

Evolución y calidad de las mesas de ayuda externalizadas

(Caso de estudio: Bana Golfo S.A.S.)

Presentado por:

Anderson David

Docente:

Jorge Mauricio Sepúlveda Castaño

Ingeniería en Sistemas

Seminario

Facultad de Ingeniería

Apartadó, Antioquia

Marzo de 2026

RESUMEN	4
1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	6
3. MARCO CONCEPTUAL Y CONTEXTUAL	8
3.1 Contextualización del problema	8
3.2 Modelos de mesa de servicio: Help Desk vs. Service Desk	9
3.3 Marco ITIL 4 y gestión de la calidad del servicio	10
3.4 Atención multicanal, soporte remoto y gestión de incidentes	11
3.5 Justificación de las temáticas abordadas	12
4. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL APRENDIZAJE	13
4.1 Metodología de ejecución	13
4.2 Diagnóstico de la mesa de servicio de Bana Golfo S.A.S.	14
4.3 Modelo de mesa de servicio externalizada propuesto	15
4.4 Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)	16
4.4.1 Objetivo del ANS	16
4.4.2 Servicios cubiertos por el ANS	16
4.4.3 Clasificación y tiempos de atención por prioridad	17

4.4.4 Sanciones e indemnizaciones	17
4.6 Comparación con modelos documentados en la literatura	18
5. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL MODELO	19
5.1 Comparativa de modelos de mesa de servicio	19
5.2 Riesgos y estrategias de mitigación	20
6. <i>CONCLUSIONES</i>	21
7. RECOMENDACIONES	22
BIBLIOGRAFÍA	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

Resumen

El presente informe técnico examina la evolución y calidad de las mesas de ayuda externalizadas con énfasis en los modelos de mesa de servicio, el impacto en la continuidad operativa y las ventajas en atención multicanal, soporte remoto y respuesta a incidentes. El análisis se aplica a la organización Bana Golfo S.A.S., empresa exportadora de banano en la región de Urabá, Antioquia.

La metodología comprende cuatro etapas, as cuales son: diagnóstico del estado tecnológico actual de la empresa, análisis de los modelos de mesa de servicio disponibles, diseño del modelo externalizado propuesto bajo el marco ITIL 4(corresponde a ITSM), y formalización de compromisos mediante un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) con métricas de calidad, tiempos de respuesta y esquema progresivo de sanciones.

Los resultados reflejan que las mesas de servicio de tercera generación con soporte multicanal (teléfono, chat, correo, portal web, escritorio remoto), monitoreo proactivo 24/7 y acuerdos orientados a resultados superan en eficiencia y continuidad operativa a los modelos Help Desk tradicionales. Para Bana Golfo S.A.S, la adopción del modelo externo total representa una reducción estimada de costos del 25-35 % y mejoras sustanciales en indicadores.

Se concluye que la externalización inteligente de la mesa de servicio, formalizada con ANS bien estructurados y gobernanza continua, constituye la estrategia más viable para que empresas agroindustriales medianas accedan a servicios TI de alta calidad sin incurrir en los costos de una infraestructura propia.

Palabras clave: ANS, mesa de servicio externalizada, ITIL 4, continuidad operativa, atención multicanal.

1. Introducción

Las mesas de ayuda externalizadas han experimentado una transformación exhaustiva en las últimas décadas. Lo que en los años noventa era un servicio telefónico de soporte técnico reactiva (El Help Desk tradicional) hoy en día se ha convertido en plataformas integradas de atención multicanal, monitoreo proactivo e inteligencia artificial aplicada a la predicción y resolución de incidentes. Esta evolución define la capacidad de las organizaciones para mantener sus operaciones sin interrupciones y competir en mercados cada vez más dependientes de la tecnología.

