



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

Gestión de Servicios de TI (ITSM)

Apellidos, nombre	Oltra Badenes, Raúl Francisco (rauoltra@doe.upv.es)
Departamento	Departamento de Organización de Empresas
Centro	Universitat Politècnica de València



1 Resumen de las ideas clave

En este artículo docente vamos a aprender qué es la Gestión de Servicios de TI

2 Objetivos

Cuando se hayan asimilado los contenidos de este documento, el alumno debe poder:

- Explicar qué es la “Gestión de Servicios de TI”
- Explicar qué es un servicio

3 Introducción

En la actualidad, en el entorno técnico y de las Tecnologías de la Información, nos encontramos cada vez más con conceptos y siglas como “Gestión de Servicios de TI”, ITSM, ITIL, ISO 20000, COBIT, entre otros. En ofertas de trabajo, podemos ver que cada vez se exigen más certificaciones en estos campos de conocimiento. Y también en los concursos de proyectos públicos.

Pero ¿qué significa todo esto? Bien, podemos decir que todas estas siglas, y lo que representan, parten del concepto de “Gestión de servicios de TI”. Por ello, vamos a revisar qué significa este concepto, que tiene un gran interés en el área de los Sistemas de Información y las TI actualmente, y lo tendrá mucho más en los próximos años.

4 Desarrollo del Tema

La gestión de servicios de tecnologías de la información (GSTI), más conocida por sus siglas en inglés (ITSM de IT Service Management) es una disciplina basada en procesos, enfocada en alinear los servicios de TI proporcionados por los proveedores de TI, con las necesidades de las empresas, poniendo énfasis en los beneficios que puede percibir el cliente final. ITSM, o GSTI propone cambiar el



paradigma de "Gestión de TI", por una colección de componentes enfocados en servicios de "punta a punta", o "fin a fin", usando distintos marcos de trabajo que están basados en las "mejores prácticas", como por ejemplo puede ser ITIL (Information Technology Infrastructure Library), [eSCM] (enabled Service Capability Model) o MOF (Microsoft Operations Framework), entre otros.

Para entender bien qué significa esto de ITSM, y aunque posiblemente creas que tienes claros los conceptos, a continuación revisaremos el significado de cada uno de los componentes de las siglas, es decir, qué significa "Gestión"(M de Management), que significa " Servicio" (S de Service) y que quiere decir también "TI"(IT, Information Technology).

4.1 ¿Qué es la Gestión?

Siguiendo a diferentes autores, puede decirse que la gestión, es decir, "Gestionar" se compone de:

1. Planificar
2. Organizar
3. Dirigir
4. Controlar

ACTIVIDAD 1

Espera un momento. Antes de seguir..... ¿Qué dirías que significa cada una de estas componentes de la Gestión?

Intenta explicarlo con tus propias palabras

Vamos a ver qué quiere decir realmente cada una de estas componentes de la Gestión:

Planificar: La Planificación relaciona el futuro con las decisiones actuales para conseguir los objetivos de la empresa. Es un proceso mental que termina en una toma de decisión.



En la planificación se definen los objetivos que debe lograr la empresa y las vías o caminos para cumplirlo, incluyéndose la mejor manera de utilizar los recursos disponibles.

Organizar: Organizar es el proceso mediante el cual los mandos de la empresa – una vez formulados los planes – combinan los recursos materiales y humanos para proyectar una estructura formal de tareas y autoridad. Organizar supone distribuir las tareas o actividades, agruparlas en departamentos y dotar a éstos de los correspondientes recursos humanos y materiales.

Esta función comprende también las tareas de seleccionar y formar empleados competentes, dándoles, a continuación, la autoridad y responsabilidad consiguientes.

Dirigir: Dirigir es guiar y motivar a los subordinados para obtener los objetivos. A veces, la dirección se designa con los nombres de “motivación”, “liderazgo” y “relaciones humanas”.

Una vez formulados los planes y dotada la empresa con el personal apropiado, es preciso dirigirla para llegar a los objetivos marcados.

Controlar: Íntimamente ligado con la planificación se halla el control, que es el proceso por el que se comprueba si los resultados que se alcanzan están de acuerdo con los estándares u objetivos prefijados.

El control lleva implícita la necesidad de fijar estándares previos, así como de tener un sistema de información que permita comparar los resultados obtenidos con los estándares fijados.

4.2 ¿Qué es un Servicio?

Para entender lo que es la gestión de servicios, tenemos que entender qué son los servicios, y cómo la gestión de servicios puede ayudar a los proveedores de servicios ofrecer y gestionar estos servicios.



ACTIVIDAD 2

Piensa un momento qué es para ti un servicio, y trata de poner ejemplo de servicios en tu vida cotidiana

Definición de servicio: Un servicio es un medio para entregar valor a los clientes, facilitándoles la obtención de los resultados que quieren lograr, pero sin la propiedad de los costes y los riesgos específicos que ello conlleva.

4.3 Tecnologías de la Información

Tecnología de la información (TI, o también "IT" por su nombre en inglés: Information Technology) es la aplicación de ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos, con frecuencia utilizado en el contexto de los negocios u otras empresas.

El término es comúnmente utilizado como sinónimo para los computadores, y las redes de computadoras, pero también abarca otras tecnologías de distribución de información, como pueden ser, por ejemplo, la televisión y los teléfonos.

