

Seminario Evolución y Calidad de las Mesas de ayuda externalizadas

CORPORACION UNIVERSITARIA REMINGTON
FACULTA DE INGENIERIAS

INFORME TECNICO
EVOLUCIÓN Y CALIDAD DE LAS MESAS DE AYUDA EXTERNALIZADAS

SEMINARIO DE GRADO:
OUTSOURCING INTELIGENTE EN TI.

ELABORADO POR:
JIMMY ALEXANDER CASTIBLANCO BUSTOS.
JUAN FELIPE SUAREZ JARAMILLO
JULIÁN STEVEN ÁVILA GARCÍA

DOCENTE:
JORGE MAURICIO SEPÚLVEDA CASTAÑO.

COLOMBIA

Seminario Evolución y Calidad de las Mesas de ayuda externalizadas

2025

RESUMEN	3
PALABRAS CLAVE	4
MARCO CONCEPTUAL Y CONTEXTUAL	4
1. MARCO CONCEPTUAL	4
2. MARCO CONTEXTUAL	6
3. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL APRENDIZAJE	7
4. MODELO REACTIVO AL PROACTIVO (ANÁLISIS EVOLUTIVO)	11
5. FIGURAS Y TABLAS	13
6. CONCLUSIONES	14
7. REFERENCIAS	15

RESUMEN

Este trabajo de grado aborda la evolución y la calidad de las mesas de ayuda externalizadas dentro del contexto del outsourcing en Tecnologías de la Información. El principal propósito es comprender y dar a entender cómo este modelo ha cambiado con el tiempo y cuál es su impacto real en el soporte técnico, la UX y la eficiencia operativa de las organizaciones.

A través del análisis desarrollado, se evidencia que las mesas de ayuda han pasado de ser puntos de contacto básicos, dedicados únicamente a resolver incidentes, a convertirse en servicios mucho más completos, estructurados y estratégicos en cualquier área. Hoy en día incluyen gestión de requerimientos, monitoreo, seguimiento, documentación y uso de herramientas avanzadas para garantizar tiempos de respuesta más efectivos y resolución de problemas más efectiva. La externalización ha permitido que empresas de diferentes sectores accedan a personal experto, tecnologías actualizadas y modelos de atención que se ajustan a la demanda actual, sin necesidad de invertir grandes recursos internos.

Asimismo, se examina cómo la calidad del servicio depende directamente de factores como el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA), la comunicación entre el proveedor y la organización, la capacitación del personal y la correcta implementación de indicadores de desempeño que permiten medir y mejorar continuamente el soporte ofrecido. También se analizan los retos que pueden surgir al delegar este tipo de procesos, entre ellos la dependencia del proveedor, la integración con los sistemas institucionales y la importancia de mantener controles que aseguren la alineación con los objetivos de la empresa.

Para finalizar el trabajo concluye que la externalización de mesas de ayuda seguirá evolucionando apoyada en tecnologías como automatización, inteligencia artificial y análisis predictivo. Esto permitirá servicios más rápidos, personalizados y eficientes, posicionando al outsourcing de TI como un aliado fundamental para el crecimiento y la competitividad en entornos organizacionales que cada vez dependen más de la tecnología.

PALABRAS CLAVE

Innovación

Tecnología

Soluciones

Eficiencia

Calidad

MARCO CONCEPTUAL Y CONTEXTUAL

1. MARCO CONCEPTUAL

El marco conceptual explica los conceptos clave y los principios que nos ayudan a entender cómo han evolucionado y mejorado las mesas de ayuda externalizadas dentro del contexto del outsourcing en TI

1.1 Outsourcing de Tecnologías de la Información (Outsourcing TI)

Se refiere a la práctica mediante la cual una organización delega la operación, gestión o administración de ciertos servicios tecnológicos a un proveedor externo especializado.

Su propósito es optimizar recursos, mejorar la calidad del servicio, aumentar la disponibilidad y asegurar continuidad operativa mediante ANS establecidos.

1.2 Mesa de Ayuda (Help Desk)

Es el punto de contacto inicial entre los usuarios y el área de TI. Tradicionalmente tiene carácter reactivo y se enfoca en resolver fallas técnicas básicas, registrar incidentes y asistir en problemas operativos inmediatos.

