



Fecha de presentación: 7/01/2021 Fecha de aceptación: 18/01/2021 Fecha de publicación: 10/05/2021

¿Cómo citar este artículo?

Díaz Llererna, M., Rodríguez Capote, A., & Pérez Macías, A. A. (mayo-agosto, 2021). Reflexiones sobre gestión de los servicios de tecnología de la información. Revista *Márgenes*, 9(2), 122-137. Recuperado de <http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/margenes/issue/view/1184>

TÍTULO: REFLEXIONES SOBRE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

TITLE: REFLECTIONS ON THE INFORMATION TECHNOLOGY SERVICES MANAGEMENT

Autores: Ing. Michel Díaz-Llerena¹, Ing. Abelardo Rodríguez-Capote², Lic. Ariannis Alberto Pérez-Macías³

¹ Ingeniero Informático, Director Unidad Empresarial de Base Aplicaciones de Redes Sancti Spíritus, Cuba, ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-7029-5874>, Correo electrónico: mdiazl@atiss.une.cu, micha2013d@gmail.com

² Ingeniero Agronomo. Director Unidad Empresarial de Base Gases Sancti Spíritus, Cuba, ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-2009-6009>, Correo electrónico: abelardo@ssp.gases.co.cu

³ Licenciado en Educación, Especialidad Informática. Empresa Integral de Servicio Automotor Sancti Spíritus. Correo electrónico: osmar@eisass.co.cu. ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-4914-4158>

RESUMEN

El artículo tiene como objetivo socializar reflexiones sobre la gestión de servicios de Tecnologías de la Información (TI), particularizando en el sector empresarial cubano. Se analizaron los procesos componentes y su correspondencia con las necesidades de las entidades; dentro de los estándares y metodologías para la gestión de servicios de TI: la Biblioteca de Infraestructura en su versión 3 y la ISO/IEC 20000-1: 2011 se consideran los más eficaces por su especialización y los beneficios demostrados que aportan en las organizaciones prestadoras de servicios. El análisis del estado de la

Márgenes publica sus artículos bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



<http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/margenes>
margenes@uniss.edu.cu

práctica en el contexto cubano demuestra la necesidad de elevar el uso de estándares y metodologías que permita la mejora de la gestión de servicios en los proveedores de servicios y departamentos especializados en Tecnologías de la Información.

Palabras clave: gestión; gestión de servicios de tecnologías de la información.

ABSTRACT

The article aimed to share reflections on the Information Technology (IT) services management, specifically, in the Cuban business sector. The encompassing processes and their correspondence with the entities' needs were analyzed. The IT Infrastructure Library version 3 and ISO\IEC 20000-1:2011 are deemed the most effective standards and methodologies for IT service management due to their specialization and the proven benefits to service-providing organizations. An analysis of the real implementation of the research's topic in the Cuban context demonstrates the need to increase the use of standards and methodologies that allow to improve the IT service management in IT service providers and IT- specialized departments.

Keywords: management, information technology services management.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la información y la tecnología subyacente a esta, constituyen una ventaja competitiva de las organizaciones exitosas; las Tecnologías de la Información (TI) contribuyen indudablemente a agregar valor a los procesos de negocio de una organización, evidenciado en el incremento de ventas, mejora en el servicio al cliente, aumento en productividad, reducción de costos y mejor eficiencia en el manejo de los recursos económicos.

Al respecto, Müller Carrazana & Vilalta Alonso (2020) consideran que:

Las TI están creando una nueva organización mundial, estableciendo un reciente orden económico y social caracterizado por el conocimiento, la creatividad y el capital intelectual y enfatizan que: son un elemento imprescindible que permiten a las empresas la gestión más eficiente de sus procesos. Con el avance de las TI, las organizaciones reconocen cada vez más

Márgenes publica sus artículos bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



<http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/margenes>
margenes@uniss.edu.cu

la necesidad de realizar el diagnóstico de sus procesos, como vía para registrar la situación de la organización en un momento dado y determinar sus problemas y oportunidades de mejora. (2020, p. 50)

Ante el fenómeno de la globalización, las empresas han asumido que el uso de tecnología pasa a formar parte integral de sus modelos de negocio. El común denominador de esta necesidad es el mejoramiento, lo que implica automatización y eficiencia en los procesos tanto internos como externos, lo cual se logra con un manejo adecuado de tecnología en consonancia con los objetivos operativos derivados de los servicios de negocio.

