

HERRAMIENTA PARA IDENTIFICAR EL CONOCIMIENTO E IMPLANTACIÓN DE LA NORMA ISO/IEC 20000 EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

Tool design to identify the knowledge and implementation of ISO / IEC 20000 in the Valencian Community

Raúl Oltra-Badenes¹

Hermenegildo Gil-Gomez²

1. Dr. Ingeniero Industrial. Departamento de Organización de Empresas. Universitat Politècnica de València. Valencia (España). E-Mail: rauloltra@doe.upv.es
2. Dr. Ingeniero de Telecomunicaciones. Instituto de Automática e Informática Industrial (Ai2). Universitat Politècnica de València. Valencia (España). E-Mail: hgil@ai2.upv.es

RESUMEN

El interés de las empresas tecnológicas en la Gestión de Servicios de TI, y en consecuencia, en el uso y certificación en la norma ISO/IEC 20000, es una tendencia evidente en las empresas tecnológicas a nivel global. Sin embargo, la situación actual en la Comunidad Valenciana respecto a la implantación de esta norma, parece no seguir esta tendencia. Ello es, posiblemente, debido al desconocimiento general que hay de ella en tejido empresarial valenciano. En este entorno se plantea el proyecto "CONIMP-ISO20K-CV" cuyo objetivo fundamental es analizar cuál es el nivel de conocimiento e implantación de la norma ISO/IEC 20000 en la comunidad Valenciana. De este modo, será posible diseñar y fomentar acciones que puedan aumentar el nivel de implantación de esta norma en las empresas, y con ello, su nivel de competitividad. Para ello, hay que saber cuál es la situación real de las empresas a través de un cuestionario, cuyo diseño se presenta en este artículo.

ABSTRACT

The interest of technology companies in IT Service Management, and consequently, in the use and certification in the ISO / IEC 20000 standard, is an obvious trend in global technology companies. However, the current situation in the Valencian Community regarding the implementation of this standard, does not seem to follow this trend. This is possibly due to the general lack of knowledge about it in the Valencian business environmet. In this context, the project "CONIMP-ISO20K-CV" is proposed whose main objective is to analyze the level of knowledge and implementation of the ISO / IEC 20000 standard in the Valencian community. In this way, it will be possible to design and promote actions that can increase the level of implementation of this standard in companies, and with it, their level of competitiveness. To do this, it must known what the real situation of the companies is through a questionnaire, the design of which is presented in this article.

PALABRAS CLAVE

ISO/IEC 20000, ISO 20000, Gestión de Servicios de TI. ITSM

KEY WORDS

ISO/IEC 20000, ISO 20000, IT Service Management. ITSM

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AENOR. (2017). *La Norma ISO/IEC 20000 Gestión de Servicios de TI*. Recuperado de: <<http://www.aenor.es/aenor/inicio/home/home.asp>. Cited 25 Jan 2017/>.
- Cortina S., Barafort B., Picard M., Renault A. (2016). *Using a Process Assessment Model to Prepare for an ISO/IEC 20000-1 Certification: ISO/IEC 15504-8 or TIPA for ITIL?* European Conference on Systems, Software and Services Process Improvement. Communications in Computer and Information Science, 633. Springer, Cham.
- Cots, S. (2014), Impacto de ISO 20000. Un estudio empírico, Documental Universitaria, Girona.
- Cots, S., Casadesús, M. & Marimon, F. (2016), *Information Systems and E-Business Management*, 14(1). DOI:10.1007/s10257-014-0271-2
- Gil-Gómez H, Oltra-Badenes R, Adarme-Jaimes W (2014) Service quality management based on the application of the ITIL standard. *Dyna*. 81(186), 51-56.
- Heinemann, K. (2007). *Introducción a la metodología de la investigación empírica*. Paidotribo. Barcelona
- Oltra Badenes, R. (2012). *Sistemas Integrados de Gestión Empresarial: Evolución histórica y tendencias de futuro*. Universitat Politècnica de Valencia. València. España
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. Editorial Limusa S.A. México.