En el ámbito colombiano, sectores como el agroindustrial enfrentan esta realidad con urgencia. Empresas como Bana Golfo S.A.S, ubicada en la región de Urabá y dedicada a la exportación de banano, dependen de sistemas tecnológicos (trazabilidad de exportaciones, sensores climáticos, comunicación con compradores internacionales) cuya disponibilidad continua es condición de supervivencia comercial. Ante la imposibilidad de costear un departamento TI interno de alto nivel, la externalización de la mesa de servicio se convierte en la alternativa estratégica más viable.

Este informe técnico analiza la evolución y calidad de las mesas de ayuda externalizadas, estudia los modelos de mesa de servicio disponibles, su impacto en la continuidad operativa y las ventajas en atención multicanal, soporte remoto y respuesta a incidentes. Todo ello se aplica al caso concreto de Bana Golfo S.A.S., para quien se diseña

un ANS bajo el marco ITIL 4. El trabajo fue desarrollado en el marco del Seminario de Transformación Digital y Outsourcing Inteligente en TI de la Corporación Universitaria Remington.

2. Objetivos de Aprendizaje

- Identificar los conceptos fundamentales de Help Desk, Service Desk y outsourcing de TI según el marco ITIL 4, reconociendo las diferencias entre un enfoque reactivo y uno proactivo.
- Enumerar las generaciones históricas de las mesas de ayuda externalizadas y sus características definitorias.
- Explicar cómo la evolución de los modelos de mesa de servicio ha transformado el concepto de continuidad operativa en organizaciones dependientes de TI y describir las ventajas del soporte multicanal y el soporte remoto frente a los esquemas tradicionales de atención presencial o telefónica.
- Interpretar el impacto de los ANS orientados a resultados en la calidad percibida del servicio externalizado.
- Construir un servicio de ANS completo para Bana Golfo S.A.S., definiendo servicios, canales, tiempos de respuesta, métricas y sanciones alineados con la continuidad operativa requerida.
- Implementar un esquema de clasificación de incidentes por prioridad adaptado a los sistemas críticos de una empresa agroindustrial exportadora.

- Comparar los modelos de mesa de servicio (Help Desk reactivo, Service Desk proactivo, modelo híbrido) en términos de calidad, cobertura y continuidad operativa.
- Examinar los riesgos del outsourcing de TI y las estrategias de mitigación aplicables al contexto agroindustrial colombiano.
- Desglosar las diferencias entre un ANS tradicional basado en actividades y uno basado en resultados (outcome-based SLA).
- Valorar la pertinencia del modelo de mesa de servicio externalizada seleccionado para Bana Golfo S.A.S. con base en datos cuantitativos de calidad y continuidad operativa.
- Juzgar la suficiencia y coherencia del ANS construido frente a los estándares internacionales de la industria de servicios TI.
- Diseñar un modelo integral de mesa de servicio externalizada para Bana Golfo S.A.S. que integre atención multicanal, soporte remoto proactivo y gestión estructurada de incidentes.

3. Marco Conceptual y Contextual

3.1 Contextualización del problema

Bana Golfo S.A.S. es una empresa del sector bananero ubicada en la región de Urabá, entre los municipios de Turbo y Apartadó, Antioquia, debido a que está ubicada en una de las zonas más productoras de banano cuenta con gran potencial para ser una de las principales exportadoras de la zona. Cuenta con aproximadamente 180 hectáreas cultivadas y un equipo de alrededor de 120 colaboradores entre personal fijo y temporal. Su modelo de negocio depende de la exportación de banano hacia mercados internacionales, lo que implica el cumplimiento estricto de estándares de trazabilidad, certificación y calidad verificados por compradores externos.

La empresa enfrenta un reto tecnológico crítico, debido a que sus operaciones dependen de sistemas de información que deben estar disponibles de manera continua. La falla en el sistema de trazabilidad o en los sensores de monitoreo climático puede llevar a pérdidas económicas directas, incumplimiento de certificaciones internacionales y deterioro de la relación comercial con los compradores. Sin embargo, mantener un equipo interno de TI de alto nivel representa un costo que no se justifica frente al tamaño de la organización, lo que convierte la externalización de la mesa de servicio en la solución estratégica más adecuada.