Observando el orden en que se presentan las necesidades, se puede manifestar que las empresas primero buscan mejorar sus procesos internos para lograr la satisfacción de sus clientes internos y externos, así como establecer fuertes alianzas estratégicas con sus proveedores. En tal sentido, las organizaciones reconocen que la calidad en los servicios y productos ofrecidos es una condición básica para permanecer en el mercado, por lo que es relevante la importancia de conocer lo que los clientes perciben de los servicios y productos brindados como punto inicial para corregir desvíos y alcanzar ventajas competitivas.

No obstante, un elemento crítico para el éxito y la supervivencia de las empresas es la gestión efectiva de las TI y los servicios de TI que soportan los negocios. Por tal razón, las organizaciones proveedoras de servicios de TI necesitan disponer de una gestión efectiva para cumplir con las demandas de sus clientes.

En la última década se hicieron estudios reveladores de que solamente un número reducido de empresas en todo el mundo gestionan los servicios de TI como herramienta para brindar servicios de TI con una calidad aceptable de acuerdo con los requerimientos y necesidades de sus clientes. (Information of Tegnology Governance Institute (ITGI), 2009, Marnewick and Labuschagne, 2011, ITGI por sus siglas en inglés, (2011). Ante esta situación, en Cuba es decisivo el papel del Estado para alcanzar un desarrollo en la industria de las TI y su inserción en el mercado mundial con productos y

Márgenes publica sus artículos bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



<http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/margenes>
margenes@uniss.edu.cu

servicios de calidad, lo cual está refrendado en los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución. Partido Comunista de Cuba (PCC, 2017). Específicamente, en el Lineamiento No. 108, se puede encontrar “la voluntad de gradualmente avanzar en el desarrollo de la industria de aplicaciones, servicios informáticos, infraestructura de telecomunicaciones y en el proceso de informatización de la sociedad, según lo permita las posibilidades económicas” (PCC, 2017, p. 19).

Por todo lo fundamentado anteriormente, se establece como propósito socializar reflexiones sobre la gestión de servicios de tecnologías de la información y su necesidad, particularizando en el sector empresarial cubano.

DESARROLLO

Servicio de tecnologías de la información (TI)

En pleno siglo XXI es incuestionable que las empresas son cada día más dependientes de las tecnologías de la información como soporte de sus procesos de negocios. El desarrollo de capacidades relacionadas con la identificación, jerarquización, discriminación y contextualización de la información, hace necesario el estudio y comprensión de las tecnologías de la información y cuáles son sus principales características e impactos en la sociedad actual.

Planificar casi cualquier negocio en el siglo XXI, exige comprender cómo las tecnologías de la información (entre otras) pueden influir y posibilitar el negocio. Cualquier organización que no tiene en cuenta las TI como parte de su planificación estratégica y operacional muy posiblemente perderá oportunidades y podrá ser vencida por sus competidores. (García Peñalvo, 2018).

Atendiendo a ello, en el presente trabajo se toma como referencia la definición sobre tecnologías de la información ofrecida por el Instituto de Gobierno de Tecnologías de la Información (ITGI, 2007) que las define como la integración y convergencia de la computación microelectrónica, las telecomunicaciones y la técnica para el procesamiento de datos. Sus principales componentes son: el factor humano, los contenidos de la información, el equipamiento, la infraestructura material, el software y

Márgenes publica sus artículos bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



<http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/margenes>
margenes@uniss.edu.cu

ARTÍCULO DE MINERREVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

los mecanismos de intercambio electrónico de información, los elementos de política y regulaciones y los recursos financieros. A partir de lo anterior es necesario establecer qué es un servicio de Tecnologías de la Información. Al respecto se reconoce que son un conjunto de funcionalidades, basadas en recursos de Tecnologías de la Información, que la organización ofrece a sus clientes para llevar a cabo cada una de las funciones del negocio. Aquí se observa el papel esencial del proveedor de servicios de las Tecnologías de la Información, los que deben ser de calidad para garantizar los requisitos y expectativas en todo momento. (De la Cruz & Mauricio, 2014).

