

ITIL: Mejorando la eficacia y eficiencia de las TI

DEYSI FABIOLA BUSTAMANTE PENA

deysi.bustamante@uct.edu.pe

Facultad de Ingeniería y Arquitectura

Universidad Católica de Trujillo

Carretera Panamericana Norte Km. 555-Trujillo-Perú.

Resumen

La implementación de ITIL (Information Technology Infrastructure Library) mejora la eficiencia y calidad de los servicios de TI en las empresas. Ayuda a alinear la tecnología con los objetivos empresariales, reduce costos operativos y crea un lenguaje común para profesionales de TI. A pesar de su eficacia, su éxito depende de la claridad de objetivos y la alineación de la dirección con la estrategia del negocio. Muchas organizaciones, incluyendo gigantes como Microsoft y Walmart, han adoptado con éxito ITIL para mejorar la administración de recursos de TI y afrontar la creciente complejidad tecnológica.

Palabras clave: Cadena de Suministro, microempresas, crisis económica, estrategias

Abstract

The implementation of ITIL (Information Technology Infrastructure Library) improves the efficiency and quality of IT services in companies. It helps align technology with business objectives, reduces operational costs, and creates a common language for IT professionals. Despite its effectiveness, its success depends on clear objectives and alignment of leadership with the business strategy. Many organizations, including giants like Microsoft and Walmart, have successfully adopted ITIL to enhance the management of IT resources and address the growing technological complexity.

keywords: ITIL, Technology, Efficiency, Alignment, IT Services

1. Introducción

Al observar el sistema con el que trabajan las empresas hoy en día, nos damos cuenta de que estas son cada día más dependientes de las funciones tecnológicas, estas son de gran necesidad para ejecutar y administrar sus procesos operativos, la mayoría de organizaciones han sido capaces de implementar las TI para gestionarse de manera más productiva y lograr los objetivos empresariales que se hayan propuesto. A pesar de ello, y, debido a la creciente complejidad con la que se desarrollaban. Las tecnologías de información trajeron consigo dificultades y fallas que impactaban el rendimiento en las empresas, ocasionando así, una nueva necesidad de disponer un modelo que les permita controlar su infraestructura de las TI. Fue entonces, que, en 1987 cuando el Gobierno Británico instruyó al CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency), elaborar un sistema estándar capaz de permitir un mejor manejo de los recursos de las TI. Es aquí donde como resultado surge la