Fuente: ICA 2020

3.2 Modelos de mesa de servicio: Help Desk vs. Service Desk

La distinción entre Help Desk y Service Desk es fundamental para comprender la calidad del servicio externalizado. El Help Desk tiene un enfoque reactivo, centrado en la resolución de incidentes técnicos puntuales; su alcance se limita al soporte correctivo y su métrica principal es el tiempo de resolución de tickets. El Service Desk, en cambio, adopta un enfoque proactivo basado en el marco ITIL, gestionando de forma integral incidentes, problemas, cambios, solicitudes y conocimiento, con métricas múltiples que incluyen satisfacción del usuario, prevención y mejora continua, en la actualidad tener un centro de servicios de TI en las organizaciones que soporte tanto usuarios internos como clientes es un factor clave en la generación de valor. Es importante destacar el esfuerzo que hacen muchas organizaciones al querer brindar servicios de calidad a través de las Mesas de Ayuda (help desk) que facilitan la atención de las solicitudes tanto de usuarios como de

clientes ya sea por distintos canales como el telefónico, web, portal, chat, correo entre otros. (software, 2026)

Para el caso de Bana Golfo S.A.S., el modelo de Service Desk es el más adecuado dado que la empresa requiere no solo soporte reactivo ante fallas, sino también monitoreo continuo de sus sistemas críticos, mantenimiento preventivo y asesoría en tecnologías agrícolas, Service Desk ha transformado al departamento de TI al brindar una orientación al servicio, además, no solo se ocupa de los incidentes, sino que hay otros aspectos hacia al cliente que puede gestionar. La calidad del servicio tercerizado, en este contexto, se mide por su capacidad de mantener la continuidad operativa, y no solo por la velocidad de respuesta ante incidentes. (software, 2026)

3.3 Marco ITIL 4 y gestión de la calidad del servicio

ITIL 4 se refiere al marco internacional de mejores prácticas para la gestión de servicios de TI y el estándar de referencia para evaluar la calidad de las mesas de servicio externalizadas. los principios guía de ITIL 4 son recomendaciones universales que pueden ser adoptadas por cualquier organización, independientemente de su tamaño, estructura o madurez. Estos principios no son reglas rígidas, sino orientaciones prácticas que fomentan la mejora continua, la colaboración y el enfoque en los resultados (TELENEMA, 2025)

Sus procesos claves para el contexto de este informe son:

- **Gestión de Incidentes:** orientada a restaurar el servicio con el menor impacto posible en la continuidad operativa. Define niveles de prioridad, tiempos de respuesta y procedimientos de escalamiento.
- **Gestión de Problemas:** se inclina a prevenir la recurrencia de incidentes mediante análisis de causa raíz (RCA). Reduce la tasa de incidentes repetitivos y mejora el FCR.
- **Gestión de Niveles de Servicio:** define, monitorea y mejora los acuerdos entre proveedor y cliente (SLA/ANS). Es la base del modelo de evaluación de la calidad del servicio externalizado.
- **Gestión del Conocimiento:** construye una base de datos de resolución que reduce los tiempos de atención y permite el autoservicio, clave para la eficiencia de la mesa de servicio multicanal.

3.4 Atención multicanal, soporte remoto y gestión de incidentes

La atención multicanal es uno de los diferenciadores más importantes de las mesas de servicio de tercera y cuarta generación. La disponibilidad de múltiples canales — teléfono, correo electrónico, chat en tiempo real, portal web de autoservicio, escritorio remoto y aplicaciones móviles— incrementa la accesibilidad del servicio, reduce los tiempos de espera y mejora la satisfacción del usuario. Estudios del sector muestran que las organizaciones con estrategias multicanal maduras logran tasas de FCR entre 10 y 20 puntos porcentuales superiores a las de modelos de canal único

