

Analizando la clasificación de estándares técnicos para la gestión de infraestructura y servicios de tecnologías de información

Analyzing the classification of technical standards for the management of information technology infrastructure and services

Isamar-April Vela-Oxolón, Marly-Sadith Requejo-Mirez, Camila-Geraldine Cubillas-Cochachin, Liliam-Károl Pérez-Mantari y Emigdio-Antonio Alfaro-Paredes
Universidad César Vallejo (Perú)

DOI: <http://dx.doi.org/10.6036/9303>

Los autores identificaron la necesidad de clasificar los estándares técnicos para la gestión de infraestructura y servicios de tecnologías de información con los siguientes criterios: alcance, restricciones, partes interesadas, tipo de tecnología de información y comunicación y tipo de organización, para orientar sobre la adecuada selección de estos estándares [1]. Los resultados obtenidos indicaron que los alcances están relacionados con: (a) definiciones y vocabulario sobre los servicios; (b) alineamientos para la planificación, diseño, desarrollo, implementación del servicio y su mejora continua; (c) los servicios que pueden prestarse en la nube; (d) el ciclo de vida de los procesos de servicio; (e) requisitos para los servicios y (f) modelos y métodos para servicios [1]. Con respecto a las restricciones, ni en ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) ni en la serie ISO/IEC 20000 se mencionó como evaluar los niveles de calidad del servicio, a diferencia del CMMI (*Capability Matu-*

riety Model Integration) que sí cuenta con métodos de evaluación al respecto [1].

En el estudio se identificó a las partes interesadas: (a) los proveedores de servicios internos y externos, (b) los administradores de tecnologías de información, (c) los clientes, (d) los usuarios, (e) los asesores, (f) los auditores, etc. [1]. Asimismo, se observó que los estándares están orientados a los sistemas de información principalmente, sin dejar de lado el software de base y el hardware [1]. Con respecto a las organizaciones en las que han sido aplicados se identificó las siguientes: (a) organizaciones orientadas a servicios en general, (b) organizaciones orientadas a servicios de tecnologías de información, (c) organizaciones de servicios de *outsourcing* y (d) organizaciones de servicios en la nube [1]. Además, se identificó que la mayor similitud entre los estándares de ISO/IEC, UNE y BSI corresponden a los estándares para la gestión de servicios en la nube, lo cual evidenció que en la actualidad existe un mayor interés en mantener una buena gestión en este tipo de servicios [1]. Sin embargo, la clasificación realizada no abarcó criterios como: países en los que fueron desarrollados, países en los que fueron implementados, áreas de aplicación y beneficios de calidad [1].

El crecimiento continuo de la infraestructura de tecnologías de información en

las organizaciones se traduce en una variedad de desafíos que suponen una gran presión para el departamento de tecnologías de información [2]; por lo tanto, las empresas deben establecer y mantener entornos de tecnologías de información orientados al futuro, estandarizados y escalables [2]. Además, se debe acompañar a los estándares con metodologías para su adecuada implementación; por ejemplo, sería bueno complementar la administración de los procesos de ITIL y el soporte del ITSM (*Information Technology Service Management*) [3] con la metodología Six Sigma. Finalmente, cabe resaltar que la clasificación realizada puede ser aplicada de las siguientes formas: (a) introduciéndolas en el contenido de los cursos de pregrado y postgrado o en las capacitaciones para el personal de tecnologías de información; (b) ubicándolas dentro de una clasificación integral en la cual se incluya adicionalmente estándares para: la gestión estratégica y gobierno de tecnologías de información, la gestión del ciclo de vida del software y la gestión de seguridad de la información y (c) generando una certificación del conocimiento general sobre estándares de gestión de tecnologías de información junto a los otros tipos de estándares mencionados.

REFERENCIAS

- [1] Vela, I. A., Cubillas, C. G., Requejo, M. S., Pérez, L. K., & Alfaro, E. A. (2019). Classification of Technical Standards for IT Infrastructure and Services Management, *DYNA New Technologies*, January-December 2019, vol. 6, no. 1, [10 p.]. DOI: <http://dx.doi.org/10.6036/NT9135>.
- [2] Jamous, N., Haertel, C., Finkendei, M., Volk, M., & Hintsch, J. (2018). IT Operation Management-A possibility in the flux of digitization. Paper presented at the AMCIS 2018, New Orleans, USA. Retrieved from <https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1309&context=amcis2018>
- [3] Mukunthan, M. A., & Selvakumar, S. (2018). A Survey of Six Sigma and ITIL for QoS In Web Service. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 118(9), 163-170.