A partir de estos criterios se puede concluir, que un servicio de tecnologías de la información está constituido por un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de los clientes, a quienes se entrega bienes informáticos, potenciando el valor de estos y reduciendo el costo y riesgo asociados al sistema. Coincide con la definición anterior la ISO (2011) y agrega que los servicios de Tecnologías de la Información son generalmente intangibles y que también pueden ser entregados a un proveedor de servicios por otro proveedor, un grupo interior o un cliente que actúa como un proveedor.

Las definiciones anteriores introducen la disminución de los riesgos asociados a Tecnologías de la Información, así como la entrega de valor a los clientes con el fin de cumplir sus necesidades y expectativas sin excluir a los propios proveedores de servicios de Tecnologías de la Información. A partir de ello es importante ponderar la utilidad y garantía de los servicios Tecnologías de la Información, que está relacionada con el servicio en sí, suministrado por una combinación de personas, procesos y tecnologías; mientras que la garantía está asociada a la seguridad de que el servicio será ejecutado o prestado dentro de los niveles de calidad esperados para los clientes.

De acuerdo con la ISO (2011) un cliente de servicios de Tecnologías de la Información es aquella organización o parte de esta que recibe uno o varios servicios de Tecnologías de la Información. De manera general se puede señalar que los clientes de este tipo de servicios pueden ser una persona o una entidad externa o interna; los

Márgenes publica sus artículos bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



<http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/margenes>
margenes@uniss.edu.cu

usuarios responsables del uso de los servicios de Tecnologías de la Información para el cumplimiento de los objetivos previstos en el plan estratégico.

Otro concepto importante es el de proveedor de servicios de Tecnologías de la Información, que es una organización o parte de esta que gestiona y brinda uno o varios servicios de Tecnologías de la Información (ISO, 2011). Los autores del presente trabajo consideran que un proveedor de servicios de Tecnologías de la Información es una persona jurídica o parte de esta que gestiona y acuerda con los clientes para suministrarle uno o varios servicios de Tecnologías de la Información, tales como: servicios de telecomunicaciones y de distribución de programas, servicios de acceso en línea, asesoría profesional, servicios de hosting y provisión de servicios de infraestructura, servicios de administración de red e infraestructura, servicios de soporte técnico, servicios de transformación de información y documentos, publicación y aplicación de software, proyectos de tecnologías de la información.

Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (TI)

En la ciencia administrativa se reconoce que la gestión es la acción y efecto de realizar tareas con el cuidado, esfuerzo y eficacia que conducen a una finalidad. (Koontz & Weirich, 2008). En cualquier tipo de organización, esta finalidad esta estrechamente relacionada con la consecución de sus metas por medio de productos y servicios de calidad, que satisfaga las expectativas, necesidades e interes de las partes interesadas. Atendiendo a lo anterior, el interés que la calidad del servicio ha despertado en las organizaciones proveedoras de servicios de TI, ha propiciado el nacimiento de una nueva disciplina, la Gestión de Servicios de TI, cuyo objetivo esencial está relacionado con el desarrollo de sus productos y/o servicios, así como garantizar una relación dinámica y proactiva con los clientes internos y externos, a los cuales se les proveerá de servicios de valor, de calidad, acorde a los requerimientos de los objetivos estratégicos de la organización.

“Explícitamente se reconoce que la Gestión de Servicios TI es la disciplina que se centra en la gestión de las personas, procesos y tecnologías que colaboran para

Márgenes publica sus artículos bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



<http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/margenes>
margenes@uniss.edu.cu

asegurar la calidad de los servicios TI". (Quezada-Sarmiento, et al, 2018, p. 173). Teniendo esto presente," la diferencia entre el éxito y el fracaso, no depende mucho de las características de empresa, sino de la habilidad de los administradores de tener en cuenta las Tecnologías de la Información en sus estrategias" (Dhiya Wazzan, 2018, p. 18).

