Semana 4: Las Cuatro Dimensiones de Gestión de Servicios

Curso: Gestión de Tecnologías de la Información

Docente: Dr. Oscar Jimenez Flores

CTI Vitae Concytec

LinkedIn

Introducción

La meta de cualquier organización es crear valor para sus clientes, partes interesadas y socios. Puede lograr este objetivo utilizando el Sistema de valor de servicio (SVS) de ITIL. Este sistema describe las formas en que los diversos segmentos y actividades de una organización están vinculados entre sí. Las cuatro dimensiones definidas por ITIL se relacionan e impactan a todos los elementos de la SVS.

"Las cuatro perspectivas que son críticas para la facilitación efectiva y eficiente de valor para los clientes y otras partes interesadas en la forma de productos y servicios." - Glosario ITIL 4



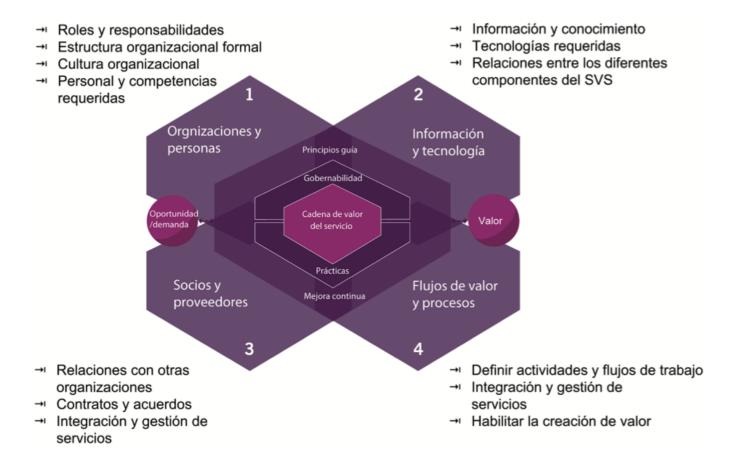
Analogía: Las cuatro dimensiones son como los cuatro pilares críticos de una organización. Cuando falta un pilar o es inestable, conlleva mayores riesgos, servicios que no se pueden entregar y expectativas no

satisfechas.

Las Cuatro Dimensiones

Para respaldar un enfoque holístico de Gestión de Servicios, ITIL define cuatro dimensiones:

- 1. Organizaciones y personas
- 2. Información y tecnología
- 3. Socios y proveedores
- 4. Flujos de valor y procesos



Características:

- No tienen límites definidos y pueden superponerse
- Interactúan de manera impredecible según la complejidad organizacional
- Son la base sólida para construir un SVS completo

1. Organizaciones y Personas

Estructura organizacional bien definida: Las personas necesitan
tener un claro entendimiento a
quién reportar y quién debería
iniciar la acción apropiada cuando
los problemas ocurren.

Cultura organizacional saludable: La cultura organizacional son las características de un conjunto de personas que forman un distintivo social y un ambiente fisiológico de una organización

Objetivo organizacional común:

Las personas deberían tener claridad acerca de los objetivos del negocio que ellos quieren cumplir

Habilidades y competencias organizacionales actualizadas:

Las personas siendo un activo crucial de una organización, deberían estar actualizadas en las habilidades y competencias para tener mejores resultados

Características:

- Estructura organizacional bien definida
- Objetivo organizacional común
- Cultura organizacional saludable
- Habilidades y competencias actualizadas

Componentes detallados:

Estructura Organizacional:

- Líneas de reporte (sólidas y punteadas)
- Roles y responsabilidades claros
- Sistemas de autoridad (línea, personal, funcional)
- Modelo de comunicación efectivo

Lineas de reporte:

Es la relación de una persona en una organización con otra particular responsable de gestionar a otras personas

Roles y responsabilidades: Definen los parámetros que

Definen los parámetros que permiten a las personas saber qué hacer

Sistema de autoridad:

En una organización es el carácter de la comunicación entre dos individuos, uno quien toma ordenes dentro del sistema y otro quien da las ordenes

Modelo de comunicación:

Es el proceso que una organización sigue para compartir información efectiva entre individuos

Cultura Organizacional:

- Basada en actitudes compartidas, creencias y reglas
- Incluye visión, valores, normas y hábitos
- Requiere liderazgo que eduque y apoye valores deseables

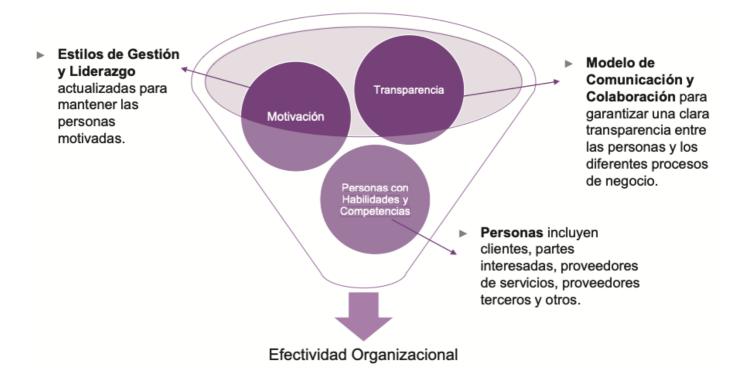
La cultura se basa en actitudes compartidas, creencias, costumbres y reglas escritas y no escritas que se han desarrollado a lo largo del tiempo y se consideran válidas. The Business Dictionary

La cultura también incluye la visión, valores, normas, sistemas, símbolos, lenguaje, suposiciones, creencias y hábitos de la organización. Needle, 2004

La cultura es la forma en que una organización lleva a cabo su trabajo que crea valores y actitudes compartidas, que con el tiempo se convierten en la cultura organizacional.

Habilidades y Competencias:

- Estilos de gestión y liderazgo actualizados
- Transparencia y motivación
- Comunicación y colaboración efectivas
- · Crecimiento continuo del personal



Objetivo Común:

- Claridad en los objetivos del negocio
- Entendimiento de la contribución individual al valor
- Alineación de todos los recursos humanos

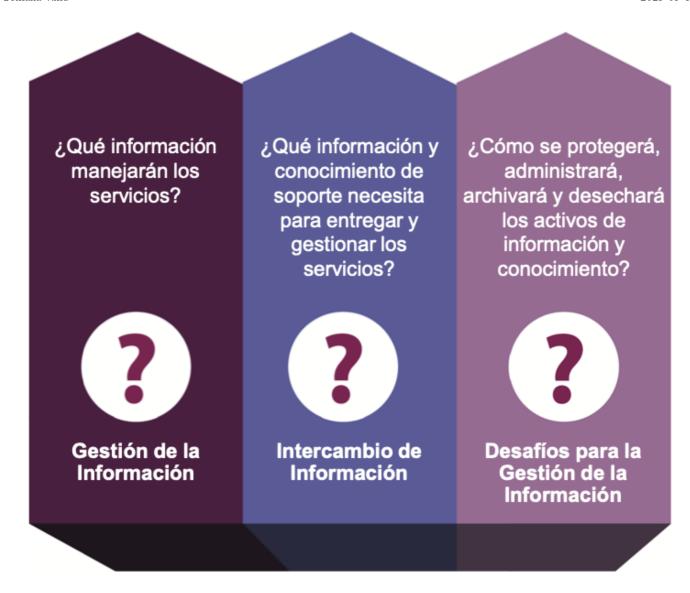
El objetivo de negocio es el resultado que una organización desea lograr. Por lo tanto, las organizaciones deben asegurarse que su personal lo entienda claramente.