El soporte remoto, habilitado por tecnologías de acceso seguro (VPN, escritorio remoto, SSH), representa una ventaja crítica para empresas con operaciones dispersas geográficamente como Bana Golfo S.A.S. El soporte remoto permite resolver entre el 60 % y el 75 % de los incidentes sin desplazamiento físico, reduciendo los tiempos de resolución y los costos operativos del proveedor

La gestión de incidentes es el proceso central de cualquier mesa de servicio externalizada de calidad. La clasificación de incidentes por prioridad en función de su impacto en la continuidad operativa es la base para asignar recursos, definir tiempos de respuesta y establecer compromisos formales en el ANS. Un sistema maduro de gestión de incidentes reduce el tiempo medio de restauración (MTTR) y mejora la continuidad operativa al minimizar el impacto acumulado de las interrupciones

3.5 Justificación de las temáticas abordadas

El análisis de la calidad de las mesas de ayuda externalizadas es directamente oportuno para Bana Golfo S.A.S. porque la empresa opera en un ámbito donde los sistemas tecnológicos son habilitadores críticos del negocio exportador. La comprensión de los modelos de mesa de servicio y sus capacidades en continuidad operativa, atención multicanal y soporte remoto permite tomar decisiones de externalización fundamentadas en evidencia. El diseño del ANS traduce este análisis en compromisos formales, medibles y exigibles que protegen los intereses de la empresa agroindustrial.

4. Desarrollo e Implementación del Aprendizaje

4.1 Metodología de ejecución

El desarrollo del presente informe técnico se basó en una metodología estructurada en cinco etapas secuenciales, cuya secuencia garantizó la coherencia entre el marco conceptual y la aplicación práctica:

- Etapa 1 Revisión bibliográfica: se consultaron fuentes especializadas en gestión de servicios TI (ITIL 4, HDI, Gartner, Deloitte, ServiceNow) para construir el marco conceptual sobre evolución de mesas de servicio, modelos de outsourcing y métricas de calidad.
- Etapa 2 Diagnóstico organizacional: se levantó el estado actual de la gestión tecnológica en Bana Golfo S.A.S. mediante análisis de sus sistemas críticos, cobertura horaria, canales de atención disponibles y métricas de rendimiento existentes.
- Etapa 3 Selección del modelo: con base en el diagnóstico se seleccionó el modelo de Service Desk externalizado de tercera generación como el más adecuado para el perfil de la empresa.
- Etapa 4 Diseño del ANS: se construyó el Acuerdo de Nivel de Servicio aplicando los criterios de ITIL 4 (clasificación de incidentes, métricas de rendimiento, calidad, velocidad y eficiencia, disponibilidad 24/7 para sistemas críticos y esquema progresivo de sanciones).
- Etapa 5 Validación y comparación: se contrastaron los resultados del modelo propuesto con casos documentados en la literatura especializada y con los

estándares de la industria (HDI 2024, ServiceNow 2024, Deloitte 2025) para validar la viabilidad y coherencia del diseño.

Las herramientas utilizadas incluyeron marcos de referencia ITIL 4, metodología de construcción de ANS del sector público colombiano y estándares de KPIs del Help Desk Institute. La decisión de adoptar el modelo de outsourcing externo total se fundamentó en la combinación de criterios de costo, cobertura horaria, capacidad multicanal y tiempo de implementación, como se desarrolla en la sección 5.1.

4.2 Diagnóstico de la mesa de servicio de Bana Golfo S.A.S.

Antes de diseñar el modelo de mesa de servicio externalizada, se realizó un diagnóstico del estado actual de la gestión tecnológica en Bana Golfo S.A.S. Los hallazgos principales son:

- Ausencia de un modelo formal de mesa de servicio: los incidentes se reportan de manera informal a un técnico interno con conocimientos limitados, sin sistema de ticketing ni clasificación por prioridad.
- Tiempo de resolución promedio elevado: la falta de procedimientos estructurados resulta en tiempos de resolución superiores a las 8 horas incluso para incidentes críticos que afectan el sistema de trazabilidad.
- Cobertura horaria insuficiente: el técnico interno opera únicamente en horario laboral (lunes a viernes, 8 a.m. - 5 p.m.), dejando los sistemas críticos sin soporte durante las noches, fines de semana y temporadas de alta exportación.