En la literatura se refleja que "cuando los servicios se consideran desde la perspectiva del cliente, entonces se trata de contactos relativos a la prestación y soporte de servicio. Cuando este se relaciona desde la perspectiva del proveedor, entonces se trata de gestión de servicios" (Quezada-Sarmiento, et al 2018, p. 170).

Kempter & Kempter (2016) refieren que "La gestión de servicios Tecnologías de la Información es llevada a cabo por proveedores de servicios de TI mediante la combinación adecuada de personas, procesos y tecnología de la información". Los autores Quezada-Sarmiento, R. et al, (2018) señalan que los principales objetivos de esta disciplina son: "alinear los servicios Tecnologías de la Información con las expectativas actuales y futuras de la empresa y sus clientes, garantizar y mejorar la calidad de los servicios y reducir su coste" (p. 173).

Atendiendo a ello se deduce que cuando se asocia el término calidad a la gestión de servicios de Tecnologías de la Información emerge el criterio referente a las acciones o tareas que realizan un conjunto de personas, procesos y tecnologías en función de asegurar la calidad de los servicios Tecnologías de la Información, con arreglo a unos niveles de servicio acordados previamente con el cliente.

Aquí resalta la importancia del conjunto de requisitos (expectativas, necesidades e intereses) que establecen los clientes para este tipo de servicios y que deben ser cumplidos por el sistema, unidades componentes o procesos de la organización. Por tal razón, la gestión de servicios de Tecnologías de la Información basada en procesos juega un papel esencial en el entendimiento entre los objetivos del negocio y las necesidades de los clientes internos y externos (cliente final). (Dulanto Ramírez & Palomino Vidal, 2014).

Márgenes publica sus artículos bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



<http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/margenes>
margenes@uniss.edu.cu

Al respecto, se considera que la gestión estratégica de los servicios Tecnologías de la Información tiene como principal finalidad convertir a los servicios tecnológicos, en un activo estratégico alineando los objetivos de la organización como aporte a los objetivos institucionales, en atención a las necesidades demandadas por los clientes internos (López Armendáriz, 2017).

De manera general se puede afirmar que una correcta gestión de este servicio requerirá: conocer las necesidades del cliente; estimar la capacidad y recursos necesarios para la prestación del servicio; establecer los niveles de calidad del servicio; supervisar la prestación del servicio (mantener el proceso bajo control) y establecer mecanismos de mejora y evolución del servicio.

Ciclo de vida de la gestión de servicios Tecnologías de la Información.

Al respecto es importante conocer cada proceso o subproceso que conforman el ciclo de vida de la gestión de servicios de Tecnologías de la Información. Quezada-Sarmiento, et al. (2018) hacen una descripción de los mismos como se refleja a continuación:

Estrategia del Servicio. En esta fase se presenta el cómo alinear los servicios proporcionados por Tecnologías de la Información 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.

Diseño del Servicio. 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.



Transición de Servicios. 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.

Operación del Servicio. Esta fase demuestra cómo se puede alcanzar la efectividad y eficiencia 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.

Mejora Continua del Servicio. 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 estas etapas. (p. 173)

Estado actual de la gestión de servicios Tecnologías de la Información en el contexto internacional y nacional.

La gobernabilidad de las Tecnologías de la Información se ha convertido en un tema importante, debido al impacto del mismo sobre las organizaciones. A nivel mundial Estados Unidos y Reino Unido marchan a la vanguardia ya que un porcentaje elevado de sus organizaciones están inmersas en el proceso de implementación de buenas prácticas de gobierno de Tecnologías de la Información. Le siguen por orden Europa, Asia y América Latina, donde destacan países como Chile, Colombia y Perú.

En cuanto al protagonismo asociado al desarrollo y disponibilidad de las nuevas tecnologías los países desarrollados continúan llevando el liderazgo. En este sentido las empresas y los proveedores de hardware y software, de infraestructura y de Internet

Márgenes publica sus artículos bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



<http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/margenes>
margenes@uniss.edu.cu

están dominando la industria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), alcanzando los mayores lugares en los rankings empresariales Microsoft e IBM 2013. (González Vidal, 2014).