4.3.1 ¿Es lo mismo TI que TIC?

ACTIVIDAD 3

Reflexiona un momento sobre esta pregunta. ¿Consideras que ambos conceptos son iguales?

Frecuentemente los términos TI y TIC suelen ser confundidos en su uso. Es importante señalar la diferencia entre ambos: TI hace referencia a Tecnologías de la Información, mientras que TIC implica las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Ambas sostienen una amplia relación, sin embargo, señalan áreas diferentes.



El término TI es un término más amplio y abarca a las TIC, siendo éste un término que indica una subcategoría de aquel. "Las TI abarcan el dominio completo de la información, que incluye al hardware, al software, a los periféricos y a las redes. Un elemento cae dentro de la categoría de las TI cuando se usa con el propósito de almacenar, proteger, recuperar y procesar datos electrónicamente"

4.4 Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información

Bueno, y entonces, llegado aquí, ¿qué es ITSM?. Cuando unimos los términos que hemos explicado, (Gestión, Servicios y TI) es cuando se puede hablar propiamente de ITSM. Así, una "Gestión de Servicios" consistiría en Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar Servicios.

ITIL (IT Infrastructure Library), uno de los marcos de referencia más importantes (el más importante y utilizado por las empresas en la actualidad), define la "Gestión de Servicios" como:

Definición: Gestión de Servicios: Un conjunto de capacidades organizativas especializadas para proporcionar valor a los clientes en forma de servicio

Se describen estas "capacidades organizativas especializadas" mediante procesos, métodos, funciones, roles y actividades, que un proveedor de servicios utiliza para poder ofrecer servicios a sus clientes.

La gestión de servicios se ocupa no sólo de entregar el servicio en sí, sino de mucho más. Cada componente del servicio, proceso o infraestructura tiene un ciclo de vida y la gestión de servicios considera el ciclo completo desde la estrategia a través del diseño y la transición a la operación y mejora continua.

Es decir, que la Gestión del Servicio comienza desde que el servicio se concibe (desde que se tiene "la idea" inicial), hasta que se ofrece y se entrega al cliente, pasando por el diseño y desarrollo del servicio en sí mismo, y siempre tratando de mejorarlo en todo momento

La gestión de servicios utiliza los recursos y capacidades, que representan los activos del proveedor de servicios (son los "inputs" de la Gestión de Servicios)



para obtener los servicios que proporcionan valor a los clientes ("outputs" de la Gestión de Servicios).

4.4.1 Ejemplo

A continuación, para que se entienda mejor, ponemos un ejemplo sencillo de un resultado, es decir, el "Valor" que puede obtener el cliente y que podría ser facilitado por un servicio de TI. Ese "valor" que recibe el cliente (una empresa que recibe un servicio de TI de un proveedor de TI), podría ser, por ejemplo:

"El personal de ventas puede pasar más tiempo interactuando con los clientes".

Este valor que el cliente obtiene, estaría facilitado, por ejemplo, por **"un servicio de acceso remoto que permite el acceso fiable a los sistemas de ventas corporativas desde los ordenadores portátiles de los comerciales"**.

Por debajo de ese servicio, estaría toda la parte técnica, las comunicaciones, Bases de Datos, programas, sistemas operativos, etc., que permiten que ese servicio funcione, y que realmente, el comercial pueda acceder en remoto a los sistemas de ventas, y por ejemplo, consultar la disponibilidad de un producto, o calcular un presupuesto, desde su Tablet, en casa de sus clientes

Los resultados que los clientes quieren alcanzar, es decir, "que los comerciales puedan pasar más tiempo interactuando con sus clientes", son realmente la razón por la que compran o utilizan el servicio. El valor que el servicio tiene para el cliente depende directamente de que consiga los resultados (efectividad), y de lo bien que el servicio facilita que estos resultados se alcancen (eficiencia).

La gestión de servicios es lo que permite a un proveedor de servicios, es decir, a quien da el servicio, entender lo que quiere el cliente, para poder así darle los servicios que realmente van a facilitar los resultados que sus clientes desean alcanzar, y de esa forma, ese proveedor de servicios podrá también comprender y gestionar todos los costes y los riesgos asociados con esos servicios que ofrece.



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

5 Cierre

A lo largo de este objeto de aprendizaje hemos comprendido que significa el concepto de "Gestión de Servicios de TI".

Ahora seremos capaces de explicar dicho concepto y de entender lo que significa y las implicaciones que tiene su gestión. De este modo, tras el estudio de este objeto de aprendizaje, podremos profundizar en las particularidades que tiene la gestión de servicios de TI, que es diferente, a la gestión de las TI.

6 Bibliografía

Cabinet Office (a). ITIL Service Strategy. TSO (The Stationery Office).United Kingdom, 2011.

Cabinet Office (b). ITIL Service Design. TSO (The Stationery Office).United Kingdom, 2011.

Cabinet Office (c). ITIL Service Transition. TSO (The Stationery Office).United Kingdom, 2011.

Cabinet Office (d). ITIL Service Operation. TSO (The Stationery Office).United Kingdom, 2011.

Cabinet Office (e). ITIL Continual Service Improvement. TSO (The Stationery Office).United Kingdom, 2011.