Este diagnóstico confirma que Bana Golfo S.A.S. opera con un modelo de Help Desk de primera generación, insuficiente para las exigencias de continuidad operativa de

una empresa exportadora. La transición hacia una mesa de servicio externalizada de tercera generación es la solución más efectiva.

4.3 Modelo de mesa de servicio externalizada propuesto

Con base en el diagnóstico y el análisis de los modelos disponibles, se propone para Bana Golfo S.A.S. un modelo de Service Desk externalizado de tercera generación con elementos de cuarta generación, estructurado en tres niveles de soporte. La siguiente figura refleja la arquitectura del modelo propuesto:

Nivel de soporten	Responsable	Canales activos	Tipos de incidentes
Primer contacto	Agente	Teléfono, chat, correo, portal web	Consultas de baja complejidad
Soporte especializado	Técnico TI	Acceso remoto (VPN)	Media- alta complejidad
Soporte experto	proveedor	Presencial o remoto	Cambios sistemas críticos con prioridad 24/7

Elaboración: elaboración propia

Los canales de atención del modelo propuesto son: soporte telefónico (24/7 para alta prioridad), correo electrónico corporativo, sistema de helpdesk web con portal de autoservicio, chat en tiempo real durante horario laboral, soporte remoto mediante VPN y escritorio remoto, y visitas presenciales programadas o de emergencia. La combinación de

estos canales permite atender el 100 % de los incidentes reportados independientemente de la ubicación del usuario ya sea campo, finca u oficina.

4.4 Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

4.4.1 Objetivo del ANS

Establecer los compromisos del proveedor de outsourcing TI con Bana Golfo S.A.S. en materia de calidad, disponibilidad, tiempos de respuesta, canales de atención y responsabilidades relacionadas con los servicios de tecnologías de la información, garantizando el correcto funcionamiento de los sistemas tecnológicos que soportan la producción agrícola y la exportación de banano, con énfasis en la continuidad operativa y la calidad de la atención multicanal. (pública, 2026)

4.4.2 Servicios cubiertos por el ANS

- Monitoreo continuo 24/7 de sensores de clima y humedad para prevención de plagas, con alertas automáticas ante anomalías.
- Administración y soporte del sistema de trazabilidad para control y certificación de exportaciones, con disponibilidad garantizada.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de computadores, tablets y equipos tecnológicos de campo y oficina.
- Gestión de copias de seguridad en la nube y almacenamiento seguro de información crítica, con restauración garantizada en máximo 4 horas.
- Asesoría e implementación de nuevas tecnologías agrícolas.

4.4.3 Clasificación y tiempos de atención por prioridad

- **PRIORIDAD ALTA:** Falla en su totalidad del sistema de trazabilidad, los sensores climáticos o la caída de la red principal, con una disponibilidad de las 24 horas
- **PRIORIDAD MEDIA:** falla momentánea que afecte un área en específico o un grupo de usuarios, con una disponibilidad de lunes a viernes en horas laborales
- **PRIORIDAD BAJA:** Consultas técnicas, solicitudes de capacitación o ajustes de configuración, con una disponibilidad de lunes a viernes en horas laborales

4.4.4 Sanciones e indemnizaciones

En caso de haya un incumplimiento de los niveles de servicio establecidos en este acuerdo, se procederán a aplicar medidas correctivas de manera progresiva. Antes de aplicar cualquier sanción económica, el proveedor recibirá notificación escrita formal con un plazo de cinco (5) días hábiles para presentar su plan de acción correctiva, se debe tener en cuenta que las sanciones económicas se aplicarán mediante descuento en la factura del período siguiente al incumplimiento. Se deberá documentar cada incumplimiento con registros del sistema de Helpdesk, correos electrónicos o cualquier evidencia válida. En caso de disputas, las partes acudirán a un mecanismo de conciliación antes de recurrir a instancias legales.