En los países desarrollados, la gestión de servicios de Tecnologías de la Información ha tenido un rol importante en facilitar una dinámica de profundas transformaciones económicas, las que se han expresado en un aumento de la productividad, siendo muy significativo el avance de las economías basadas en los servicios, con un rol cada vez más protagónico del conocimiento.

Los esfuerzos latinoamericanos por fundar una sociedad de la información y el conocimiento, con más énfasis en el nuevo milenio, se han circunscrito en ocasiones a la retórica alimentada por y sincronizada con las declaraciones cíclicas de diversos organismos internacionales que continúan entendiendo la tecnología mediante una mirada instrumental, sin comprender cómo la ciudadanía experimenta y reinterpreta los dispositivos y las interfaces en la construcción individual-social de nuevas realidades y experiencias de vida.

El papel decisivo del Estado cubano por alcanzar un desarrollo en la industria de las Tecnologías de la Información y su inserción en el mercado mundial con productos y servicios están definidos en los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución. Específicamente, en el Lineamiento No. 108 se puede encontrar “la voluntad de gradualmente avanzar en el desarrollo de la industria de aplicaciones, servicios informáticos, infraestructura de telecomunicaciones y en el proceso de informatización de la sociedad, según lo permita las posibilidades económicas” (PCC, 2017, p.19). Además, en el Lineamiento No. 100 se expresa “la necesidad de reordenar las entidades de ciencia, tecnología e innovación que están en función de la producción y los servicios hacia su transformación en empresas” (PCC, 2017, p. 18).

Sin embargo, en Cuba la situación actual de la mayoría de las empresas que brindan servicios de TI es la implementación de la NC-ISO 9001, la cual especifica los requisitos

Márgenes publica sus artículos bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



<http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/margenes>
margenes@uniss.edu.cu

ARTÍCULO DE MINERREVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

para un sistema de gestión de calidad de aplicación interna en las organizaciones y centrado en todos los elementos de administración con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de los productos o servicios.

El presente análisis permite señalar que en Cuba, durante los últimos años se ha dado un impulso a la informatización de la sociedad cubana, así como a la autonomía de la empresa estatal socialista, propósitos bien definidos por los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el periodo 2016- 2021. En este sentido se han establecido seis resoluciones relacionadas con la Empresa Estatal de Aplicaciones y Servicios Informáticos, publicadas en la Gaceta Oficial Ordinaria No. 42, del 24 de junio de 2020, las cuales definen y regulan un nuevo modelo de gestión, que implementarán paulatinamente las 22 entidades de esta naturaleza existentes en el país.

Estas normativas persiguen como objetivos:

Incentivar que la empresa estatal de aplicaciones y servicios informáticos exporte, sustituya importaciones y se inserte en encadenamientos productivos con posibilidad de inversión extranjera y que con sus resultados pueda capitalizarse tecnológicamente; flexibilizar la gestión económico-financiera de estas empresas, permitiéndoles con mayor autonomía la distribución de utilidades como salario y contribuir a la retención de la fuerza laboral, así como estimular la actividad de Investigación-Desarrollo e Innovación, la cooperación entre estas empresas, con universidades y centros de investigación; aumentando el desarrollo de aplicaciones y servicios informáticos de producción nacional. (Ramos, 2020, p. 8)

Las Tecnologías de la Información en la UEB Tecnologías de Información y la Automática (ATI) Redes Sancti Spíritus

Como parte del programa de informatización adoptado se han realizado intentos para aplicar modalidades de gobierno electrónico en el país, con pobres resultados hasta la

Márgenes publica sus artículos bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



<http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/margenes>
margenes@uniss.edu.cu

fecha, entre otras causas por no existir una organización adecuada para su sostenibilidad, insuficiente gestión y organización de la base productiva y normalización de la calidad e inexistencia de un marco jurídico penal, tributario, financiero y comercial que promueva la innovación y la iniciativa creadora, en el sector (González Vidal, 2014). Por la importancia que representan las Tecnologías de la Información para las organizaciones, en especial para las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME), que brindan servicios informáticos, la continua generación de nuevos servicios Tecnologías de la Información ha creado nuevos procesos de negocios y provocado que se propicie una mayor demanda en la gestión de sus operaciones con el objetivo de lograr servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, manteniendo la disponibilidad y fiabilidad.

