ÁREAS OCUPACIONALES Y ÁMBITOS DE DESEMPEÑO

El técnico en Informática Personal y Profesional puede desempeñarse en un área ocupacional que incluye, fundamentalmente, actividades de apoyo y asistencia al usuario de informática, quien muchas veces no está en condiciones de aprovechar efectiva y eficientemente los recursos que tiene a su disposición. Esta asistencia puede formar parte de un servicio externo o constituir una función interna de la organización en la que se desempeña el usuario.

El perfil previsto se recorta dentro de un área denominada genéricamente "informática", pero que requiere una delimitación más precisa. Se ha realizado una clasificación "ad hoc" de los grupos de aplicaciones informáticas, con énfasis puesto en diferenciar el perfil de profesionalidad y el posible efecto en la empleabilidad.

- ✓ Informática organizacional, empresaria, estratégica o de "misión crítica"
- ✓ Informática personal, profesional, educativa, táctica o departamental
- ✓ Informática dedicada a propósitos específicos
- ✓ Informática oculta en otros productos
- ✓ Informática del hogar, lúdica, recreacional.

La atención se centra en dos de grupos de aplicaciones: la **informática del hogar** y la **informática profesional y personal**, abarcativa de usuarios individuales, actúen o no en relación de dependencia, y usuarios colectivos de aplicaciones orientadas al sector, departamento o unidad en la que actúan, ya sea dentro de organizaciones grandes, PyMEs o establecimientos educativos.

Estas aplicaciones se basan en productos o servicios informáticos formados por un equipo computador básico más componentes adicionales -"hardware", "software", redes de comunicación, proveedores de contenido- que definen su configuración final, presentación y comercialización. Las tendencias señalan que este equipo básico será el que sustituya o reemplace a la Computadora Personal (PC) actual y una gran parte de los programas, servicios y contenidos estarán distribuidos dentro de redes.

El diseño y desarrollo, la producción y el armado, la distribución y la comercialización de los equipos básicos, sus componentes y adicionales son realizados por empresas dedicadas que utilizan especialistas con una sólida formación universitaria y profundos conocimientos tecnológicos, requeridos para enfrentar la complejidad de los productos y servicios informáticos.

En el otro extremo de la cadena se encuentra el usuario final, a quien se le demanda conocer, en mayor o menor grado, el funcionamiento de los componentes necesarios para el desarrollo de sus tareas y que no dispone del tiempo o la vocación para dominar los conocimientos indispensables para alcanzar una efectiva y eficiente utilización de sus recursos informáticos. Esta brecha entre ambos tipos de conocimientos y agentes se cubre con una actividad denominada **Apoyo o Atención al Usuario** (*help desk*).

Este rol de apoyo y asesoramiento suele estar desempeñado por personas con formaciones profesionales diversas, con o sin títulos de enseñanza media o superior, pero sobre todo con una gran dosis de autoaprendizaje. La creciente heterogeneidad de los productos y servicios, de los usuarios y de los campos de aplicación de la informática (personal, profesional y del hogar) delimitan un área ocupacional específica a ser cubierta por un perfil profesional formado sistemáticamente al efecto.

Este técnico podrá ejercer su actividad profesional en los siguientes ámbitos de desempeño:

- Dentro de la misma organización -institución, empresa o entidad- que el usuario. Como apoyo directo dentro de la misma unidad operativa que éste o como apoyo organizacional, formando parte de una unidad específica dedicada a la asistencia en toda la organización.
- Otro ámbito está integrado por las personas o empresas que desempeñan las funciones descritas en el punto anterior en forma externa ("terciarización"), siendo el apoyo o asistencia provisto en forma central o distribuida, pero desde fuera.
- La contratación directa, por abono mensual o bajo llamada, del técnico es frecuente en los casos de las organizaciones pequeñas, los profesionales independientes y los usuarios hogareños. Esto abre la posibilidad de un autoempleo o pequeño emprendimiento.
- Las empresas proveedoras de servicios integrados, según análisis de tendencias de mercado, prestarán el servicio de asistencia a sus usuarios; esto indica un área adicional de desempeño del técnico.

En las consultas efectuadas no se detectaron **variaciones regionales** significativas. La más importante corresponde a la mayor o menor modernidad de los equipos, componentes y sistemas utilizados; pero esta diferencia, generada por la mayor o menor inversión, está presente en todas las regiones y aún dentro de ellas.

Es de esperar que las relaciones laborales y humanas del Técnico en Informática Personal y Profesional con su entorno se desarrollen dentro de las siguientes pautas:

- La mayor parte del accionar de este técnico se realiza en forma individual, en relación uno a uno con el usuario, con gran autonomía e independencia.
- Puede formar parte de un grupo de técnicos dedicados a tareas de apoyo, pero son escasos los momentos en que interactúan entre sí. Puede colaborar en tareas de diagnóstico, de medición de comportamientos, o en intercambio de experiencias y estadísticas de fallas.
- Los superiores jerárquicos pueden tener distintas formaciones, ya que normalmente realizan una supervisión más administrativa y de desempeño que técnica.
- En caso de acceder a formación universitaria o superior, puede pasar a desempeñarse en posiciones más cercanas al diseño, desarrollo, mantenimiento funcional e integral, e implementación de productos y servicios informáticos.