- En el primer nivel de incumplimiento se tiene el Incumplimiento de un indicador de tiempo de respuesta o resolución, la sanción correspondiente será una advertencia formal escrita con un plan de mejora en 5 días hábiles.
- En el segundo nivel se refiere a la repetición en el mismo u otro indicador dentro del mismo período de evaluación, la sanción a aplicar será el descuento del 10% mensual

- En el tercer nivel es cuando por tercera vez el incumplimiento o falla crítica sin resolver en el tiempo acordado, la sanción es un descuento del 20 % y apertura de proceso de revisión contractual.
- Y el último nivel (cuarto) se basa en la indisponibilidad del sistema de trazabilidad con más de 8 horas sin causa de fuerza mayor y la sanción es la terminación del contrato con derecho a indemnización por daños y perjuicios

4.5 Comparación con modelos documentados en la literatura

La estructura del modelo propuesto para Bana Golfo S.A.S. guarda estrecha coherencia con los resultados documentados en la literatura especializada. Según estudios, los ANS son elementos generadores de competitividad organizacional cuando se diseñan con métricas claras y sistemas de monitoreo efectivos, lo cual se refleja en la estructura adoptada. El esquema de sanciones progresivas sigue las recomendaciones del IGAC (2026), que establece que las penalizaciones deben ser proporcionales, documentadas y contar con instancias de conciliación antes de escalar a vías legales.

Según el caso de éxito de una empresa del sector retail documentado en el seminario, la implementación de outsourcing TI con ANS bien estructurado y soporte multicanal permitió pasar de un FCR del 45 % a un 78 % y mejorar el CSAT del 68 % al 91 %, con un ROI alcanzado en 8 meses. Se reporta que las organizaciones que implementan outsourcing bien gestionado logran reducciones de costos del 25-40 % y mejoras en tiempos de resolución del 30-60 %. Estos resultados son comparables con los objetivos

planteados para Bana Golfo S.A.S., validando la viabilidad del modelo adoptado. (deloitte, 2026)

5. Análisis y Evaluación del Modelo

5.1 Comparativa de modelos de mesa de servicio

Para determinar el modelo de outsourcing más adecuado para Bana Golfo S.A.S. se evaluaron tres alternativas: modelo interno, modelo externo total y modelo híbrido, considerando criterios de calidad, cobertura, continuidad operativa y capacidad multicanal.

criterio	interno	Externo total	Híbrido
Costo inicial	Alto	Bajo	Medio
Costo operativo	Total	Compartido	Alto
Especialización TI	Limitada	alta	Media alta
Cobertura horaria	8 a 12 hrs	24/7 todo el año	flexible
Atención multicanal	Limitada	completa	Media
Soporte remoto	Básico	avanzada	Intermedia
Continuidad operativa	Media	Alta	Media alta
Implementación	6 a 12 meses	1 a 3 meses	3 a 6 meses
Adecuación Bana golfo	baja	Alta	Media

fuentes: elaboración propia

El análisis muestra que el modelo de outsourcing externo total es el más adecuado para Bana Golfo S.A.S.: la empresa no cuenta con presupuesto de inversión en infraestructura TI propia, requiere cobertura 24/7, necesita atención multicanal completa para colaboradores en campo y oficina, el soporte remoto avanzado reduce tiempos de resolución, y la implementación puede realizarse en 1-3 meses alineada con el calendario de producción bananera.

