

MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE COMPUTO EN LA NUBE PARA LAS COMPAÑÍAS DE CONSUMO

Gerardo **Ramírez-Zamudio**⁸
María Catalina **Ovando-Chico**
Juan Alfredo **Lino-Gamiño**

*Correspondencia: gerardo.ramirez@udpaep.edu.mx

Resumen

La competencia entre las empresas de consumo en México que buscan lograr reducción de costo ha impulsado la adopción de modelos de entrega de servicios de computo en la nube bajo un esquema por demanda; sin embargo, estudios recientes muestran que adoptar estos modelos de computo no necesariamente se refleja en reducción de costos y aún más, se han observado incrementos en el área de TI. El objetivo del presente estudio es identificar las capacidades de gestión de computo en la nube que favorecen la reducción de costo; así como el diseño de una herramienta de diagnóstico y un modelo holístico de gestión. La recolección de información fue por medio de encuestas a expertos en la tecnología de nube. Se validó la relación entre las capacidades y la reducción de costos aplicando el método del Proceso Analítico Jerárquico. Se utilizó el modelo CMMI para identificar el nivel de madurez requerido de cada capacidad. Con el modelo de gestión holístico diseñado se realizó un análisis de brechas en la empresa de consumo donde se aplicó, lo que permitió definir las capacidades de gestión que se implementaron. Los resultados más sobresalientes fueron la identificación de 4 capacidades clave en esta empresa de consumo que están relacionadas directamente con la reducción de costos: Gestión Financiera de Servicios de TI, Gestión de la Demanda, Gestión de Proveedores y Gestión Estratégica. La reducción de costos que se logró en el indicador de costos de operación de TI / presupuesto, fue de un 6.2% en 6 meses. Se logró también la reducción de costo de personal, el cual fue liberado de la operación de TI y empleado en otras actividades productivas.

Palabras Clave: Gestión de Servicios de TI, Cómputo en la Nube, Reducción de costos, CMMI

⁸ Estudiante de Doctorado. Programa en Planeación Estratégica y Dirección de Tecnología, Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.