Las personas son el recurso crucial de una organización, y es esencial que estén en el mismo canal. Si no lo están, la eficacia organizacional se verá afectada. Por lo tanto, deben ser claros acerca de su contribución para lograr el objetivo de crear valor para los clientes, socios y partes interesadas.

2. Información y Tecnología

Información:

- Gestión eficaz de la información (creación de valor)
- Intercambio de información entre servicios
- Desafíos regulatorios y de cumplimiento



Preguntas clave sobre información:

- 1. ¿Qué información manejarán los servicios?
- 2. ¿Qué información de soporte se necesita?
- 3. ¿Cómo se protegerá y gestionará la información?

Tecnología:

- Compatibilidad con arquitectura existente
- Influencia de tecnologías emergentes
- Viabilidad futura y riesgos
- Alineación estratégica
- Capacidades de automatización

Factores que afectan la tecnología:

Una organización debería considerer muchos factores para elegír la tecnología correcta, como la cultura organizacional y naturaleza del negocio.

Cultura Organizacional	Naturaleza del Negocio	
Vanguardia vs tradicional	Restricciones de seguridad	

Cultura Organizacional	Naturaleza del Negocio	
Adopción de IA vs herramientas básicas	Datos confidenciales	

3. Socios y Proveedores

Conceptos clave:

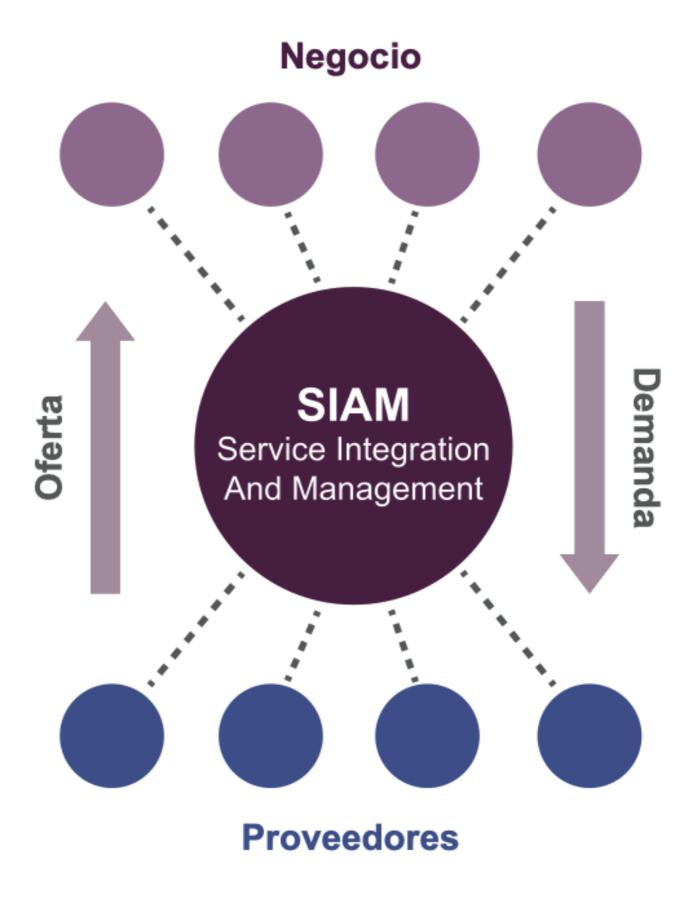
- Relaciones con otras organizaciones
- Contratos y acuerdos
- Integración y gestión de servicios

Formas de cooperación:

Tipo	Salidas	Responsable	Formalidad	Ejemplo
Suministro	Bienes	Proveedor	Contrato	Compra de equipos
Servicio	Servicios	Proveedor	Acuerdos	Cloud computing
Sociedad	Valor co-creado	Compartido	Metas compartidas	RRHH + TI

Service Integration and Management (SIAM):

- Coordinación de relaciones de servicios
- Integrador especializado
- Modelo de oferta/demanda



proveedores e Impacto en la Estrategia Organizacional



Factores que afectan la estrategia:

- Enfoque estratégico (core vs autosuficiencia)
- Cultura corporativa
- Escasez de recursos
- Preocupaciones de costo
- Experiencia en la materia
- Restricciones externas
- Patrones de demanda

4. Flujos de Valor y Procesos

Flujos de valor.

