). *Implantación de los procesos de gestión de incidentes y gestión de problemas según ITIL V3.0 en el área de tecnologías de información de una entidad financiera.* Tesis de grado no publicada. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

González, A. (2013). *Adaptación de la metodología de procesos ITIL V2 de una empresa a ITIL V3.* (Tesis de grado). Universidad Politécnica de Cataluña. Barcelona, España.

Guzmán, A. (2012). ITIL v3 -Gestión de Servicios de TI. *ECORFAN, vol. 3(7), 801-806.* Recuperado de <http://www.ecorfan.org/pdf/computoti7.pdf>

Josey, A. (2013). *TOGAF Versión 9.1. Guía de bolsillo.* Recuperado de <http://www.vanharen.net/Samplefiles/9789087537104SMPL.pdf>

Lozano, F., y Rodríguez, K. (2011). *Modelo para la implementación de ITIL en una Institución Universitaria.* (Tesis de Maestría). Universidad ICESI, Santiago de Cali, Colombia

Lucio, T. (2010). *ITIL gana terreno en México y AL.* México. Recuperado de <http://www.customercareassociates.com/boletines/noticias/tenb20601.htm>

Machado, C. y Torres, P. (2016). *Proceso de gestión de problemas para las aplicaciones Core del Banco Falabella a través de la metodología ITIL.* (Tesis de especialización). Universidad Católica, Bogotá, Colombia

Margaterh, R. s.f. *ITSM, gestión de servicios de TI.* España. Recuperado de <http://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/ITSM-gestion-de-servicios-de-TI>

Medina, Y. y Rico, D. (2008). Modelo De Gestión de Servicios para la Universidad De Pamplona: ITIL Para la Universidad de Pamplona. *Scientia Et Technica, Vol. XIV(39), 314-319.*

Medina, Y. y Rico, D. (2009). Modelo de gestión basado en el ciclo de vida del servicio de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL). *Revista Virtual Universidad Católica del Norte, no. 27,1-21.*

Molina, M. (2014). *Breve resumen de la evolución de ITIL e ISO20000.* Colombia. Recuperado de <http://www.marlonmolina.com/2014/03/breve-resumen-de-la-evolucion-de-til-e.html>

Muñoz, R. y Martínez, M. (2012). *Caracterización de Procesos de Gestión de TI basados en COBIT 5 y mapeo con ISO27002, ITIL, CMMI DEV, PMBOK, para la implementación en la industria* Editorial Colombiana, apoyando el proceso de transformación digital. Tesis de Maestría. Universidad ICESI, Santiago de Cali, Colombia.

Ocampo, C., Moreno, R., y Caicedo, S. (2009). Implementación de Modelo de procesos de Gestión de Servicios con ITIL (Information Technology Infrastructure Library). *Scientia et Technica Año XV(41), 215-220.*

Oltra, R., y Roig, J. (2014). Herramienta para la evaluación de la adecuación de software al proceso de Gestión de Incidentes de ITIL. *3C Tecnología, vol. 3(4), 212-227.*

Oltra, R. y Gutiérrez, A. (2015). Desarrollo del proceso de gestión de capacidad ITIL en una compañía de Outsourcing de TI. *3C Tecnología, vol. 4(1), 42-56*

Orozco, A. y Valencia, M. (2008). *"ITIL, un modelo para la Gestión de Servicios de TI en el Contexto Empresarial Colombiano"* (Tesis de grado). Universidad EAFIT, Medellín, Colombia.

Ortiz, S., Ruiz, A., Ortega, V. y Fernández, O. (2010). *Metodología de diagnóstico para identificar los requerimientos de una implementación de ITIL.*, México. Recuperado de [http://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/2135/MT6%20Fern%C3%A1ndez%20ET%20AL.pdf?sequence=2.](http://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/2135/MT6%20Fern%C3%A1ndez%20ET%20AL.pdf?sequence=2)

OSIATIS. (2013). *Fundamentos de la Gestión*. Recuperado de <http://itil.osiatis.es>. Págs. 7, 12, 13, 15, 18, 19.

Pantoja, G. (2011). *Implementación de ITIL Gestión del Nivel del Servicio en el área E- Learning del Servicio de Rentas Internas*. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.

Paredes, L. (2008). *Diseño de una propuesta técnica para la Gestión De Servicios basada en ITIL, en la empresa Soporte Lógico Ltda*. (Tesis de grado). Universidad de Buenaventura, Bogotá, Colombia.

Peoplecert. s.f. *Certificado ITIL*. España. Recuperado de http://www.peoplecert.org/es/ITIL_V3/Certificados_ITIL/ITIL_V3_Expert/Pages/ITIL_V3_Expert.aspx

Pérez, H. (2013). *Norma ISO 20000*. Recuperado de <http://es.slideshare.net/hperez-ti/iso-20000-1-8944295>

Quintero, L. (2015). *Modelo basado en ITIL para la Gestión de los Servicios de TI en la Cooperativa de Caficultores de Manizales*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Manizales, Colombia.

Revista Dinero. (2007). *Ponga orden a su inversión en TIC's*. Colombia. Recuperado de <http://www.dinero.com/edicion-impres/tecnologia/articulo/ponga-orden-su-inversioentics/47827>

Revista Dinero. (2007). *Colombia debe avanzar en la implementación de ITIL*. Colombia. Recuperado de <http://www.dinero.com/negocios/articulo/colombia-debe-avanzar-implementacion-itil/48879>

Ricardo, F. s.f. *ITIL® nuevo esquema de cualificación ITIL Versión 3*. Recuperado de <http://www.cognos-capacitacion.com/mailings/2010/junio/itil/ITIL-NUEVO-ESQUEMA.pdf>

TechNet. s.f. *Fundamentos de Microsoft Operations Framework 4.0 - es-ES*. España. Recuperado de <http://social.technet.microsoft.com/wiki/contents/articles/26556.fundamentos-de-microsoft-operations-framework-4-0-es-es.aspx>

El proyecto del cual se derivó el artículo es: DISEÑO DE UN MODELO BASADO EN ITIL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS DE TIC EN LAS EMPRESAS DE NORTE DE SANTANDER

1. Ingeniero de Sistemas. Magíster en Gestión de Proyectos Informáticos. Director de Programa Ingeniería en TIC. Pertenece al grupo de investigación: Competitividad y Sostenibilidad para el Desarrollo, de la Universidad Libre Cúcuta. Email: miguel.perez@unilibrecucuta.edu.co

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015
Vol. 39 (Nº 09) Año 2018

[Index]

[En caso de encontrar un error en esta página notificar a [webmaster](#)]

©2018. revistaESPACIOS.com • ®Derechos Reservados