

## Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL)

---

AMCIS 2005 Proceedings

Americas Conference on Information Systems  
(AMCIS)

---

2005

# Una Comparacion Sobre la Percepcion de la Utilidad del Modelo ITIL por Usuarios y Consultores en Mexico

Raul A. Trejo-Ramirez

*Tecnologico de Monterrey, Campus Estado de Mexico, [rtrejo@itesm.mx](mailto:rtrejo@itesm.mx)*

Guillermo Rodriguez-Abitia

*Tecnologico de Monterrey, Campus Estado de Mexico*

Follow this and additional works at: <http://aisel.aisnet.org/amcis2005>

---

### Recommended Citation

Trejo-Ramirez, Raul A. and Rodriguez-Abitia, Guillermo, "Una Comparacion Sobre la Percepcion de la Utilidad del Modelo ITIL por Usuarios y Consultores en Mexico" (2005). *AMCIS 2005 Proceedings*. 351.

<http://aisel.aisnet.org/amcis2005/351>

This material is brought to you by the Americas Conference on Information Systems (AMCIS) at AIS Electronic Library (AISeL). It has been accepted for inclusion in AMCIS 2005 Proceedings by an authorized administrator of AIS Electronic Library (AISeL). For more information, please contact [elibrary@aisnet.org](mailto:elibrary@aisnet.org).

# Una comparación sobre la percepción de la utilidad del modelo ITIL por usuarios y consultores en México

**Raúl A. Trejo-Ramírez**

Tecnológico de Monterrey, Campus Estado de México (ITESM-CEM)  
rtrejo@itesm.mx

**Guillermo Rodríguez-Abitia**

Tecnológico de Monterrey, Campus Estado de México (ITESM-CEM)  
[rtrejo@itesm.mx](mailto:rtrejo@itesm.mx)

## ABSTRACT

Information technologies (IT) have become a key factor for the optimal implementation of business processes, to a degree in which the IT department becomes a service provider for the other departments in the organization. In Mexico several business have adopted the ITIL services standard created by the Office of Government Commerce of the United Kingdom. ITIL is a compendium of best practices of great dimensions, requiring extensive training. Given this, the perceived usefulness of adopting the standard may vary among IT professionals. In this work we are currently investigating about the perceived value of ITIL for both consultants and final users. Our research in progress intends to assess the current position about this standard in Mexico. The expected results should impact consultant efforts for supporting ITIL, as well as educational programs based on the standard

## Keywords

Quality standards, IT services.

## RESUMEN

Las tecnologías de información (TI) se han convertido en un factor clave para la implantación óptima de los procesos de negocios en las compañías, pudiendo ver al departamento de TI como un proveedor de servicios para el resto de las divisiones de la compañía. En México, se ha introducido el estándar de servicios ITIL, creado por la Oficina de Comercio del Gobierno del Reino Unido. ITIL es un compendio de mejores prácticas de gran tamaño, que requiere de un entrenamiento extenso. Dado esto, la percepción sobre la utilidad del modelo puede variar entre los profesionales de TI. En este trabajo investigamos la percepción de la utilidad de ITIL para los consultores y los usuarios finales. Nuestro estudio, aún en progreso, pretende conocer la visión actual que se tiene en el país sobre este estándar. Los resultados del estudio impactarán los esfuerzos de los consultores para soportar el estándar ITIL, así como programas educativos creados en torno a ella.

## Palabras clave

Estándares de calidad, servicios de tecnologías de información.

## INTRODUCCIÓN

Los estándares de servicio se han convertido en una medida importante para los departamentos de sistemas de las organizaciones. Siendo el departamento de sistemas un área de soporte a la operación del negocio, resulta natural medir su desempeño por la eficiencia y calidad del servicio ofrecido a sus "clientes": los departamentos que dependen del servicio proporcionado por el área de sistemas. Se requiere entonces de una herramienta orientada a servicios para guiar las prácticas y procesos del departamento de sistemas.

La Librería de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL, por sus siglas en inglés) es un compendio de mejores prácticas desarrollado por el gobierno británico a través de su Oficina de Comercio. A diferencia de metodologías como CMM (Capability Maturity Model), que están principalmente orientadas a los procesos, ITIL es una metodología orientada a los servicios de TI. Consiste en un conjunto de manuales sobre la manera de procurar servicios de TI de calidad, así como los recursos y medios necesarios para el soporte de las TI. El modelo ITIL incluye las publicaciones, un esquema de clasificación y el grupo independiente de usuarios y proveedores. Para mayor detalle sobre la filosofía y contenidos de ITIL, se recomienda consultar el sitio oficial de ITIL de la OGC.

Siendo una metodología estable y completa, que goza de aceptación en la comunidad europea, se ha considerado como una opción viable para ser adoptada en países de América Latina. En el caso particular de México, ITIL ha sido introducido por

compañías transnacionales. Por ejemplo, Hewlett-Packard utiliza ITIL en sus procesos, y tiene un gran interés en que sus clientes y proveedores lo adopten como su estándar de servicios. Por esta razón, Hewlett-Packard ha desarrollado la metodología ITSM: Administración de Servicios de Tecnologías de Información, una metodología para la prestación de servicios de TI basada en los estándares ITIL. (Para conocer esta metodología, ver, por ejemplo, la página de internet de Hewlett-Packard, 2005).

