



# AMS: Servicios de TI con calidad

Gloria Zúñiga Chávez  
Gerencia Solution Center  
Vallejo Ixmiquilpan

Los servicios tecnológicos que ofrecen la mayor parte de los proveedores son fábricas de desarrollo de software, de pruebas, células de especialistas tecnológicos, consultores especialistas, desarrollo de proyectos cerrados, mantenimiento de aplicativos, mesas de servicio, etc.

Para apostar por alguno de esos servicios es importante realizar un diagnóstico sobre las necesidades de las empresas, buscando la suma de capacidades tecnológicas que permita alcanzar los objetivos estratégicos planteados bajo el contexto de la actualidad que nos dejó la pandemia con respecto al trabajo remoto, híbrido y en línea, además de las nuevas tendencias tecnológicas que forman una extensión de los servicios de TI (Tecnologías de la Información). La administración de aplicaciones con la incorporación de modelos de calidad y marcos de referencia de buenas prácticas podrían ser una excelente opción.

## Servicio de TI

El servicio de TI es aquel que permite el acceso a la información y procesos para lograr los objetivos comerciales proporcionando valor. Incluyen la implementación y soporte de aplicaciones para la continuidad de la operación (ComputerWeekly.es, 2022), dentro de los servicios de TI está el desarrollo y mantenimiento de software, solución de problemas y apoyo técnico, capacitación, etc., y gracias a la gestión de los servicios se logra la productividad a través de actividades, procesos y buenas prácticas que desarrollan capacidades para lograr la competitividad de las empresas u organizaciones.

## Extensión de servicios de TI

Si bien las necesidades informáticas de las organizaciones se manejaban comúnmente en sitio, ahora también se debe considerar la forma remota que incluye software de conexión remota, software e infraestructura en la nube, lo que aumenta la cartera de servicios de las áreas de TI, y por consiguiente, también aumentan los recursos humanos, financieros, tecnológicos, técnicos, etc., haciendo más complejo el proceso de la administración de los recursos de hardware, software y demás elementos informáticos en un contexto de digitalización y ubicuidad. Algunos de los servicios de TI que se suman en la actualidad están:

**Los servicios en la nube** (*cloud computing*) como el software (*SaaS – Software as a Service*) que otorga la posibilidad de contar con un software con acceso en cualquier dispositivo y delegando responsabilidad al proveedor en cuanto a la disponibilidad del software para su operación, la infraestructura (*IaaS – Infrastructure as a Service*) que provee de recursos informáticos, almacenamiento y red con la ventaja de darle tranquilidad y transparencia al usuario en cuanto a las actualizaciones y dando sensación de tener el equipo físico en las instalaciones de la organización, las plataformas (*PaaS – Platform as a Service*) que son un entorno de desarrollo e implementación que soportan desde aplicaciones sencillas hasta aplicaciones empresariales robustas, entre sus ventajas está el pago por uso de este servicio. (Azure, 2022)



La **comunicación remota**, aspecto que se intensificó con la pandemia, y que derivó el uso masivo de productos como *Teams*, *Zoom*, *Webex*, entre otras. Permiten la comunicación eficaz entre equipos de trabajo remotos.

Las **tecnologías emergentes** como la inteligencia artificial que provee la simulación de procesos humanos y automáticos que observamos en los *chatbots* o en aplicaciones de los teléfonos móviles *smartphone*, la realidad virtual y aumentada que ofrecen experiencia de usuario muy interactivas, el internet de las cosas (*IoT*) que dan la oportunidad a los aparatos y objetos a conectarse mediante internet y proveer de datos para ser procesados, la seguridad cibernética para la protección de los datos y vulnerabilidades en los sistemas, la red 5G que otorga confiabilidad y baja latencia en las conexiones de internet se suman a la lista de la extensión de los servicios de TI para ser controlados y gestionados.

De acuerdo con Computerworld, el gasto de servicios relacionados con la nube se aceleraron desde el año 2020 y se prevé que siga en crecimiento del 20% interanual y el 15% y el 20% en los próximos 3 años (Computerworld, 2022). Gartner indica que la inversión de TI en general aumentará un 5.1% interanual en 2022 y los CIO (*Chief Information Officer*) están dejando atrás los proyectos de TI urgentes (a corto plazo) para iniciar esfuerzos más innovadores y con visión de futuro, por lo tanto las consultoras tienen mayores oportunidades de crecimiento en subcontratación tradicional y la colocación de la administración de aplicaciones buscando ser los proveedores que ofrezcan un brazo tecnológico que abarque las nuevas necesidades de las organizaciones (Moore, 2022).

