



# El Marco de Referencia ITIL

## Material de Estudio

---

### Presentación del tema

ITIL es uno de los marcos de referencia más difundidos a nivel mundial para la **gestión de servicios de Tecnologías de la Información (TI)**. Su sigla proviene de ITIL (**Information Technology Infrastructure Library – Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información**) y constituye un conjunto de **buenas prácticas** orientadas a garantizar que los servicios de TI **entreguen valor al negocio**, manteniendo niveles adecuados de calidad, continuidad y control.

Desde la perspectiva de la administración, ITIL no se enfoca en el desarrollo de tecnología, sino en **cómo los servicios de TI deben diseñarse, entregarse, operarse y mejorarse** para satisfacer las necesidades de la organización. Esto lo convierte en un marco especialmente relevante para comprender la relación entre **procesos de negocio, usuarios y sistemas de información**, en contextos donde la disponibilidad y confiabilidad de los servicios tecnológicos es crítica.

---

### Desarrollo

#### 1. ¿Qué es ITIL y cuál es su objetivo principal?

ITIL es un **framework (marco de referencia)** de **IT Service Management – ITSM (Gestión de Servicios de TI)**, cuyo objetivo central es **asegurar que los servicios de TI estén alineados con las necesidades del negocio** y aporten valor de forma consistente y medible.

Desde los sistemas de información, ITIL permite responder preguntas clave como:

- ¿Qué servicios de TI se brindan y a quién?
- ¿Con qué nivel de calidad y disponibilidad?
- ¿Cómo se gestionan incidentes, cambios y problemas?
- ¿Cómo se mejora continuamente el servicio?

ITIL es mantenido y evolucionado por **AXELOS**, y se utiliza tanto en organizaciones privadas como públicas, independientemente de su tamaño o sector.

---

## 2. Enfoque de ITIL: servicios, valor y procesos

Un concepto central en ITIL es el de **servicio de TI (IT Service – Servicio de TI)**, definido como el medio a través del cual se **entrega valor a los clientes**, facilitando los resultados que desean obtener sin que estos deban asumir riesgos o costos específicos.

Desde la administración, este enfoque implica dejar de pensar en:

- servidores,
- aplicaciones,
- infraestructura,

y comenzar a pensar en:

- **servicios de correo,**
- **servicios de facturación,**
- **servicios de atención al cliente,**
- **servicios de soporte a la toma de decisiones.**

ITIL pone el foco en el **valor** y no en la tecnología en sí misma.

---

## 3. ITIL y la gestión del ciclo de vida del servicio

En sus versiones más difundidas en el ámbito académico y organizacional, ITIL estructura la gestión de los servicios a lo largo de un **ciclo de vida**, que permite

ordenar las actividades de TI de manera sistemática. Este ciclo comprende cinco grandes etapas:

---

### **a) Estrategia del Servicio (Service Strategy – Estrategia del Servicio)**

Define **qué servicios se ofrecerán**, a quién, y con qué justificación económica y estratégica.

Desde la mirada de TI y administración:

- Se analizan costos, beneficios y riesgos.
- Se alinean los servicios con la estrategia del negocio.
- Se evalúa el valor que cada servicio aporta.

**Ejemplo:** decidir si un sistema de gestión debe ofrecerse como servicio interno o tercerizarse.

---

### **b) Diseño del Servicio (Service Design – Diseño del Servicio)**

Se ocupa de diseñar los servicios de TI considerando:

- Niveles de servicio (**SLA – Service Level Agreement / Acuerdo de Nivel de Servicio**).
- Disponibilidad.
- Capacidad.
- Continuidad.
- Seguridad de la información.

Desde los sistemas de información, esta etapa garantiza que el servicio esté **correctamente diseñado antes de ser implementado**.

**Ejemplo:** diseñar un sistema que garantice disponibilidad 24/7 para operaciones críticas.

---

### **c) Transición del Servicio (Service Transition – Transición del Servicio)**

Se enfoca en **implementar cambios** de manera controlada, asegurando que los nuevos servicios o modificaciones no afecten la operación existente.

Incluye procesos como:

- Gestión de cambios.
- Gestión de versiones.
- Pruebas y validaciones.