1.3 Mesa de Servicio (Service Desk)

Es la evolución natural del Help Desk tradicional. A diferencia de este, incorpora procesos más completos, mejores herramientas y una forma de trabajo más organizada, siguiendo buenas prácticas como ITIL. Su función no es solo resolver problemas, sino también gestionar de manera centralizada incidentes, solicitudes, cambios y la comunicación constante con los usuarios.

1.4 Gestión de Servicios de TI

Se trata de un conjunto de buenas prácticas que ayudan a organizar y gestionar los servicios de TI de forma más ordenada y eficiente. El enfoque de ITSM busca que la

Seminario Evolución y Calidad de las Mesas de ayuda externalizadas

tecnología realmente apoye al negocio, asegurando un buen nivel de calidad, usando indicadores claros y promoviendo la mejora continua de los procesos.

1.5 ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio)

Documentos formales que establecen los parámetros mínimos de desempeño que el proveedor debe cumplir. Incluyen tiempos de respuesta, tiempos de solución, disponibilidad y métricas de calidad.

1.6 Multicanalidad

Modelo que integra diversos medios de atención (teléfono, chat, correo, portal web, chatbot, herramientas móviles), ofreciendo mayor accesibilidad y reduciendo tiempos de atención.

1.7 Continuidad Operativa

Capacidad de una organización para mantener sus operaciones críticas sin interrupciones, incluso ante fallas tecnológicas, incidentes graves o desastres. Las mesas de ayuda externalizadas aportan redundancia, monitoreo y operación 24/7.

1.8 Seguridad de la Información (CIA)

Basada en tres pilares fundamentales:

- Confidencialidad: proteger la información contra accesos no autorizados.
- Integridad: evitar alteraciones, manipulaciones o daños a los datos.
- Disponibilidad: garantizar que la información y sistemas estén accesibles cuando se requieran.

Estos principios son esenciales en servicios externalizados.

1.9 Soporte Remoto

Atención técnica realizada mediante herramientas de conexión, permitiendo resolver incidentes sin desplazamiento. Facilita tiempos rápidos de solución y mayor disponibilidad del personal técnico.

1.10 Automatización e IA

Herramientas como la automatización de procesos (RPA), flujos de trabajo automáticos y análisis inteligente ayudan a optimizar tareas repetitivas, organizar los incidentes de manera más eficiente, facilitar el autoservicio y, en general, mejorar el rendimiento del Service Desk.

2. MARCO CONTEXTUAL

El marco contextual explica el entorno, las necesidades y los factores que motivan la implementación y estudio de las mesas de ayuda externalizadas dentro de las organizaciones actuales.

2.1 Transformación digital en las organizaciones

Las empresas modernas dependen de sistemas críticos, operación continua y disponibilidad 24/7. Esto ha incrementado la presión sobre las áreas internas de TI, muchas veces limitadas por personal, herramientas o presupuesto.

2.2 Limitaciones de las mesas internas tradicionales

Las mesas internas suelen enfrentar problemas como:

- Falta de escalabilidad
- Horarios limitados
- Herramientas desactualizadas
- Tiempos de respuesta prolongados
- Esto impacta directamente la productividad y continuidad operativa

2.3 Auge de las mesas de ayuda externalizadas

El outsourcing se ha posicionado como una estrategia efectiva para suplir estas limitaciones. Los proveedores especializados ofrecen:

- Confiabilidad en el servicio TI
- Tiempos de respuesta establecidos
- Mejor experiencia para el usuario
- Disponibilidad y servicio 24/7
- Las organizaciones buscan eficiencia, calidad y reducción de riesgos.

Seminario Evolución y Calidad de las Mesas de ayuda externalizadas

2.4 Globalización y operación distribuida

La globalización ha impulsado modelos de operación centralizada y atención en varios idiomas. Las empresas necesitan soporte unificado sin importar región, zona horaria o volumen de usuarios.

2.5 Evolución tecnológica

Herramientas como:

- Inteligencia artificial
- Chatbots
- Automatización (RPA)
- Monitoreo proactivo
- Infraestructura en la nube

han cambiado radicalmente la forma de operar las mesas de ayuda, permitiendo una atención más eficiente y predictiva.