### **ESTÁNDARES Y POLÍTICAS: LA VISIÓN DE USUARIOS Y CONSULTORES**

El momento en que un cliente o proveedor se ve ante la necesidad de adoptar un estándar propuesto por una empresa grande resulta crítico. Un factor importante en el éxito de la adopción es el valor percibido del modelo por la organización adoptante. Ocasionalmente, en México, estándares como ISO 9000 han sido percibidos como una carga impuesta por las compañías estadounidenses a sus contrapartes mexicanas. La cultura nacional suele tener un alto grado de resistencia al cambio; por ejemplo, de acuerdo a Hofstede, 1997, el rechazo a la incertidumbre (dimensión de cultura nacional) de los mexicanos alcanza un puntaje de 82, bastante alto comparado con los 46 de Estados Unidos. Naturalmente, este rechazo puede llevar a la utilización deficiente o al fracaso en la implantación de la metodología. Es por esto que el consultor o el estratega en la implantación de una metodología como ITIL debe estar consciente de esta situación y jugar, de ser necesario, el rol de abogado o impulsor de la metodología. Aún así, también es cierto que la cultura empresarial del país está haciéndose más conciente del valor agregado de modelos o metodologías como ITIL, lo que puede producir un alto grado de dispersión en la medida de valor percibido por los profesionales de TI. Podemos afirmar con cierta certeza que los profesionales de TI especializados en consultoría de ITIL tendrán una percepción de valor más alta que los posibles adoptantes.

De manera natural, podemos pensar que si un consultor con un alto valor de percepción sobre la utilidad del modelo ITIL logra transferir ese valor de percepción a la empresa que asesora, la probabilidad de aceptación final y un óptimo aprovechamiento de la metodología será mayor.

### **ESTUDIO PROPUESTO**

En este trabajo buscamos contrastar los niveles de percepción de valor del estándar de ITIL entre consultores y usuarios, así como determinar posibles explicaciones en las diferencias. Con esto buscamos refinar propuestas para el mejor aprovechamiento de los estándares de ITIL en empresas mexicanas. También queremos explorar la manera en que la inclusión a profundidad del estándar en un currículo educativo incide en la aceptación por parte de los profesionales en TI.

Planteamos las siguientes hipótesis:

H1. La percepción de valor de un estándar de procesos de TI como ITIL tiende a ser baja entre profesionales de TI en México, (esto es, se considera de poca utilidad en la práctica, en comparación con otros países)

H2. La percepción de valor del estándar ITIL por profesionales de TI asesorados por consultores favorables a ITIL será significativamente mayor que la de profesionales que adopten ITIL por cuenta propia

H3. La percepción de valor del estándar ITIL será mayor en aquellos profesionales que han recibido educación fuertemente basada en el estándar.

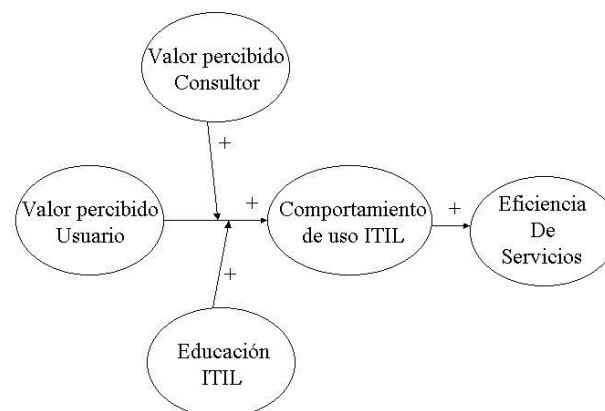
### **Justificación**

El modelo planteado se muestra en la Figura 1. La variable dependiente es la eficiencia de servicios de TI de la empresa, que es el área sobre el que incide ITIL de manera directa. El nivel de servicios es importante. Según Van Grembergen, 2004, la alineación del nivel de servicios para una infraestructura de TI es un dominio del modelo de alineación estratégica requerido para que un gobierno efectivo de TI (IT-governance, como se conoce en la literatura en inglés) pueda ser implantado. Hemos postulado que nuestro siguiente constructo, el comportamiento de uso sobre ITIL, afecta de manera positiva la eficiencia de servicios. Esta relación resulta natural, dado que ITIL es un compendio de mejores prácticas que, al ser llevadas a la práctica, deben inevitablemente mejorar la eficiencia de servicios. Del mismo modo, es natural esperar que si el usuario piensa que el estándar es de utilidad (comparado por ejemplo, con pensar que es una imposición de la empresa), se sentirá más inclinado a utilizar y seguir las prácticas del estándar. Hemos planteado que existen al menos dos factores que moderan la relación de percepción con la de comportamiento de uso. Si un consultor de TI opina que la metodología ITIL es útil, su visión debe influenciar a la de su usuario asesorado, y hacerlo más susceptible a usar ITIL. Del mismo modo, el conocimiento sobre ITIL adquirido por otros medios aumentará la inclinación a utilizar el estándar.

