

# ITIL V3, una evolución en la forma de entrenar

“Crear una experiencia de aprendizaje efectiva no consiste solamente en decir que se debe saber; requiere además de un entendimiento de cómo la gente aprende y requiere un método para descubrir las barreras del aprendizaje que deben ser superadas para ayudar a los alumnos a aprender una nueva habilidad” Greg Collins, Doctor en Inteligencia Artificial, Especialista en Educación.

Para aquellos que nos especializamos en el servicio de entrenamiento, capacitación, formación, y que además perseguimos la excelencia, sabemos que esto obliga a tener un método. Enseñar no consiste solamente en tener un instructor que sepa del tema y que tenga una linda presentación PowerPoint. Hay que cumplir con requisitos básicos: que el material esté certificado por algún organismo asociado a la práctica, que el instructor, esté certificado en lo que está enseñando, que la empresa esté avalada para tal fin. El instructor debe conocer lo que está enseñando y además tener las habilidades para transmitir, hacerse entender y producir la “chispa” del conocimiento en el alumno.

Alineado con esto, cuando se liberó ITIL V3, APM Group y el Team de Calificación (EXIN, ISEB, etc) introdujeron, requisitos adicionales a los instructores y además el modelo de aprendizaje conocido como Taxonomía (del griego clasificación) de Bloom.

Más allá de definir el contenido de cada curso o syllabus como ocurría hasta ITIL V2, incorporaron este modelo que significa una evolución en la metodología de la transmisión del conocimiento.

El syllabus sólo define los temas a tratar en cada curso con su nivel de profundidad. Ahora se adiciona el objetivo a lograr dentro de la escala del conocimiento.

*Quedaron atrás y siempre hablando de cursos oficiales, con material oficial, con instructor certificado, los tiempos cuando el instructor podía enseñar los cursos de ITIL:*

- sin la experiencia y la práctica de IT Service Management.
- haciendo sufrir a los alumnos con lo que podríamos llamar “cansancio del powerpoint”
- sin un objetivo claro a lograr, pero no desde el punto de vista propio, sino desde el punto de vista del cliente: del alumno.

NIVEL DE BLOOM	NIVEL COGNITIVO	VERBOS ILUSTRATIVOS	EJEMPLOS TÍPICOS DE OBJETIVOS DE TRABAJO	RECOMENDACION ITIL v3 SYLLABUS
1	Conocimiento	Ordenar, definir, describir, duplicar, identificar, rotular, listar, comparar, memorizar, nombrar, reconocer, repetir, reproducir.	Memorizando. Siendo capaz de recordar, nombrar, quizás sin entenderlo completamente. <b>EJEMPLO:</b> recordar una política, regla de seguridad, precios de memoria	ITIL v3 Nivel Foundations
2	Comprensión	Clasificar, convertir, defender, discutir, distinguir, estimar, explicar, expresar, generalizar, dar ejemplos, inferir, reconocer, resumir.	Describe con sus propias palabras, sumárese o resúma. <b>EJEMPLOS:</b> Describa con sus palabras una tarea compleja, translade una ecuación a una planilla de cálculo.	ITIL v3 Nivel Foundations
3	Aplicación	Aplicar, cambiar, elegir, demostrar, descubrir, emplear, ilustrar, interpretar, modificar, operar, practicar, predecir, producir, mostrar.	Usando información para resolver problemas, transformar ideas abstractas y teóricas a una solución práctica. <b>EJEMPLOS:</b> Uso de un manual de cálculo de algo, aplicar leyes de estadística para un ejemplo real.	ITIL v3 Nivel Intermediate
4	Análisis	Evaluar, descomponer, calcular, categorizar, contrastar, criticar, derivar, diagramar, diferenciar, distinguir, examinar, subdividir.	Identificando componentes; determinando configuraciones. <b>EJEMPLOS:</b> arreglar una pieza de un equipo usando lógica deductiva. Relevar la información necesaria y proponer una solución.	ITIL v3 Nivel Intermediate ITIL v3 Nivel Intermediate Managing Across the Lifecycle
5	Síntesis	Ensamblar, categorizar, combinar, componer, construir, crear, diseñar, desarrollar, idear, explicar, formular, generar, planear, preparar.	Combinar información en forma de un único producto. <b>EJEMPLOS:</b> Escribir o documentar un proceso, Diseñar una máquina para automatizar una tarea, Integrar varios entrenamientos para resolver un problema, Revisar un proceso y mejorarlo.	ITIL v3 Nivel Intermediate Managing Across the Lifecycle ITIL v3 Advanced / Expert
6	Evaluación	Advertir, evaluar, argumentar, concluir, defender, estimar, evaluar, explicar, juzgar, interpretar, relacionar, predecir.	Tomando decisiones y soportando puntos de vista. <b>EJEMPLOS:</b> Seleccionar la solución más efectiva. Tomar al candidato más conveniente. Explicar y justificar un nuevo presupuesto.	ITIL v3 Advanced / Expert

CUADRO 1

# ITIL V3, una evolución en la forma de entrenar

Nota

Para entender el cómo y el porqué, veamos que es esta Taxonomía de Bloom, y que implica para los estudiantes, los que diseñamos los cursos, y los instructores.

## Taxonomía de Bloom

Una taxonomía del aprendizaje es una escala del grado de dificultad de este proceso, que provee una estructura en la cual se categorizan objetivos de la instrucción (diseño de aprendizaje) y la evaluación de la instrucción.

Este modelo fue definido en 1956 por el Psicólogo especialista en Educación Benjamín Bloom, describiendo diferentes niveles de entrenamiento como se ven en la tabla adjunta. Como todas las buenas cosas, fue evolucionando en el tiempo, aplicando el concepto de mejora continua.

