



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i2.1836>

Ciencias técnicas y aplicadas

Artículo de revisión

*Desempeño de competencias laborales de técnicos en informática en empresas  
públicas y privadas*

*Performance of job skills of computer technicians in public and private  
companies*

*Desempenho de competências profissionais de técnicos de informática em  
empresas públicas e privadas*

Viviana Vanessa Aparicio-Izurieta <sup>1</sup>

[vvai\\_pinky@hotmail.com](mailto:vvai_pinky@hotmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-1417-2036>

Correspondencia: [vvai\\_pinky@hotmail.com](mailto:vvai_pinky@hotmail.com)

\***Recibido:** 10 de marzo de 2021 \***Aceptado:** 20 de marzo de 2021 \* **Publicado:** 24 de abril de 2021

- I. Magister en Informática Empresarial, Especialista en Redes de Comunicación de Datos, Ingeniera en Sistemas Administrativos Computarizados, Docente Investigadora en la Carrera de Tecnologías de la Información de la Facultad de Ingenierías en la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, Ecuador.

## Resumen

El objetivo de este estudio fue analizar el desempeño de competencias laborales de técnicos en informática en empresas públicas y privadas. A este propósito, se ha seguido una metodología basada en la compilación bibliográfica referente a la temática tratada, bajo el tipo de una investigación documental-bibliográfica. De este modo, se accedió a la base de datos de fuentes confiables para realizar la búsqueda del material documental requerido para desarrollar la investigación, mediante el uso de palabras claves como competencias laborales, desempeño, profesionales informáticos. El criterio de selección se basó en aspectos como aportes, pertinencia y relevancia. Se tomó en cuenta el año de publicación entre 2016 hasta 2021, no obstante, se incluyó trabajos de años anteriores dada la significancia para este estudio. Se encontró que los resultados de las investigaciones consultadas coinciden en que; las nuevas necesidades del mercado empresarial de hoy en día, requieren de un desempeño óptimo en la ejecución del trabajo de los empleados, y de forma particular del área de informática, que representa una entidad dentro de la organización, como una forma de aumentar la productividad y la competitividad, orientadas al logro de los mayores beneficios en términos económicos para la entidad.

**Palabras clave:** Desempeño; competencias; informática; empresas; competitividad.

## Abstract

The objective of this study was to analyze the job skills performance of computer technicians in public and private companies. For this purpose, a methodology based on the bibliographic compilation referring to the subject matter has been followed, under the type of a documentary-bibliographic investigation. In this way, the database of reliable sources was accessed to search for the documentary material required to carry out the research, through the use of keywords such as job skills, performance, IT professionals. The selection criteria was based on aspects such as contributions, relevance and relevance. The year of publication between 2016 and 2021 was taken into account, however, works from previous years were included given the significance for this study. It was found that the results of the consulted investigations coincide in that; The new needs of today's business market require optimal performance in the execution of employees' work, and particularly in the IT area, which represents an entity within the organization, as a way to increase

productivity. and competitiveness, aimed at achieving the greatest benefits in economic terms for the entity.

**Keywords:** Performance; skills; IT; companies; competitiveness.

## Resumo

O objetivo deste estudo foi analisar o desempenho profissional de técnicos em informática de empresas públicas e privadas. Para tanto, seguiu-se uma metodologia baseada na compilação bibliográfica referente ao tema, sob a forma de investigação documental-bibliográfica. Dessa forma, foi acessado o banco de dados de fontes confiáveis para a busca do material documental necessário à realização da pesquisa, por meio da utilização de palavras-chave como habilidades profissionais, desempenho, profissionais de TI. O critério de seleção foi baseado em aspectos como contribuições, relevância e relevância. Foi considerado o ano de publicação entre 2016 e 2021, no entanto, foram incluídos trabalhos de anos anteriores dado o significado para este estudo. Constatou-se que os resultados das investigações consultadas coincidem nisso; As novas necessidades do mercado empresarial atual exigem um ótimo desempenho na execução do trabalho dos colaboradores, e principalmente na área de TI, que representa uma entidade dentro da organização, como forma de aumentar a produtividade. E a competitividade, visando alcançar os maiores benefícios em termos econômicos para a entidade.

**Palavras-chave:** Desempenho; habilidades; informática; empresas; competitividade.

## Introducción

En esta era signada por la dinamicidad y rápidas transformaciones tecnológicas, el sector informático ha adquirido cada vez mayor importancia como un elemento clave para la modernización de las empresas, tanto de índole pública como privada, para el impulso de la competencia y, como una manera de asegurar el éxito corporativo. En este engranaje el desempeño laboral juega un papel preponderante, pues la realidad actual demanda cambios en la forma de trabajar y producir, todo lo cual, esta interrelacionado con el desarrollo de aspectos informáticos, capaz de abarcar a todas las áreas del quehacer cotidiano y, este cambio de paradigma exige en las

esferas empresariales, la captación de talento diferencial, para enfrentar los enormes desafíos que se vienen generando con la mundialización de los capitales y mercados y, de los segmentos económicos, industriales, financieros, entre otros.

Desde esta perspectiva, las organizaciones requieren asegurar resultados favorables y, en este interés, sin duda, es significativa la capacidad y la calidad del trabajo llevado a cabo por los empleados, lo cual a su vez está en estrecha relación con el conocer, saber hacer y la actitud, con la que se ejecuta el quehacer laboral, que en conjunto se conocen como competencias, estos aspectos resultan vitales para la sobrevivencia y prosperidad de la empresa, siendo que el recurso humano constituye la parte nuclear de toda institución. Según el Organismo Internacional de Estandarización (ISO- 9001, 2015), la competencia significa la capacidad con la que se aplican los conocimientos y las habilidades con el fin de conseguir los resultados previstos.