## Calidad y Gestión en los servicios de TI

Sumamos a lo anterior la incorporación de la calidad de los productos de software y servicios de TI a través de estándares, librerías o marcos de trabajo, a continuación se mencionan algunos de éstos aspectos para lograr la calidad (IBM, 2020):

- **ITIL:** Marco de trabajo con las mejores prácticas para la implementación y documentación de ITSM (*Information Technology Service Management*), incluye estrategias, diseño, transición, operación y mejora continua del servicio.
- **COBIT:** Se centra en los controles y gestión.
- **ISO/IEC 20000:** Estándar para la gestión de los servicios.
- **MOF** (Microsoft Operations Framework), es una alternativa a ITIL.
- **Six Sigma:** Herramientas mediante las cuales las organizaciones de TI logran niveles de calidad de producto estadísticamente altos.

Para la gestión de proyectos sobre desarrollo de software se consideran las siguientes metodologías o *frameworks* (Asana, 2022):

- **Ágil:** Principio de la gestión de proyectos que incluye la colaboración, rapidez, efectividad, iteración, respaldo de datos y valora a las personas por encima de los procesos.
- **Modelo en cascada:** El proceso es lineal y se realizar el trabajo de forma escalonada con orden secuencial. Es una buena alternativa para tener un plan de proyecto sólido y detallado.



- **Scrum:** Utiliza periodos de tiempo cortos por cada iteración, se llevan a cabo ceremonias con tiempos bien establecidos esta forma de trabajo da la posibilidad del aprendizaje continuo, lo que provoca la agilidad.
- **Kanban:** Utiliza elementos visuales como los tableros para visualizar mejor los flujos de trabajo y el progreso del proyecto.
- **Scrumban:** Inspirada en los procesos de Scrum y Kanban, se usan los ciclos de sprint y permite las tareas individuales en el plan.
- **PRINCE2:** Las tareas se definen con el método en cascada y se consideran siete procesos: puesta en marcha del proyecto, dirección del proyecto, inicio del proyecto, control del proyecto, gestión de la entrega de productos, gestión de los límites de cada fase y cierre del proyecto. Ideal para proyectos grandes.
- **Método de la ruta crítica (CPM):** Este método consiste en determinar las tareas y los hitos críticos para definir el tiempo máximo del proyecto, de tal forma que esas tareas críticas se completen en el tiempo definido.
- **Guía PMBOK:** Se centra en la implementación de cinco fases del proyecto: inicio del proyecto, planificación del proyecto, ejecución del proyecto, desempeño del proyecto y cierre del proyecto.

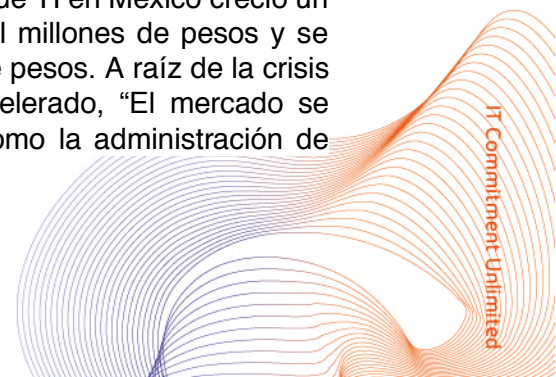
Ante la evolución de los servicios de TI que deben ser más integrales, se debe de considerar el mapa de procesos que tenga como alcance el gobierno y desarrollo de la administración de los servicios basados en la calidad y las mejores prácticas.

### Tendencias en los servicios de TI

La tecnología sigue avanzando, y con ello la necesidad de su uso, soporte y mantenimiento para el logro de la operación de cualquier organización o empresa. Dentro de las tecnologías que ahora deben considerarse dentro de los servicios de TI podemos mencionar las siguientes (Entrepreneur, 2022):

- **Tecnología 5G:** La tecnología 5G permite una conexión a internet con mayor velocidad y menor latencia, lo que facilita la operación de las aplicaciones.
- **Automatización e hiperautomatización:** Se incluye la inteligencia artificial y el aprendizaje automático para automatizar cada vez más los procesos. Dentro de los beneficios está la operación 24x7.
- **Tecnología de contenedores:** Forma parte de los servicios en la nube, esta tecnología permite empaquetar aplicaciones, procesos, bases de datos, etc. algunos ejemplos de software de contenedores son: Docker, Apache y Kubernetes.
- **Computación sin servidor:** Implica el uso de aplicaciones, sistemas y almacenamientos nativos de la nube sin un servidor físico.
- **Infraestructura de escritorio virtual:** VDI por sus siglas en inglés *Virtual Desktop Infrastructure*, permite simplificar la administración de los equipos y se ahorran costos.