2.6 Importancia de la seguridad en servicios externalizados

Al delegar operaciones críticas a terceros, la seguridad y el cumplimiento normativo se vuelven pilares indispensables. Las organizaciones deben garantizar que la C.I.A. (Integridad, confidencialidad y disponibilidad) esté preservada durante todo el ciclo de vida del servicio.

3. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL APRENDIZAJE

Las mesas de ayuda en todas las áreas, pero principalmente en TI han ayudado en la evolución y desarrollo de la mayoría de las empresas, mejorando la manera de gestionar inconvenientes y apoyando en la resolución de problemas o necesidades en todo el ámbito tecnológico.

El primer uso documentado de una mesa de ayuda en TI se remonta a 1984 en la empresa Hewlett-Packard (HP). Esta empresa, reconocida por sus innovaciones

Seminario Evolución y Calidad de las Mesas de ayuda externalizadas

tecnológicas, decidió centralizar el soporte técnico para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. La idea era proporcionar un punto único de contacto para todos los problemas relacionados con TI, lo que facilitó la resolución de problemas y la gestión de incidencias. Este modelo se extendió rápidamente, y para finales de los 80, muchas empresas grandes ya contaban con su propio servicio de mesa de ayuda(clastec, p. 2).

Como menciona en un artículo acerta(2024), “Delegar en un tercero la gestión de los aspectos del negocio que no son medulares es una tendencia que cada día cobra mayor fuerza en los negocios, más aún cuando implican el manejo de recursos tecnológicos y colaboradores altamente especializados”(p.2), como en este caso en las mesas de ayuda tercerizadas las cuales tiene un alto impacto directamente en las empresas que se hacen de sus servicios para así reducir costos y mejorar productividad.

Beneficios

La evolución de las mesas de ayuda externalizadas ha sido evidente en los últimos años, principalmente por la necesidad de las empresas de mejorar sus tiempos de respuesta y optimizar sus procesos internos. Al delegar este servicio a un proveedor especializado, las organizaciones han logrado incorporar tecnologías más avanzadas, metodologías de atención más estructuradas y equipos con mayor experiencia. Esto no solo ha permitido una gestión más ágil de incidencias, sino también una atención más uniforme y profesional, lo cual se refleja directamente en la satisfacción del usuario final.

Además, la externalización de las mesas de ayuda ofrece beneficios significativos. Las compañías pueden enfocarse en su actividad principal mientras un tercero se encarga de la operación del soporte técnico con personal capacitado y herramientas actualizadas. A esto se suma la posibilidad de disponer de atención continua y escalable algo que sería costoso de mantener internamente con personal poco capacitado adicional el acceso a mejores prácticas que los proveedores adquieren trabajando con múltiples clientes. En conjunto, estos factores han elevado la calidad del servicio.

Eficacia

Las mesas de ayuda externalizadas han logrado una mayor eficacia principalmente por la forma en que están organizadas. Al trabajar bajo estructuras más definidas, con roles claros y procesos ya establecidos, su operación tiende a ser más ordenada. Esto permite que los casos se gestionen siguiendo un flujo más controlado, donde cada solicitud pasa por un método específico de registro, clasificación y seguimiento. Esta manera de

Seminario Evolución y Calidad de las Mesas de ayuda externalizadas

trabajar evita la improvisación y hace que las tareas se desarrollen de forma más fluida y predecible.

Otra razón por la que suelen operar con más eficacia es porque manejan una dinámica continua de actualización y ajuste interno. Estas mesas de ayuda están en constante revisión de sus procedimientos, métricas y niveles de servicio, lo que las lleva a mejorar su forma de trabajar sin necesidad de que la empresa contratante intervenga.

Las mesas de ayuda se mantienen alineadas con estándares de atención más actuales y con prácticas que buscan que el servicio funcione de manera estable. Esta constancia en su organización es lo que hace que su funcionamiento tienda a ser más efectivo y productivo por lo mismo ha venido creciendo la oferta de las empresas hacia terceros que manejen su tecnología.