ITIL (Information Technology Infrastructure Library), que buscaba minimizar las dificultades y fallas que afectaban el rendimiento de las TI, y así; optimizar la entrega de servicios informáticos. Esta nueva herramienta describía la mayoría de los procesos importantes de una organización de TI, e incluyendo una lista de comprobación de tareas, procedimientos y responsabilidades que pueden utilizarse como base para adaptarlas a las necesidades de una organización. Dentro de todo este panorama, es importante formular ¿Si la implementación de ITIL en las organizaciones conlleva a una mejora significativa de la eficacia en las operaciones, y la excelencia en la prestación de servicio de las TI?. Desde una perspectiva evaluativa, si es correcto afirmar que la implementación de ITIL conlleva una evidente mejora en varios de los sectores de las organizaciones. (Ramírez y Donoso 2006). A continuación, se sustentará con argumentos sólidos el eficiente propósito que ofrece ITIL. El uso de ITIL, mejora la disponibilidad, confiabilidad y seguridad de todo el sistema operativo bajo el que se rige una organización, según señalan (Ramírez y Donoso 2006). Particularmente enfocados en los servicios denominados “críticos para la misión”, y a su vez facilita el aprovechamiento de conocimientos y experiencias previas, evitando así la repetición innecesaria de tareas. Como lo expresan (Marrone y Kolbe 2011), es totalmente apreciable y demostrable el mejoramiento vinculado a los objetivos de las organizaciones que cuentan con un sistema de TI, sin embargo, se encuentra una notable diferencia entre las que cuentan solo con este sistema y las que además llegan a implementar ITIL. Es destacable la esencialidad de ambos sistemas, no obstante, se reconoce que funcionan de forma única con cierta diferencia uno del otro. A medida que evolucionan los procesos de ITIL, se evidencia, un aumento al nivel perceptivo a la alineación del negocio con las TI, un incremento en los beneficios proporcionados por TI en provecho para el negocio, como también el uso de métricas necesarias de implantación para medirlos. La implementación de la metodología ITIL ha logrado proporcionar diversos beneficios en muchos de los sectores que son usados por la comunidad de usuarios de TI, dentro del marco orientado a los negocios. Se ha observado que se obtiene un incremento en la productividad al contar con tecnologías de información más disponibles y confiables. Además de alcanzar una constante mejora en la calidad de los servicios de TI, alineándolos con las necesidades y objetivos de las organizaciones. Esto a su vez reduce el riesgo de incumplir los objetivos de negocio; y brinda mayor flexibilidad frente a cambios que pueda sufrir el medio y el mercado. ITIL también proporciona apoyo a los procesos empresariales y en la toma de decisiones de las TI, mejorando la satisfacción de los clientes y permitiendo la medición y gestión efectiva de los servicios. Ofrece también un marco para establecer funciones, posiciones y deberes dentro de la industria de los servicios, que posibilita la adhesión a las prácticas óptimas y mejora el nivel de satisfacción de los colaboradores. En el sector económico, ITIL argumenta sólidamente los costos acerca del diseño de infraestructura y los servicios de las TI, este procedimiento ayuda a reducir los costos operativos, mejorando el rendimiento de la inversión y la disminución del coste total de dominio. Sin embargo; lo que es más resaltante, es la capacidad que tiene ITIL para crear una sociedad de usuarios de las TI accesible y fácil de entender, al establecer un lenguaje cotidiano y facilitar la comunicación entre los profesionales de las TI (Ramírez y Donoso 2006). La implementación de ITIL conforme indican (Marrone et al. 2014), puede variar según las características específicas de la organización, como su tamaño, sector industrial al que están orientados y los servicios que brindan. Además, esto está condicionado por los aspectos culturales, políticos y económicos en los que la organización se encuentra in-

mersa. Igualmente señala (Pérez 2018), los casos reportados en los que se muestra que la implementación de ITIL no logra los resultados deseados son debido a causas como: en los que la organización no ha definido claramente los objetivos que quiere alcanzar, y cuando la dirección gerencial no está completamente alineada o comprometida con la estrategia del negocio a la que se orientan o dirige. Añaden (Marrone et al. 2014), que los problemas relacionados con la gestión del tiempo y la administración del personal de trabajo también contribuyen a los resultados de bajo rendimiento al momento de la ejecución del sistema. Asimismo (Guzmán 2012), afirma que la implementación de ITIL es cada vez más común entre empresas, negocios y organizaciones. Estos buscan y se proponen a completar con la certificación de su personal de trabajo que los intuya a dominar y ejecutar correctamente este sistema, a través de cursos, diplomados y conferencias con el objetivo de potenciar la calidad, eficiencia y eficacia en la gestión de sus servicios. Entre las más destacadas y reconocidas organizaciones internacionales que existen en el mundo, se tiene como ejemplo a Microsoft en el campo de alta tecnología. A Walmart y Target en los sectores de distribución. Y Sony y Disney en el sector de los entretenimientos. A Toyota en el sector de manufacturación. Todas estas organizaciones han implementado con éxito ITIL, con el objetivo de perfeccionar la administración de los recursos que las TI ofrece. Y al mismo tiempo muchas otras organizaciones están trabajando cooperativamente promoviendo establecer ITIL como un marco de referencia habitual para la administración de servicios de TI. Ante lo expuesto, se concluye que debido a la creciente complejidad con la que se ejecutan las tecnologías de información, la correcta implementación y ejecución de ITIL es capaz de brindar a las organizaciones procesos fundamentales que puedan potenciar operativamente la gestión de los servicios de TI que posean, a través, de una mayor alineación con los objetivos del negocio, una reducción de los riesgos imprevistos que puedan enfrentar, y una mayor flexibilidad para afrontar los distintos cambios del entorno en el que se encuentren. Ayudándolos así a ofrecer una mejor calidad de sus servicios. La implementación en nuevas organizaciones ayudará a que se desarrollen y establezcan nuevos procedimientos que agilicen la atención al cliente de forma natural, llevando a estas organizaciones a conseguir el cumplimiento de los objetivos corporativos propuestos. La capacidad que tiene ITIL para adaptarse a las necesidades de cada organización y brindar soluciones específicas dependiendo lo que se requiera, es una de sus características más destacables que ayudará y fomentará que empresas de los distintos sectores de nuestra sociedad apoyen y se interesen en promover a ITIL como un sistema estandarizado para la Gestión de Servicios TI.