De acuerdo con la investigación de IDC, el mercado de servicios de TI en México creció un 18% en 2022 (con respecto al año 2021) que equivale a 43 mil millones de pesos y se pronostica que en 2023 aumentará a más de 177 mil millones de pesos. A raíz de la crisis pandémica la exportación de servicios tuvo un crecimiento acelerado, “El mercado se aceleró en el desarrollo de aplicaciones personalizadas, así como la administración de



aplicaciones que en conjunto representa más del 58% del mercado de exportación de servicios en México” (CIO.com, 2022).

Los servicios de TI se han extendido y cambiado gracias a la transformación digital acelerada derivada de la pandemia y las nuevas tecnologías, lo que impacta a las direcciones o coordinaciones de TI de las empresas y las personas a cargo. Los *CIO* también deben evolucionar, es una realidad que requieren de la ayuda de especialistas para cumplir con todas las demandas de los servicios. La clave está en realizar un diagnóstico o *assessment* para obtener la situación actual y el grado de alineación con los objetivos estratégicos de la organización o empresa, analizar los planes a futuro y con el resultado buscar a los mejores proveedores de servicios de TI para convertirlos en un verdadero brazo tecnológico que apoye en las metas y objetivos de la empresa u organización.

En PRAXIS tenemos el compromiso ilimitado para fortalecer el desarrollo de las empresas mediante el uso adecuado de las TI en este nuevo contexto de postpandemia y tendencias tecnológicas, contamos con 19 especialidades, entre ellas el Centro de Soluciones (*Solution Center*) que permite la articulación con otras especialidades, con las cuales ofrecemos servicios de manera integral como el servicio AMS (*Application Management Services*) que incluye el análisis, desarrollo, mantenimiento, y mesa de soporte de aplicaciones enfocándonos en la integración de soluciones a través de nuestra atención personalizada, guías de escalamiento y mejores prácticas de acuerdo a las tendencias tecnológicas; completando el proceso hasta el *delivery* del servicio para el logro de los objetivos de nuestros clientes, convirtiéndonos en un verdadero brazo tecnológico en modalidad remota o virtual con el uso de las mejores metodologías o modelos en la gestión de servicios de TI.



ENRIQUE CUETO VILLANUEVA  
Gerente de la Especialidad Solution Center Vallejo Ixmiquilpan  
55 5080 0048  
solutioncenter@praxisglobe.com  
Enrique Cueto

## Bibliografía

- CIO México. (7 de septiembre de 2022). *Cinco formas en que la TI está generando nuevos ingresos*. Obtenido de cip.com.mx: <https://cio.com.mx/cinco-formas-en-que-la-ti-esta-generando-nuevos-ingresos/>
- CIO.com. (29 de noviembre de 2022). *CIO México*. Obtenido de DC: Mercado de servicios de TI en México creció un 18.4% en 2022: <https://cio.com.mx/idc-mercado-de-servicios-de-ti-en-mexico-crecio-un-18-4-en-2022/>
- ComputerWeekly.es. (7 de septiembre de 2022). *ITSM o gestión de servicios de TI*. Obtenido de ComputerWeekly.es: <https://www.computerweekly.com/es/definicion/ITSM-o-gestion-de-servicios-de-TI>
- Computerworld. (19 de abr de 2022). *Computerworld*. Obtenido de Los servicios empresariales de TI crecerán un 5,6% en 2022 en todo el mundo: <https://www.computerworld.es/tendencias/los-servicios-empresariales-de-ti-creceran-un-56-en-2022-en-todo-el-mundo>
- Asana. (13 de junio de 2022). *Las 12 metodologías más populares para la gestión de proyectos*. Obtenido de asana.com: <https://asana.com/es/resources/project-management-methodologies>
- Azure. (2022). *¿Qué es PaaS?* Obtenido de Azure: <https://azure.microsoft.com/es-es/resources/cloud-computing-dictionary/what-is-paas>
- Entrepreneur. (12 de abril de 2022). *Las 5 principales tendencias tecnológicas para los servicios de TI Nearshore en 2022*. Obtenido de entrepreneur.com: <https://www.entrepreneur.com/es/tecnologia/las-5-principales-tendencias-tecnologicas-para-los/424604>
- Historiadelapempresa.com. (7 de septiembre de 2022). *13 Tipos de servicios de TI: Qué son y cómo ayudan*. Obtenido de Historiadelapempresa.com: <https://historiadelapempresa.com/ejemplos-de-servicios-informaticos>
- IBM. (21 de diciembre de 2020). *Gestión de servicios de TI (ITSM)*. Obtenido de IBM Cloud Learn Hub: <https://www.ibm.com/mx-es/cloud/learn/it-service-management>
- Moore, J. (24 de enero de 2022). *ComputerWeekly*. Obtenido de Gartner: El mercado global de servicios de TI crecerá 7,9%: <https://www.computerweekly.com/es/noticias/252512383/Gartner-El-mercado-global-de-servicios-de-TI-crecera-79>