PRINCIPALES RIESGOS EN MESAS DE AYUDA EXTERNALIZADAS

Los riesgos en la evolución y calidad de las mesas de ayuda externalizadas son variados y pueden impactar significativamente en la operación y la imagen de la empresa contratante. A continuación, los principales riesgos:

Calidad del Servicio

Estos riesgos afectan directamente la experiencia del usuario y la efectividad del soporte:

- **Baja Calidad del Servicio (Incumplimiento de SLA):** El proveedor puede enfocarse en la eficiencia y la reducción de costos, lo que lleva a soluciones temporales, resultando en la insatisfacción del cliente.
- **Falta de Alineación Cultural y de Comunicación:** Las diferencias en la cultura de trabajo, idioma o huso horario (especialmente en el offshoring) pueden generar malentendidos, comunicación ineficaz, y un trato al cliente que no refleja los valores de la empresa.
- **Pérdida de Conocimiento Especializado (Silo Effect):** El proveedor puede manejar múltiples clientes y no tener la profundidad de conocimiento de los productos o procesos internos específicos de la empresa contratante, lo que dificulta la resolución de problemas complejos.
- **Alta Rotación de Personal (Attrition):** El personal del outsourcer puede tener una rotación más alta que el personal interno. Esto obliga a la empresa a enfrentar

Seminario Evolución y Calidad de las Mesas de ayuda externalizadas

un flujo constante de agentes nuevos que requieren formación continua, lo que afecta la consistencia y calidad del servicio.

Riesgos de Control y Seguridad

Estos riesgos están relacionados con la gobernanza y la protección de la información:

- **Pérdida de Control y Visibilidad:** Al externalizar, la empresa pierde el control directo sobre los procesos diarios y la infraestructura de soporte. Esto dificulta la capacidad de realizar cambios rápidos o identificar la causa raíz de problemas sistémicos
- **Riesgos de Seguridad de Datos:** El proveedor maneja datos sensibles (de usuarios y/o de la empresa). La seguridad de esta información depende de las políticas, herramientas y el cumplimiento del contrato del tercero, lo que requiere auditorías constantes.
- **Dependencia Excesiva del Proveedor:** Con el tiempo, la empresa puede descapitalizar su propia área de TI y soporte, generando una dependencia tal que resulta difícil y costoso cambiar de proveedor o traer el servicio de vuelta

Riesgos de Evolución y Estrategia

Estos riesgos afectan la capacidad de la mesa de ayuda para crecer y adaptarse a las necesidades del negocio:

- **Falta de Adaptación Tecnológica y Flexibilidad:** Los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) pueden ser rígidos, y el proveedor puede ser lento para adoptar nuevas tecnologías (como IA o automatización) o escalar rápidamente para satisfacer el crecimiento del negocio.
- **Enfoque en Costos sobre Estrategia:** El modelo de outsourcing tradicionalmente se centra en la reducción de costos, lo que a menudo limita la innovación y la evolución del soporte hacia un centro de valor estratégico (como la obtención de insights de producto a partir de los tickets).
- **Costos Ocultos:** Además de la tarifa contractual, pueden surgir costos imprevistos relacionados con la gestión de la relación con el proveedor, la necesidad de personal interno de coordinación, o las tarifas de transición.

4. MODELO REACTIVO AL PROACTIVO (ANÁLISIS EVOLUTIVO)

- Se aplica el aprendizaje comparando la Mesa de Ayuda tradicional con el Service Desk moderno, alineado con el marco ITIL.
- Aplicación del Estándar: La implementación pasa de un enfoque centrado en la resolución de incidentes (el Help Desk reactivo) a la gestión de servicios completa (el Service Desk proactivo). Esto exige al proveedor externalizado estandarizar sus procesos (gestión de problemas, conocimiento, etc.).
- Automatización como Diferenciador: La clave de la evolución es la integración de tecnología. Se debe analizar un caso donde la RPA (Automatización Robótica de Procesos) maneja tareas repetitivas (ej. reseteo de claves) y los Chatbots asumen el Nivel 0 de soporte, liberando a los agentes humanos.

