



DIMENSIÓN 1 DEL MODELO DE LAS CUATRO DIMENSIONES: ORGANIZACIONES Y PERSONAS

JUAN SEBASTIAN DIAZ CHAPARRO
BRANDON YESID REYES PARDO
HAROLD YESID SALCEDO ANGARITA



"Las personas son el corazón de la gestión de servicios de TI" (ITIL 4, AXELOS, 2019).

Introducción

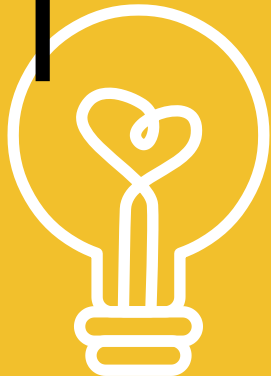
- La dimensión "Organizaciones y Personas" es fundamental en la gestión de servicios de TI, ya que ningún proceso o tecnología puede ser eficaz sin el talento humano que lo respalde.
- Esta dimensión se enfoca en la estructura organizacional, las competencias necesarias y la cultura que permite una entrega efectiva de servicios.

¿Qué es la Dimensión?

Es una de las cuatro dimensiones del modelo ITIL 4. Asegura que:

- La estructura organizacional sea clara.
- Se cuente con las personas adecuadas con las habilidades necesarias.
- Exista una cultura alineada con los objetivos del negocio.

01





Componentes+ clave



01

- Personas: Colaboradores, usuarios y stakeholders.

02

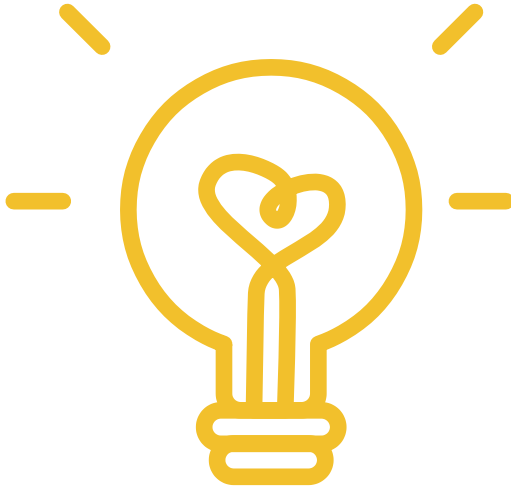
- Roles: Responsabilidades definidas para cada tarea.

03

- Competencias: Habilidades técnicas, blandas y organizacionales.

04

- Cultura: Valores, creencias y comportamientos compartidos.





"Las personas son el corazón de la gestión de servicios de TI" (ITIL 4, AXELOS, 2019).

Cultura organizacional

- Influye directamente en la colaboración, innovación y adopción de cambios.
- Las culturas rígidas pueden resistirse a nuevas prácticas como DevOps o Agile.
- Una cultura abierta facilita la mejora continua y la agilidad.



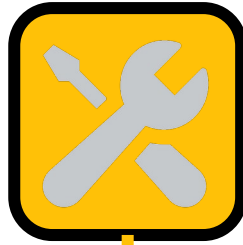


"Las personas son el corazón de la gestión de servicios de TI" (ITIL 4, AXELOS, 2019).

Roles en TI



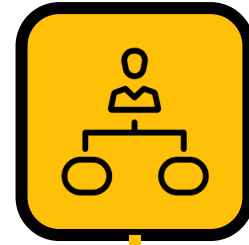
Gestor de servicios



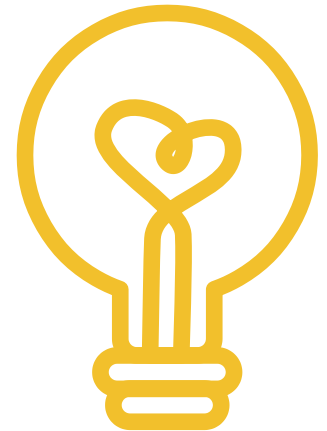
Técnico de soporte



Propietario del producto



Líder de equipo



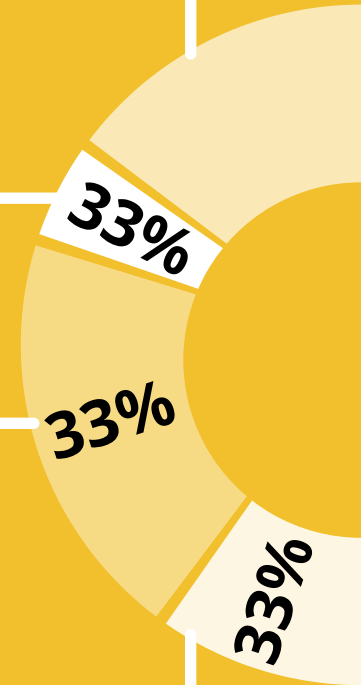


"Las personas son el corazón de la gestión de servicios de TI" (ITIL 4, AXELOS, 2019).

Competencias

Se dividen en:

- Técnicas: conocimientos específicos (por ejemplo, redes, bases de datos).
- Blandas: comunicación, liderazgo, trabajo en equipo.
- Adaptativas: capacidad para aprender y adaptarse al cambio.





Ejemplo práctico

Caso: Hospital con implementación de nuevo sistema TI

Una mala asignación de roles y falta de capacitación en los usuarios generó resistencia al cambio y errores en el uso del sistema.

Solución: Se redefinieron responsabilidades, se promovió una cultura colaborativa y se capacitó al personal. El servicio mejoró significativamente.



"Las personas son el corazón de la gestión de servicios de TI" (ITIL 4, AXELOS, 2019).

Conclusión

- Las personas son el eje de la gestión de servicios de TI.
- La cultura organizacional debe estar alineada con los objetivos estratégicos.
- La correcta definición de roles y desarrollo de competencias mejora la eficiencia del servicio.

Preguntas para la audiencia

- ¿Qué tipo de cultura predomina en tu institución o lugar de trabajo? ¿Crees que favorece la innovación?
- ¿Qué competencias consideras más importantes hoy para un profesional en TI?