**Ejemplo:** pasar un sistema nuevo a producción sin interrumpir el servicio actual.

---

#### **d) Operación del Servicio (Service Operation – Operación del Servicio)**

Abarca la **gestión diaria de los servicios de TI**, incluyendo:

- Gestión de incidentes.
- Gestión de problemas.
- Gestión de solicitudes de servicio.
- Soporte a usuarios.

Desde la administración, esta etapa es clave para la **continuidad operativa del negocio**.

**Ejemplo:** resolución de fallas en un sistema de ventas para restablecer el servicio lo antes posible.

---

#### **e) Mejora Continua del Servicio (CSI – Continual Service Improvement / Mejora Continua del Servicio)**

Busca mejorar de manera sistemática la calidad y eficiencia de los servicios de TI.

Incluye:

- Medición de desempeño.
- Análisis de indicadores.
- Propuestas de mejora.

Desde TI, esta etapa conecta los resultados operativos con los objetivos estratégicos.

---

## **4. ITIL y su relación con los Sistemas de Información**

ITIL no reemplaza a los sistemas de información, sino que **define cómo deben gestionarse los servicios que esos sistemas soportan**. En este sentido:

- Los sistemas transaccionales garantizan la operación.
- ITIL define cómo esa operación se organiza, controla y mejora.

Por ejemplo:

- Un **ERP (Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales)** puede funcionar técnicamente, pero sin ITIL no existirán procesos claros para gestionar incidentes, cambios o niveles de servicio.
- 

## 5. ITIL y la administración

Para la licenciatura en administración, ITIL es relevante porque:

- Introduce una visión **orientada a servicios y clientes internos**.
- Permite evaluar la eficiencia y calidad de TI.
- Facilita el control de costos operativos.
- Mejora la comunicación entre negocio y TI.

ITIL proporciona un lenguaje común que traduce lo técnico en términos de **servicios, niveles de calidad y valor organizacional**.

---

## Conclusión

ITIL constituye un marco de referencia fundamental para la **gestión de servicios de Tecnologías de la Información**, al centrar su enfoque en la **entrega de valor al negocio** y no únicamente en la tecnología. Desde la mirada de los sistemas de información, ITIL permite estructurar, controlar y mejorar la forma en que los servicios tecnológicos sostienen los procesos organizacionales.

Para los estudiantes de licenciatura en administración, comprender ITIL implica reconocer que la calidad de los sistemas de información no depende solo de su diseño técnico, sino de **cómo se gestionan como servicios**. En organizaciones cada vez más dependientes de la tecnología, ITIL se consolida como una herramienta clave para garantizar continuidad operativa, eficiencia y alineamiento estratégico entre TI y negocio.

---

## Preguntas de autoevaluación

1. ¿Cuál es el objetivo principal de ITIL dentro de la gestión de TI?

2. ¿Por qué ITIL se enfoca en servicios y no en tecnología aislada?
  3. ¿Qué etapas componen el ciclo de vida del servicio en ITIL?
  4. ¿Cómo contribuye ITIL a la continuidad operativa del negocio?
  5. ¿Por qué ITIL resulta relevante para profesionales de administración y no solo para perfiles técnicos?
-

## Material de Clases

Compilado por **Aníbal M. Mazza Fraquelli** Doctor de la Universidad de Buenos Aires para el uso de sus clases en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

---

### Contenidos de esta página

Los contenidos **aquí incluidos integran desarrollos y escritos propios del autor, así como materiales de terceros (documentos, textos, fragmentos, conceptos, imágenes, esquemas, definiciones u otros recursos)**, los cuales son utilizados a título ilustrativo, explicativo o formativo, respetando la normativa vigente en materia de derechos de autor y citando las fuentes cuando corresponde.

**La selección, organización, adaptación pedagógica y contextualización de los contenidos constituye un trabajo original del autor, orientado a facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje.**

**Este material no persigue fines comerciales y su reproducción, total o parcial, queda limitada al ámbito educativo, debiendo preservarse siempre la mención de la autoría y las fuentes originales.**

---

### Autorización de uso

Se permite la reproducción, comunicación pública, distribución y utilización total o parcial de los contenidos de su material, en formato físico o digital, con fines exclusivamente educativos, académicos o de divulgación, siempre que se respete la integridad del contenido y se incluya la correspondiente referencia a la fuente y a la autoría.

**Las ideas, opiniones e interpretaciones contenidas en este material corresponden exclusivamente al autor.**

**Queda expresamente excluido cualquier uso con fines comerciales.**