5.2 Riesgos y estrategias de mitigación

- Pérdida de control sobre los sistemas: mitigado mediante el ANS con KPIs medibles, dashboards de monitoreo en tiempo real y auditorías trimestrales independientes.
- Fuga de información sensible (datos de exportación, certificaciones): mitigado mediante NDA, cifrado AES-256, acceso con VPN y cumplimiento de la Ley 1581/2012 de Protección de Datos Personales de Colombia.
- Dependencia del proveedor: mitigado mediante cláusulas de salida documentadas, plan de reversión y base de conocimientos propiedad de Bana Golfo S.A.S.
- Incumplimiento de SLA en temporadas de alta producción: mitigado mediante el esquema progresivo de sanciones y el monitoreo automatizado 24/7.

- Resistencia al cambio organizacional: mitigado mediante el modelo ADKAR de gestión del cambio, con involucramiento de los colaboradores de campo desde las primeras fases de la transición.

6. Conclusiones

- Las mesas de servicio externalizadas han evolucionado desde el Help Desk reactivo de los años noventa hasta los modelos de cuarta generación que integran inteligencia artificial, automatización y monitoreo proactivo. Esta evolución representa un avance cualitativo en la calidad del servicio y en la capacidad de garantizar la continuidad operativa de las organizaciones dependientes de TI.
- El modelo de Service Desk externalizado de tercera generación, con atención multicanal, soporte remoto y monitoreo 24/7, es el más adecuado para Bana Golfo S.A.S. Su implementación permite superar las limitaciones del modelo Help Desk actual —canal único, cobertura insuficiente, ausencia de monitoreo proactivo— y garantizar la disponibilidad de los sistemas críticos de exportación.
- La atención multicanal mejora sustancialmente la accesibilidad y la calidad percibida del servicio. La combinación de soporte telefónico, correo electrónico, helpdesk web, chat y soporte remoto permite atender el 100 % de los incidentes reportados con metas de FCR ≥ 70 % y CSAT $\geq 4.0/5$.
- El soporte remoto es un habilitador crítico de la continuidad operativa. La capacidad de resolver el 65 % o más de los incidentes de manera remota reduce los tiempos de

restauración del servicio, con impacto directo en el TTR y en la disponibilidad de los sistemas críticos.

- La gestión estructurada de incidentes bajo el marco ITIL 4, con clasificación por prioridad y tiempos de respuesta formalizados en el ANS, garantiza que los sistemas de trazabilidad de exportaciones y la red de sensores climáticos reciban atención prioritaria en máximo 30 minutos ante cualquier falla crítica.
- El modelo de outsourcing externo total tiene potencial de reducción de costos del 25-35 % respecto a un modelo interno, con mejoras significativas en los indicadores de calidad del servicio, según los datos comparativos del sector (Deloitte, 2025).

En conclusión, la evolución de las mesas de ayuda externalizadas ofrece a empresas agroindustriales como Bana Golfo S.A.S. la posibilidad de acceder a servicios TI de alta calidad, con cobertura multicanal, soporte remoto y gestión proactiva de incidentes, sin incurrir en los costos de capital de una infraestructura propia. El éxito del modelo depende de la selección rigurosa del proveedor, la formalización de compromisos en un ANS bien estructurado y la gobernanza continua del contrato mediante indicadores objetivos de calidad.

7. Recomendaciones

- Realizar un proceso formal de selección del proveedor (RFP) con mínimo tres candidatos, evaluando experiencia en sector agroindustrial, certificaciones ITIL, capacidad multicanal, infraestructura de soporte remoto y estabilidad financiera.