## Metodología

La metodología que seguiremos es la siguiente:

1. Determinación de instrumentos de medición, para los siguientes constructos:
  - a. Valor percibido del estándar ITIL por el profesionista, en relación al comportamiento de uso, con un instrumento adaptado del modelo de teoría de acción razonada, según Fishbein y Ajzen, 1975.
  - b. Utilidad percibida del estándar ITIL por el profesionista, según el modelo de aceptación de tecnología de Davis, 1989. La utilidad percibida es nuestro mayor interés, pero se incluirá el constructo de facilidad percibida de uso para un estudio completo del modelo de Davis. Para fines prácticos, ambos constructos engloban lo que hemos llamado “valor percibido” en nuestro modelo.
  - c. Valor percibido y utilidad percibida del estándar ITIL, para el consultor.
  - d. Efectividad de procesos de la empresa, medido con indicadores de calidad de procesos (costo, flujo, tiempo de ciclo, efectividad y eficiencia).
2. Determinación de la muestra.- se utiliza análisis de poder para determinar el tamaño de la muestra, considerando como universo la cartera de clientes de Hewlett-Packard. Sin información a priori sobre las empresas, se espera que el efecto sea moderado. Para un nivel de confiabilidad del 95% y poder del 80%, se requiere una muestra de 102 encuestados.
3. Levantamiento de la información.- de manera aleatoria, estratificando según niveles de consultoría y educación sobre ITIL. Los niveles de consultoría se definen por el grado con que se involucra el consultor con el usuario: consultoría de única vez, consultoría continua. Los niveles de educación sobre ITIL se refieren al nivel de conocimiento que tiene un usuario del estándar, desde nulo hasta experto.
4. Análisis de datos.- por medio de técnicas estadísticas multivariadas, pertinentes a la naturaleza de la muestra obtenida. Para evaluar la pertinencia de los constructos y sus relaciones se utilizará regresión múltiple. Por otro lado, se utilizará ANOVA para determinar si existe una diferencia significativa entre la percepción del grupo de consultores y la del grupo de usuarios. La regresión múltiple nos permitirá evaluar la fortaleza de la variación en el constructo dependiente como resultado de la variación en los independientes, sugiriendo causalidad. El análisis ANOVA es el método más directo para decidir si consultores y usuarios perciben del mismo modo la pertinencia del estándar. Por supuesto, se verificará que las condiciones de la muestra permitan usar la prueba t y la regresión antes planteada. Si las condiciones para utilizar los modelos lineales (linealidad, varianzas iguales de los errores, independencia y normalidad de la distribución) no se cumplen en la muestra final, se considerarán transformaciones sencillas o métodos no lineales alternativos.
5. Obtención de conclusiones y recomendaciones.



**Figura 1. Modelo Propuesto**

## RESULTADOS ESPERADOS Y CONCLUSIONES

Este estudio debe permitir una radiografía del nivel de valor percibido en el estándar ITIL en empresas que lo utilizan en la actualidad, así como la relación entre esta percepción y el aprovechamiento del estándar en los procesos de negocio de la empresa. El estudio de los datos debe permitir encontrar los factores sobre los que los modelos curriculares deben enfocarse para la óptima utilización del estándar, y los factores que un consultor debe tener en cuenta al implantarlo en las empresas. Esto permitirá la mejora del modelo curricular que incorpore ITIL en sus programas de graduados. De este modo, en el mediano plazo, las empresas pueden reforzar su alineación estratégica entre su modelo de negocio y su infraestructura de TI, dentro de su esquema de gobierno de TI, por medio de una herramienta que incide directamente en la alineación de servicios de TI, al conocer los factores que propician la aceptación del estándar ITIL.

## REFERENCIAS

1. Davis, F.D., Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology, *MIS Quarterly* (13:3), 1989, pp.319—339
2. Fishbein, M., and Ajzen, I., *Belief, Attitude, Intention and Behavior: an Introduction to Theory and Research*, Addison-Wesley, Reading, MA, 1975.
3. Hewlett-Packard, *IT Service Management*, <http://h20219.www2.hp.com/services/cache/10309-0-0-225-121.aspx>, accedido por última vez en marzo de 2004.
4. Hofstede, G. , *Cultures and Organizations: Software of the Mind*, McGraw-Hill, New York, N.Y., 113, 1997
5. Office of Government Commerce, *The Official ITIL Web Page*, <http://www.ogc.gov.uk/index.asp?id=2261>, accedido por última vez en marzo de 2004.
6. Stevens, J., *Applied Multivariate Statistics for the Social Sciences*, Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ, 3<sup>rd</sup>. edition, 1996
7. Van Grembergen, W., *Strategies for Information Technology Governance*, Idea Group Publishing, Hershey, PA, 2004