2. Conclusiones

La dependencia de las tecnologías de la información (TI) en las organizaciones es cada vez mayor, lo que ha llevado a la necesidad de implementar modelos de gestión efectivos para controlar la infraestructura de TI.

La creación de ITIL (Information Technology Infrastructure Library) en 1987 surgió como respuesta a las dificultades y fallas que impactaban el rendimiento de las TI en las organizaciones. Su objetivo principal es optimizar la entrega de servicios informáticos.

La implementación de ITIL conlleva una mejora significativa en la disponibilidad, confiabilidad y seguridad de los sistemas operativos de una organización, especialmente en los servicios críticos para la misión.

ITIL facilita la gestión de conocimientos y experiencias previas, evitando la repetición innecesaria de tareas, lo que conduce a una mayor eficiencia en la organización.

La alineación del negocio con las TI, el aumento de los beneficios proporcionados por las TI para el negocio y el uso de métricas de implantación son aspectos positivos derivados de la implementación de ITIL.

ITIL contribuye a la constante mejora de la calidad de los servicios de TI, reduce el riesgo de incumplir los objetivos de negocio y brinda mayor flexibilidad frente a cambios en el entorno.

Además de mejorar la calidad de los servicios, ITIL también facilita la toma de decisiones en las TI, mejora la satisfacción de los clientes y permite la medición y gestión efectiva de los servicios.

La implementación de ITIL puede variar según las características específicas de la organización, incluyendo su tamaño, sector industrial y contexto cultural, político y económico.

La falta de claridad en los objetivos, la falta de alineación de la dirección gerencial y los problemas de gestión del tiempo y del personal son posibles obstáculos en la implementación exitosa de ITIL.

ITIL es cada vez más común en empresas y organizaciones de diversos sectores, lo que demuestra su capacidad para adaptarse a las necesidades de cada organización y brindar soluciones específicas.

Referencias

GUZMÁN, Á., 2012. ITIL v3 -Gestión de Servicios de TI., vol. 3, no. 7,

MARRONE, M., GACENGA, F., CATER-STEEL, A. y KOLBE, L., 2014. IT Service Management: A Cross-national Study of ITIL Adoption. *Communications of the Association for Information Systems* [en línea], vol. 34, [consulta: 20 junio 2023]. ISSN 15293181. DOI 10.17705/1CAIS.03449. Disponible en: <https://aisel.aisnet.org/cais/vol34/iss1/49>.

MARRONE, M. y KOLBE, L.M., 2011. Uncovering ITIL claims: IT executives' perception on benefits and Business-IT alignment. *Information Systems and e-Business Management*, vol. 9, no. 3, ISSN 1617-9854. DOI 10.1007/s10257-010-0131-7.

PÉREZ, M., 2018. Aplicación de la metodología ITIL para impulsar la gestión de TI en empresas del Norte de Santander (Colombia): revisión del estado del arte. , vol. 39,

RAMÍREZ, P. y DONOSO, F., 2006. Metodología ITIL [en línea]. S.l.: s.n. Disponible en: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108405/donosof.pdf?sequenc>.