Ver CUADRO 1, en la página anterior.

Esta Taxonomía se diseñó para ayudar a los entrenadores, profesores, diseñadores de cursos a clasificar los objetivos y metas del entrenamiento.

Todos los cursos de ITIL v3 usan la Taxonomía de Bloom en los syllabus tanto en las unidades de aprendizaje como las de examinación o evaluación.

## Cómo cambió esto los entrenamientos de ITIL V3 ?

La aplicación de la Taxonomía de Bloom para ITIL V3 significó un cambio en la forma de diseñar y de abordar los entrenamientos. En base a esto podemos derivar que en ITIL V2 :

- **Foundations** comúnmente incluía niveles 1 (Conocimiento), 2 (Comprensión), y dependiendo del diseño del curso y del instructor, algunas cosas del nivel 3 (Aplicación).

- **Practitioner** típicamente se entregaba al nivel 3 (Aplicación), con algo de nivel 4 (Análisis), y dependiendo del diseño del curso y de la experiencia del instructor. No obstante los exámenes estaban estructurados para los niveles 2 (Comprensión) y 3 (Aplicación) solamente.

- **Service Manager** fueron diseñados para los niveles 4 (Análisis) y 5 (Síntesis).

En ITIL V3 en resumen, los niveles de Bloom por cada una de los tres niveles de certificación existentes hasta este momento son:

- **Foundations:** 1 (Conocimiento), 2 (Comprensión),
- **Intermediate:** 3 (Aplicación), 4 (Análisis), 5 (Síntesis).
- **Expert:** 6 (Evaluación)

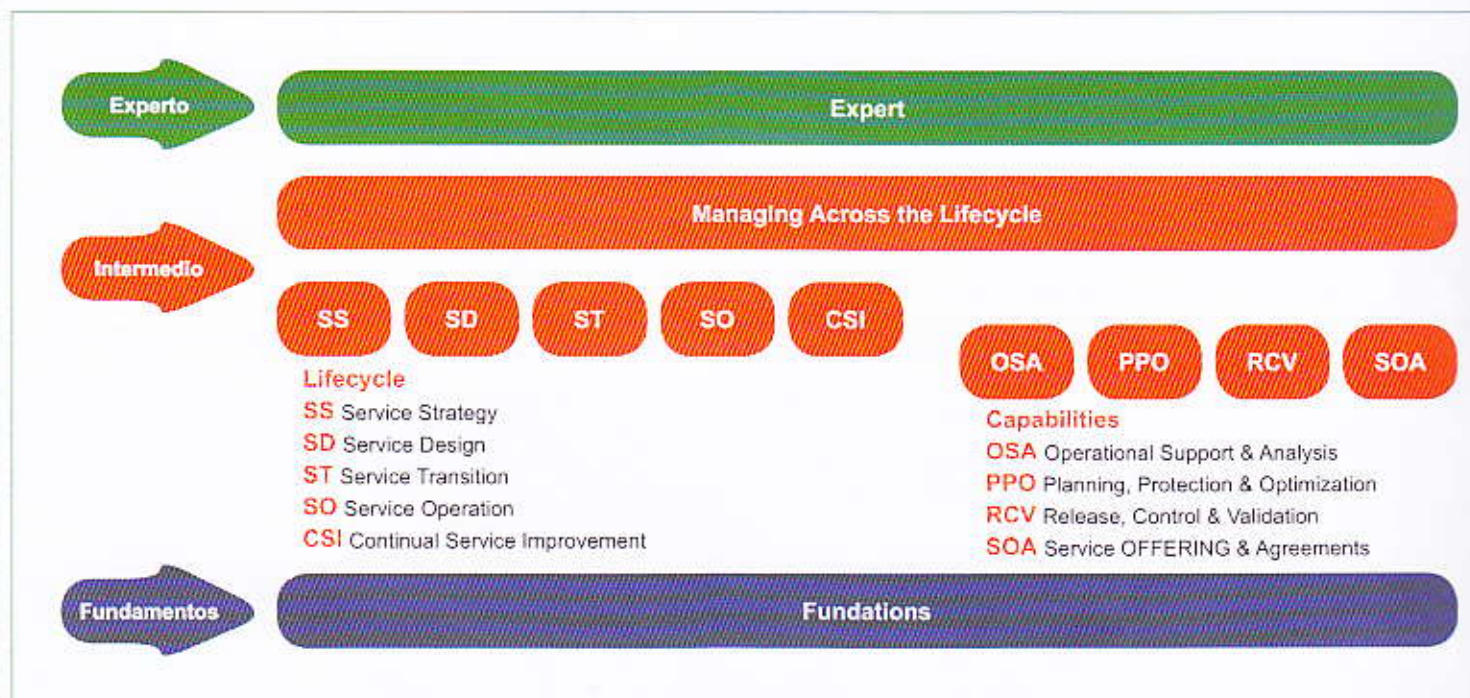
Ver CUADRO 2.

Entonces este modelo de Bloom es una evolución muy deseable en la profesionalización de ITIL porque tiene en cuenta el ciclo de vida del proceso del aprendizaje.

Otro modelo no formal, pero modelo al fin, fue definido por Confucio que decía ya en el 600 A.C "Oí y olvidé, vi y recordé, hice y entendí"

Un curso de calidad, con la debida práctica, con evaluaciones adecuadas, junto con instructores con experiencia y que puedan enseñar más allá del PowerPoint, son la garantía de que la enseñanza va a cumplir con los objetivos deseados de efectividad. Se habrá hecho una inversión y no se habrá incurrido en un costo.

Lic. Ricardo Adrián Federici  
Director  
Business



CUADRO 2