RESULTADOS DE CALIDAD MEDIBLES (IMPLEMENTACIÓN PRÁCTICA)

- Se demuestra que la calidad se traduce en métricas de negocio.
- Pilar del ANS: El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) no es un simple documento, sino la herramienta de implementación de la calidad. Sus cláusulas definen los estándares de eficiencia.
- Críticos en Foco: La calidad se evalúa mediante la ejecución y monitoreo de los indicadores clave. Es crucial enfocarse en:
 - Tiempo Medio de Resolución
 - Resolución en Primer Contacto
 - Disponibilidad Operacional.
- Conclusiones de la Ejecución: Los resultados (presentados en tablas o gráficas) deben mostrar la correlación directa: a mayor FCR y menor TMRs, mayor es la Satisfacción del Cliente (CSAT), validando la calidad del servicio externalizado

Componente del Soporte	Modelo Reactivo (Help Desk)	Modelo Proactivo (Service Desk Inteligente)
Soporte Nivel 0 (Autoservicio, Bots)	5%	40%
Soporte Nivel 1 (Agentes Humanos, Tareas Simples)	75%	35%

Seminario Evolución y Calidad de las Mesas de ayuda externalizadas

Soporte Nivel 2 y 3 (Técnicos Especializados)	20%	25%
---	-----	-----

TABLA DE IMPLEMENTACIÓN PRÁCTICA: IMPACTO DE LA AUTOMATIZACIÓN (RPA)

Esta tabla demuestra la eficiencia de la Automatización como Diferenciador en tareas repetitivas.

Métrica de Eficiencia	Proceso Manual (Modelo Reactivo)	Proceso Automatizado/RPA (Modelo Proactivo)
Tiempo Medio de Resolución (TMRs)	10 minutos	1.5 minutos
Resolución en Primer Contacto (FCR)	15%	75%
Costo por Ticket (Estimado)	\$70.000	\$20.000
Disponibilidad del Servicio	Lunes a viernes (8x5)	24/7/365

Objetivo: Esta tabla es vital para demostrar que el Outsourcing Inteligente ofrece una calidad superior a un menor costo, justificando la inversión en tecnología.

EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: CORRELACIÓN ENTRE RESOLUCIÓN EN PRIMER CONTACTO (FCR) Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (CSAT) (MESES 1-6).

Esta gráfica de líneas presenta la medición de dos métricas críticas durante los primeros seis meses de la Mesa de Ayuda bajo el modelo de *Outsourcing Inteligente*. La intención es validar que las mejoras en la **eficiencia operativa** (medida por el FCR) se traducen directamente en un aumento en la **calidad percibida** por el usuario final (medida por el CSAT).

Los resultados demuestran que el Service Desk externalizado está cumpliendo con los objetivos del ANS, no solo a nivel técnico, sino a nivel estratégico. La alta correlación positiva entre FCR y CSAT confirma que la inversión en la automatización y la estandarización de procesos mejora la calidad de vida digital del usuario y valida el

Seminario Evolución y Calidad de las Mesas de ayuda externalizadas

modelo de Outsourcing Inteligente como una estrategia superior al simple ahorro de costos.

5. FIGURAS Y TABLAS



Summit Consulting: Diagrama de flujo de Mesas de Ayuda

Figura 1

Diagrama de flujo de mesas de ayuda.

Adaptado de Summit Consulting (s.f.).