"Un flujo de valor es una serie de pasos que una organización utiliza para crear y entregar productos y servicios a los consumidores. Un flujo de valor es una combinación de las

Características de los Flujos de Valor



Procesos.

Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas o interactivas que transforman entradas en salidas. Los procesos definen la secuencia de acciones y sus dependencias. Un proceso toma una o más entradas definidas y las convierte en salidas específicas. Los procesos generalmente se detallan en procedimientos, que describen quiénes están involucrados en el proceso, e instrucciones de trabajo, que explican cómo se llevan a cabo.

Puntos clave:

- Flujo de valor: Serie de pasos para crear/deliver productos/servicios
- Proceso: Actividades interrelacionadas que transforman inputs en outputs

Beneficios:

- Desempeño mejorado
- Mejor comprensión
- Mayor productividad
- · Mejora continua

Preguntas clave para servicios:

- 1. ¿Cuál es el modelo de entrega genérico?
- 2. ¿Qué flujos de valor están involucrados?
- 3. ¿Quién realiza las acciones requeridas?

Factores Externos y Modelo PESTLE

Factores políticos

- → Política gubernamental
- → Estabilidad política en los mercados internacionales
- → Políticas de comercio extranjero
- → Leves laborales
- → Leyes ambientales

Factores sociales

- → Crecimiento poblacional
- → Distribución de edad
- → Conciencia en salud
- → Actitudes sociales
- → Tendencias emergentes

Factores legales

- → Salud y seguridad
- → Oportunidades equitativas
- → Derechos del consumidor
- → Leyes de seguridad en productos
- → Legislación laboral
- → Regulaciones y restriciones de comercio



Factores económicos

- → Crecimiento económico
- → Tasas de interés
- → Inflación
- → Ingreso disponible de los consumidores y negocio

Factores tecnológicos

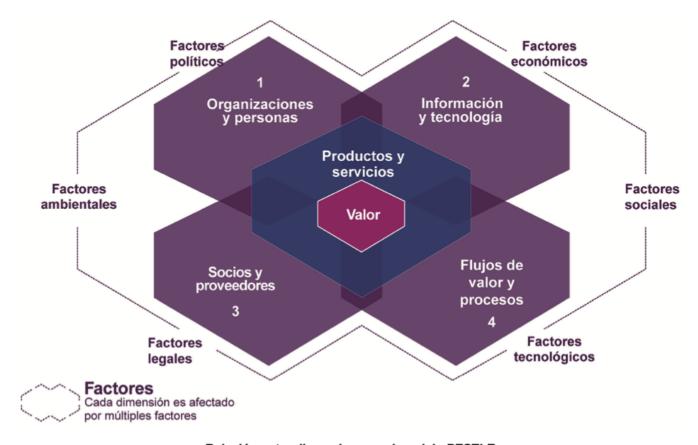
- → Nuevas leyes de producción bienes y servicios
- → Nuevas formas de distribución
- → Nuevas formas de comunicación con el mercado

Factores del entorno

- → Escases de materia prima
- → Limites de contaminación
- → Negocios con empresas sustentables y éticas
- → Clima
- → Procedimiento de reciclaje
- → Sustentabilidad

Dimensiones PESTLE:

- 1. Políticos: Gobierno, políticas, leyes
- 2. Económicos: Crecimiento, tasas, inflación
- 3. Sociales: Demografía, actitudes
- 4. Tecnológicos: Innovación, automatización
- 5. Legales: Regulaciones, derechos
- 6. Ambientales: Sostenibilidad, recursos



Relación entre dimensiones y el modelo PESTLE