

# GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

## Alineando Servicios de TI con Servicios de Negocios

Aparicio Peña Sánchez  
aparicio.pena@ciens.ucv.ve

Cuando una organización no tiene claro hacia dónde va, cualquier camino es bueno para llegar a ninguna parte. No importa cuánto recurso tecnológico y talento humano posea, si no cuenta con una estrategia definida y controlada continuamente, el futuro será incierto.

En la actualidad, son cada día más las pequeñas, medianas y grandes corporaciones a nivel mundial, que logran entender la importancia que tienen las Tecnologías de Información (TIs), en el éxito del negocio, pues sobre ellas se soportan gran parte o la totalidad de sus procesos estratégicos, tácticos y operativos<sup>[1]</sup>.

Las constantes demandas del mercado actual desafían a las empresas, obligándolas a re-estructurar y mejorar su forma tradicional de gestión y operación. Deben incorporar procesos más eficientes, estructuras organizacionales más flexibles y efectivas soportadas por una infraestructura tecnológica de avanzada capaz de responder a todos los requerimientos.

La tecnología influye positivamente, pues puede aumentar los niveles de producción, reducir los costos y optimizar los procesos.

### Un Sistema de Información, Una Red.... O simple: ¿Un Servicio de TI?

Para la real academia española una definición de servicio es: "Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada".

"Un servicio es un medio para entregar valor a los clientes al facilitar los resultados que estos desean conseguir, sin tener que apropiarse de los costos y riesgos asociados", esto lo explica la Office of Government Commerce OGC 2007, "Service Strategy (ITIL V3)".<sup>[2]</sup>

Tomando como base lo anterior un Servicio de TI debe satisfacer las necesidades de la empresa y está compuesto por Tecnología, Procesos y Personas.

### Características del servicio de TI... ¿Qué debe contemplar?

1. Satisfacer una o más necesidades de los clientes.
2. Soportar los objetivos de negocio de los clientes.
3. Ser percibido como un todo coherente... El cliente aprecia el servicio desde su punto de vista integral y no como partes de TI

Al construirse un servicio, se debe asegurar que agregue valor al objetivo de negocio, si no perderá vigencia. Los clientes no compran servicios compran satisfacción de necesidades particulares.

### Y ahora... ¿Cómo definir Gestión de Servicios?

La Gestión de Servicio es un conjunto de capacidades especializadas de la organización para utilizar eficazmente los recursos para proveer valor a los clientes. En esencia es la habilidad de tomar los recursos requeridos, combinarlos y aplicarles las capacidades necesarias para entregar los servicios deseados a su base de clientes.

### Herramientas en la Gestión de Servicios... ¿Cuáles utilizar?

En el mundo gerencial de servicios de TIs existen múltiples marcos de referencias, entre ellos COBIT, estándares como ISO/IEC 20000 y mejores prácticas como Information Technology Infrastructure Library (ITIL), que ayudan a gestionar la entrega de los servicios. Así mismo, se han desarrollado herramientas de gerencia que facilitan la toma de decisiones y la planificación estratégica y táctica, entre ellas, el Balanced Scorecard (BSC)<sup>[3]</sup>. No obstante, a pesar de que son múltiples los recursos que permiten la gestión de los servicios de TIs, llevar a la práctica el conglomerado de conocimientos y herramientas no es una tarea sencilla, más aún si no se cuenta con un marco metodológico claro y bien definido, es decir, si no se cuenta con un Mapa estratégico para alinear Servicios de TI con Servicios de Negocios.

#### Referencias:

- [1] J. Van Bon, A. de Jon, y A. Kolthof. Fundamentos de Gestión de Servicios de TI basado en ITIL. Van Haren Publishing. Volumen 2. 2008.  
[2] Office of Government Commerce. Estrategia del servicio. The Stationery Office. 2009.  
[3] R. Kaplan, y D. Norton. The Strategy Focused. Harvard Business School. 2010.

### Gestión de Servicios TI Diplomado 2015

En los estudios de Maestría de la Escuela de Computación de la Facultad de Ciencias de la UCV se han desarrollado trabajos de investigación relacionados con la Gestión de Servicios de TI donde se han conjugado diversas técnicas de Planificación Estratégica de TI con herramientas gerenciales para la gestión operativa de TI, tales como el Cuadro de Mando Integral (BSC, por sus siglas en inglés Balanced ScoreCard) y mejores prácticas internacionales como ITIL, para crear un modelo de gestión que interrelacione el Negocio con TI a través un sistema de información con software libre que permite conjugar estos dos mundos operacionales en forma simple y poderosa

Estos trabajos han dado origen al Diplomado llamado "Gestión de Servicios de TI", el cual se dictará a partir del año 2015 en la Escuela de Computación. ■