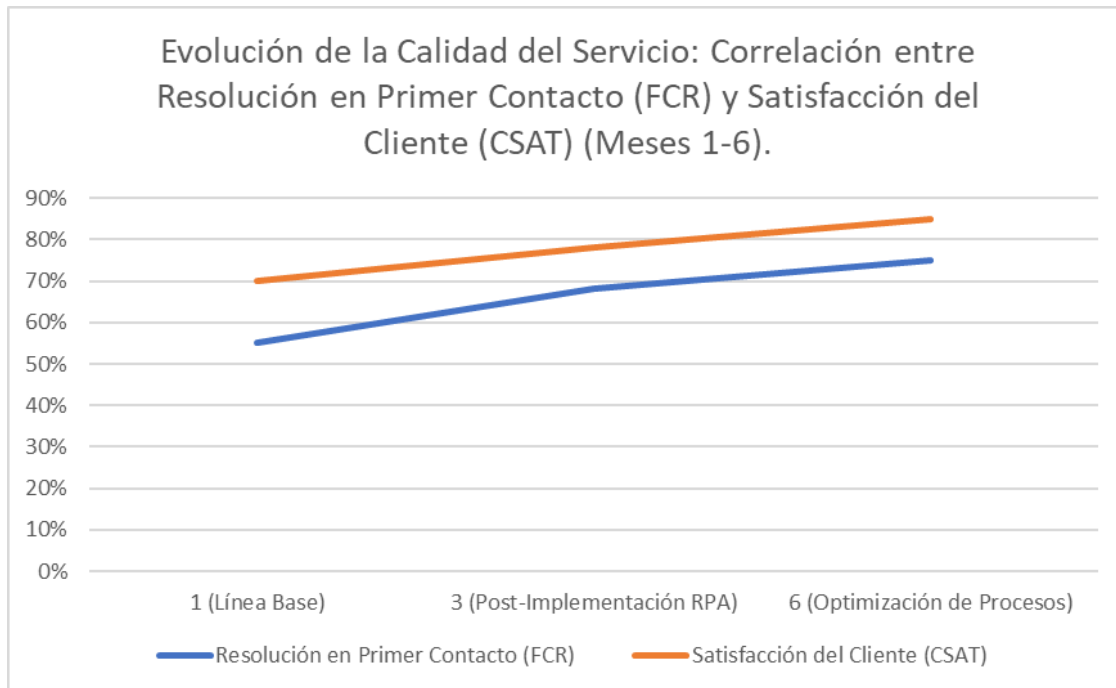


Figura 2

Grafica de Evolución de la calidad del servicio

Axelos. (2019).

6. CONCLUSIONES

Como equipo, pudimos evidenciar que la evolución de las mesas de ayuda externalizadas ha estado anexada directamente a las necesidades crecientes de las organizaciones y a los avances tecnológicos. Inicialmente, estos servicios se limitaban a resolver incidentes básicos, pero hoy se consolidan como un componente estratégico

Seminario Evolución y Calidad de las Mesas de ayuda externalizadas

dentro de la gestión de TI, integrando procesos más maduros, mejores tiempos de respuesta y herramientas que permiten un seguimiento más preciso.

Durante el análisis comprendimos que la calidad ya no se mide solo por la rapidez con la que se atiende un caso, sino por la capacidad de ofrecer una experiencia más completa al usuario final. Los proveedores de servicios han adoptado plataformas más robustas, métricas más claras y modelos de trabajo que permiten mantener una operación estable y predecible. Esto muestra que la externalización ha dejado de ser únicamente una forma de reducir carga operativa, para convertirse en un medio de garantizar continuidad y especialización.

Finalmente, como grupo coincidimos en que la tendencia apunta a modelos cada vez más automatizados e inteligentes, donde la analítica, los flujos automatizados y la inteligencia artificial permiten optimizar la atención y anticipar problemas. Este avance no reemplaza el rol humano, sino que fortalece las capacidades de los equipos de soporte, permitiendo que se enfoquen en tareas más estratégicas y de mayor impacto para las organizaciones.

7. REFERENCIAS

Acerta. (2024, 18 de junio). *Innovación en mesa de ayuda: Mejores prácticas y tendencias*. <https://acerta.net/gestion-de-proyectos/gestion-de-proyectos-innovacion-en-mesa-de-ayuda-mejores-practicas-y-tendencias/>

Seminario Evolución y Calidad de las Mesas de ayuda externalizadas

Axelos. (2019). *ITIL® Foundation: ITIL 4 Edition*. TSO (The Stationery Office).

Bastidas, L. R. (2007). *El inicio del siglo XXI*. Planeta.
<http://www.rbastidasl.com/libro-inicio-del-sigloxxi>

Borges, J. L. (2013). *Ficciones*. Debolsillo.

CLASTEC. (s. f.). *La evolución de las mesas de ayuda en TI: Desde sus inicios hasta hoy*.
<https://clastec.com/la-evolucion-de-las-mesas-de-ayuda-en-ti-desde-sus-inicios-hasta-hoy/>

Summit Consulting. (2024, 29 de agosto). *Cómo aporta una mesa de ayuda TI externalizada a tu organización*. <https://www.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-aporta-una-mesa-de-ayuda-ti-externalizada-tu-organizaci%C3%B3n-gthxe/>