

**A mis hijos Miguel y Manuel**

Gracias por su soporte e inspiración  
en los momentos difíciles.

J. Lloréns Fábregas



# Prefacio

## **Informática no es un problema técnico.... Es un problema de gerencia.**

Hasta hace pocos años en los departamentos IBM o de “procesamiento de datos”, como se les solía llamar, la administración de los servicios era bastante simple, sólo teníamos que preocuparnos de guardar ordenadamente unos “decks” de tarjetas perforadas en los que residían los programas o algunos archivos de datos y, en las organizaciones más sofisticadas, guardar ordenadamente unos cuantos carretes de cinta magnética, donde residían los archivos de datos más importantes. Junto con esos elementos, unos instructivos que le indicaban al personal de operación los pasos que debían ejecutarse, completaban el conjunto de componentes necesarios para prestar el servicio requerido por los usuarios, que normalmente se concretaba en un listado o reporte.

La tecnología de información, como se le denomina hoy día, ha evolucionado dramáticamente, las facilidades y posibilidades que disponemos en la actualidad eran inimaginables en aquellas épocas; a veces, hasta nosotros mismos nos sorprendemos de las capacidades que nos traen las nuevas tecnologías. A pesar de ello, no es poco frecuente oír a los ejecutivos y usuarios de las empresas quejarse continuamente de los servicios de informática. Siempre se habla de que el departamento de tecnología de información es una especie de caja negra capaz de absorber más y más recursos, sin que la empresa reciba una contraprestación razonable.

Del lado de informática también es frecuente oír quejas sobre la cantidad de recursos que se les otorga y del bajo reconocimiento que reciben los denodados esfuerzos que se invierten para brindar un servicio de calidad.

Obviamente, los técnicos de tecnología de información no somos ni unos buenos comunicadores, ni unos buenos administradores.

Evidentemente, hay que acercar esos dos extremos, especialmente porque la tecnología de información es un arma fundamental para que cualquier empresa pueda competir con éxito en su mercado. Como de

costumbre, es más fácil decirlo que hacerlo; sin embargo, al igual que la tecnología, las disciplinas de gerencia de los servicios de tecnología de información han venido evolucionando y madurando significativamente y su inserción metódica en cualquier organización de informática puede significar una contribución importante para que pueda entregarse un servicio de alta calidad, con un costo razonable.

En el presente libro nos proponemos discutir sobre ese conjunto de disciplinas de administración de servicios de tecnología de información, no sin antes enfatizar que estas no constituyen una panacea y que su aplicación debe ser realizada desde una comprensión profunda de las verdaderas necesidades de la empresa y de sus objetivos estratégicos y desde un compromiso activo con el logro de dichos objetivos.

Como es costumbre, hemos tratado de producir un texto que pueda acompañar a gerentes y administradores de TI en su empeño por ordenar y disciplinar la gestión de servicios, para ello hemos puesto nuestros mejores esfuerzos, esperamos no defraudarlos.