De esta manera, una correcta implementación de procedimientos para la gestión de las aplicaciones, la información, la infraestructura y las personas, basados en estándares y alineados con los objetivos globales de la organización es fundamental para alcanzar el éxito.

En correspondencia con esos objetivos se encuentra la norma ISO/IEC 20000 que tiene como base a la Norma Británica BS 15000, la cual desde su publicación se ha convertido en el primer estándar para la Gestión de Servicios Tecnologías de la Información encargándose de proveer un conjunto de requisitos que le permiten garantizar a la empresa la prestación satisfactoria de los servicios y la gestión que se realicen sobre estos, para lograr la satisfacción de los usuarios.

Anteriormente se hizo referencia al proceso de implementación de la NC-ISO 9001 en la mayoría de las empresas que brindan servicios de TI, lo cual permite implementar un Sistema de Gestión de Servicios Tecnologías de la Información (SGSTI), el cual puede ser evaluado y auditado. Justamente, la implementación de un SGSTI otorga la capacidad de probar en el mercado que se trabaja con buenas prácticas y hace más eficiente la gestión de los mismos.



ARTÍCULO DE MINERREVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

La Unión Eléctrica es un Organismo Superior de Dirección de Empresas con el encargo social de brindar el servicio público de energía eléctrica y para dar cumplimiento con el mismo, agrupa más de cuarenta organizaciones. La misma desde 1996 crea la Dirección de Informática para coordinar las acciones en este entorno y desde 1997 comienza el desarrollo de sistemas informáticos integrales para áreas específicas.

En el 2008 decide la creación de la Empresa de Tecnologías de Información y la Automática (ATI), con el fin de brindar servicios técnicos con garantía de la calidad, en correspondencia con los requisitos de los clientes, involucrando las actividades de informática, automática y comunicaciones. La Unidad Empresarial de Base, Aplicaciones de Redes perteneciente a ATI, comenzó como grupo de desarrollo de aplicaciones en el Sistema Integrado de Gestión de la Distribución (SIGEDI) y en la actualidad tiene la misión de ser la encargada de garantizar el desarrollo, la implantación y la disponibilidad de las aplicaciones informáticas en la Unión Eléctrica, la misma se ha trazado como meta elaborar y ejecutar mediante un sistema integrado de gestión las políticas de desarrollo, instalación y mantenimiento de las aplicaciones informáticas con la fiabilidad y disponibilidad requeridas.

Para llevar a cabo esta tarea se cuenta con un Sistema Integrado de Gestión implantado y certificado, basado en los principios del sistema de gestión de la calidad establecidos en la NC-ISO 9001, (2015). En el mismo se establecen los principios y se incluyen todos los procesos para la gestión de la organización, gestión integrada, negociación con el cliente, realización del servicio, gestión del aseguramiento logístico, gestión de capital humano y gestión económica.

Precisamente, el proceso “Realización del Servicio” define los procedimientos específicos para tener el conocimiento del cómo actuar en la realización de los mismos. El procedimiento de implantación de aplicación es incluido en dicho proceso, está centrado en los aspectos técnicos de la “Metodología de desarrollo de Aplicaciones Informáticas: SCRUM”, y no en las especificaciones del funcionamiento del proceso

Márgenes publica sus artículos bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



<http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/margenes>
margenes@uniss.edu.cu

para lograr la realización del servicio, omitiéndose elementos que constituyen aspectos esenciales.