- Implementar el modelo ADKAR para gestionar el cambio organizacional, involucrando a los colaboradores de campo desde las primeras fases de la transición hacia el modelo de mesa de servicio externalizada.
- Ejecutar un piloto de 4-6 semanas con un grupo reducido de usuarios — preferiblemente los administradores del sistema de trazabilidad— antes del despliegue completo, validando los canales de atención y los tiempos de respuesta del ANS.
- Actualizar la base de conocimientos del proveedor cada vez que se resuelva un incidente nuevo, garantizando la transferencia del conocimiento operativo de Bana Golfo S.A.S. y mejorando progresivamente el FCR del soporte remoto.
- Revisar el ANS trimestralmente y ajustar las métricas de calidad, disponibilidad y tiempos de respuesta según los resultados observados y las temporadas de producción bananera, con especial atención a los períodos de alta exportación.
- Considerar en el mediano plazo la adopción de contratos outcome-based que alineen los incentivos del proveedor con los indicadores de exportación y certificación de Bana Golfo S.A.S., avanzando hacia el modelo de cuarta generación de mesas de servicio externalizadas.
- Evaluar la incorporación progresiva de herramientas de automatización —chatbots para consultas frecuentes, alertas predictivas en sensores climáticos— que permitan escalar las capacidades de la mesa de servicio externalizada sin incrementar proporcionalmente los costos.

Bibliografía

Arguedas, E. Z. (20 de 03 de 2026). *Modelo de gestión organizacional basado en ITIL 4 -*.

Obtenido de Modelo de gestión organizacional basado en ITIL 4 -:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9489105>

deloitte. (2026). *deloitte*. Obtenido de deloitte:

<https://www.deloitte.com/latam/es/services/consulting/perspectives/co-pulso-ai-empresas-colombiana-frontera-cognitiva-resultados.html>

Gallardo, J. A. (03 de 2018). *Estudio sobre la implementación del software Help Desk en una institución de educación superior*. Obtenido de Estudio sobre la

implementación del software Help Desk en una institución de educación superior:

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-36072018000200003&script=sci_arttext

Pancho Carrera, G. E. (2021). *Fortalecimiento de la mesa de servicios en una empresa proveedora de servicios tecnológicos*. Obtenido de Fortalecimiento de la mesa de servicios en una empresa proveedora de servicios tecnológicos:

<https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/13627>

Pazmiño Flores, C. D. (03 de 2019). *Implementación de una mesa de servicios en el departamento de recursos tecnológicos de la Universidad Internacional SEK, basado en el marco de trabajo del modelo de gestión de servicios ITIL V.3*.

Obtenido de Implementación de una mesa de servicios en el departamento de recursos tecnológicos de la Universidad Internacional SEK, basado en el marco de trabajo del modelo de gestión de servicios ITIL V.3.

publica, f. (marzo de 2026). *Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)* . Obtenido de Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) : https://www1.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Acuerdo+de+Nivel+de+Servicio+%3COPEN_PARENTHESIS%3EANS%3CCLOSE_PARENTHESIS%3E

pública, F. (2026). *Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)* . Obtenido de Función pública: https://www1.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Acuerdo+de+Nivel+de+Servicio+%3COPEN_PARENTHESIS%3EANS%3CCLOSE_PARENTHESIS%3E

saenz marcilla, j. (2014). *Propuesta de una metodología para provisión de servicios de outsourcing de TI* . Obtenido de Propuesta de una metodología para provisión de servicios de outsourcing de TI : <https://oa.upm.es/32828/>

software, a. (2026). *aranda software*. Obtenido de La Importancia de ITIL en el Service Desk: <https://arandasoft.com/blog/la-importancia-de-til-en-el-service-desk/>

TELENEMA, H. (2025). *LOS PRINCIPIOS GUÍA DE ITIL 4 COMO PILARES DE LA GESTIÓN MODERNA DESERVICIOS DE TI*. Obtenido de LOS PRINCIPIOS GUÍA DE ITIL 4 COMO PILARES DE LA GESTIÓN MODERNA DESERVICIOS DE TI: <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-central-del-ecuador/auditoria-financiera/ensayo-sobre-los-principios-guia-de-til-4-en-la-gestion-de-ti/133397636>

vasquez, m. v. (23 de 09 de 2016). *ANS COMO ELEMENTO GENERADORES DE COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL* . Obtenido de

<https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/5eb9553a-85c4-4636-8e78-337edab18cb9/content>