CONCLUSIONES

- La gestión de servicios de Tecnologías de la Información (TI) está basada en procesos interrelacionados que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de negocio para la satisfacción de los usuarios y asume que este tipo de servicios no puede prescindir de utilidad y garantía como activo para los clientes.
- Los procesos que rigen de forma general la gestión de servicios de TI se deben utilizar en correspondencia con las necesidades de la entidad y de la vía que se utilice para su implementación.
- El análisis del estado de la práctica demuestra la necesidad de elevar el uso de estándares y metodologías que permita la mejora de la gestión de servicios de TI en los proveedores de servicios de Tecnologías de la Información y departamentos especializados en Tecnologías de la Información. En el caso de Cuba se consideran insuficientes los estudios sobre el tema analizado, lo que afecta el conocimiento del mismo en el sector empresarial, aunque se ha reconocido la necesidad de su estudio para influir sobre el mejoramiento de su gestión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

De la Cruz, A. y Mauricio, D. (2014). Una revisión de la Gestión de Servicios de Tecnologías de Información. *Investigación de Sistemas e Informática*, 4 (1), 71 - 80.

Dhiya Wazzan, A. (2018). Framework for the Strategic Management of Information Technology. *American Journal of Business and Management*, 7 (1), 14 - 43.

Dulanto Ramírez, R. M. & Palomino Vidal, C. E. (2014). Propuesta de implementación de gestión de servicios de TI en una empresa farinácea. *Sinergia e Innovación*, 2(2), 55-75.

García Peñalvo, F. J. (marzo de 2018). *Gobierno de las tecnologías de la información*. Grupo de investigación en InterAcción y eLearning (GRIAL). Universidad de Salamanca, España. Recuperado de <https://repositorio.grial.eu/bitstream/grial/1164/4/L4-2018.pdf>



ARTÍCULO DE MINERREVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

-
- González Vidal, W. (2014). *Bases para la elaboración de la política integral para el perfeccionamiento de la informatización de la sociedad en Cuba*. Diplomado de Administración Pública, Escuela Superior de Cuadros del Estado y del Gobierno. La Habana, Cuba.
- ISO (2011). *ISO/IEC: 20000-1 Information technology — Service management —Part 1. Service management system requirements*. Switzerland.
- Information of Tegnology Governance Institute (ITGI) (2007). *COBIT 4.1 Control Objectives for Information and related Technology*. En *IT, Governance Institute* (Ed.). EE.UU: ITGI & ISACA.
- Information of Tegnology Governance Institute (ITGI) (2009). *IT Governance Global Status Report*. EE.UU: IT Governance Institute.
- Information of Tegnology Governance Institute (ITGI)(2011). *Global Status Report on the Governance of Enterprise IT*. EE.UU: IT Governance Institute.
- Kempter, S. & Kempter, A. (2016). *Wiki of Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*. Recuperado de http://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/Procesos_ITIL
- Koontz, H. y Weirich, H. (2008). *Administración, una perspectiva Global*. La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela.
- López Armendáriz, D. N. (2017). Modelo de gestión de los servicios de tecnología de información basado en COBIT, ITIL e ISO/IEC 27000. *Revista Tecnológica ESPOL – RTE*, 30 (1), 51- 69.
- Marnewick, C. & Labuschagne, L. (2011). An investigation into the governance of information technology projects in South Africa. *International Journal of Project Management* 29.
- Ministerio de Justicia. (Junio de 2020). Resoluciones. *Gaceta Oficial de la República de Cuba* (42).
- Müller Carrazana, L. & Vilalta Alonso J. A. (2020). Modelos de referencia para el diseño del proceso de tecnologías de la información. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 4 (1), 49-57.
- NC ISO 9000 (2015). *Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario*. Ginebra, Suiza: Secretaría Central de ISO.
- Partido Comunista de Cuba (PCC) (julio de 2017). Lineamientos de la Política Económica y Social del partido y la Revolución para el período 2016-2021. *Gaceta Oficial*.
- Quezada Sarmiento, R. et al. (2018). Servicio y Gestión de las Tecnologías de la Información en las empresas. *Ciencia UNEMI*, 18 (26), 170 – 175.

Márgenes publica sus artículos bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



<http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/margenes>
margenes@uniss.edu.cu

Ramos, G. L. (24 de junio de 2020). Nuevas puertas a la informatización de la sociedad.
Periódico Granma, p. 8.

Márgenes publica sus artículos bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



<http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/margenes>
margenes@uniss.edu.cu