En este marco referencial, la intensa trayectoria que ha experimentado la actividad empresarial en los últimos años, requiere cada vez más de una masa crítica de recursos humanos de alta calidad, muy especialmente, en los servicios informáticos, como una forma acertada para difundir y desarrollar una industria competitiva. Para ello, es fundamental contar con un componente profesional que posea las competencias laborales idóneas en los diversos aspectos que tienen que ver con el cambiante sector de los sistemas informáticos que mueven al mundo hoy en día. (Narváez, Monagas, & Erazo, 2019), aducen que la competencia laboral es la capacidad para responder a una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por un determinado negocio o sector. Por otra parte, la competencia en informática es la capacidad de resolver problemas complejos en el sector informático, vinculados tanto al mercado interno como al internacional. (Borello, Erbes, Robert, Roitter, & Yoguel, 2005)

Es así como, las competencias en informática en las empresas se han vuelto un elemento imprescindible, que le permite interactuar crítica y productivamente con un mercado cada vez más inmerso en la dinámica de la competitividad, productividad e innovación.

En el orden de las ideas anteriores, se tiene que este estudio tuvo como objetivo analizar el desempeño de competencias laborales de técnicos en informática en empresas públicas y privadas.

## Desarrollo

La transformación en los estándares en el mundo empresarial actual, donde parte de los requerimientos para establecer relaciones con el mercado de los negocios pasa por el uso de herramientas digitales, lo cual, hace necesario el conocimiento tecnológico por parte del recurso humano que labora en cualquier organización, sea esta de naturaleza pública como privada, en particular, este conocimiento se hace crítico en el personal del área de Tecnología e Informática; departamento que hoy en día es el núcleo de cualquier entidad, cuyo norte sea, por un lado, el logro de excelentes beneficios económicos y por el otro, la permanencia de forma competitiva en la esfera de los negocios y, es ahí, donde cobra relevancia el abordaje de las competencias laborales de los técnicos en informática, como recursos valiosos para alcanzar los objetivos de la empresa. De acuerdo con, (Pérez, Moreno, Lao, & Pérez, 2015), la competencia informática como es aquella, que:

Se desarrolla en un contexto de actuación interdisciplinario (organización de la producción y (o) servicios, en constante intercambio con su entorno), a partir de los recursos personológicos del sujeto, sustentado en una integración de conocimientos diversos, de habilidades, actuaciones, destrezas, capacidades, valores y actitudes; soportados en escenarios tecnológicos mediados por las TIC's que le permiten solucionar problemas de la profesión en diversas esferas de actuación con un desempeño ético y responsable, con el fin de incrementar la productividad y la calidad de forma eficiente, eficaz y competitiva.

Es evidente, que hoy en día, todas las empresas sin importar el sector económico, ni el tamaño, requieren de los servicios de técnicos informáticos que les brinde asistencia técnica. De acuerdo con (Díaz, 2016), en Estados Unidos, requieren alrededor de 3 o 4 millones de estos profesionales. Ligado a ello, (Cohen, 2013) indica que la intensidad de la demanda de profesionales en tecnologías de la información se estaba sintiendo en Norteamérica, Asia Pacífico, Europa Media y África, donde la mayoría de las empresas consultadas incrementaron su fuerza laboral en un 25%. Esta cifra proyecta un panorama de alta demanda para los profesionales relacionados con los procesos de la informatización en las entidades empresariales.

En tal sentido, la empleabilidad futura será sostenida por quien ostente la capacidad de estar actualizado en tecnología, los conocimientos técnicos necesarios y que posea una serie de habilidades que le permitan adaptarse al cambio constante. (Costa Rican Investment Promotion Agency, 2017)

Desde esta óptica, el mercado laboral, es lo que da pertinencia a la carrera en informática en el espacio nacional e internacional, pues, son un potente recurso para mejorar las perspectivas de la organización respecto a los requerimientos del mercado globalizado, por ello, el mapeo de competencias es un enfoque de importancia capital para la selección de los recursos humanos más competentes para la empresa.

En este sentido, (Sánchez, 2017), ha manifestado que hay cinco grandes familias de competencias requeridas por el puesto de trabajo y, por extensión, en el mercado laboral: las competencias relacionadas con el conocimiento, el análisis y la innovación, la gestión del tiempo, la organización y la comunicación. Estos lineamientos, direccionan de forma importante la manera de trabajar dentro de una entidad moderna, la cual tiene como propósito hacer más operativa y eficiente las políticas de generación de ingresos satisfactorios para la organización.

Es oportuno intentar describir ahora, otro de los principales elementos que inciden en la productividad de la empresa y en la ejecución del trabajo de los empleados ya que está directamente relacionado con las expectativas que se esperan alcanzar en la entidad, como lo es el desempeño laboral, definido, a decir de, (Sánchez, 2017) como la forma en que los colaboradores realizan su trabajo. Así también, (Landy & Conte, 2005), indican que el desempeño incluye aquellas acciones y conductas que son relevantes para las metas de la organización y pueden medirse en términos del rendimiento del trabajador.

Es así que, la calidad en la prestación de un servicio parte en primer orden del nivel de competencia y desempeño de sus trabajadores en el cumplimiento de sus funciones laborales. (Salas & Díaz, 2012). Hoy día, las competencias laborales se han convertido en un instrumento para producir respuestas significativas en el desempeño que experimenta un empleado en un puesto de trabajo, ya que son atributos inherentes del trabajador que incorpora elementos individuales y sociales en una trayectoria que en cada caso es única. (Salas & Díaz, 2012). Siguiendo con estos autores, la

competencia no reside en las capacidades que una persona posee, sino en su movilización para resolver problemas.

Por lo anterior, cualquier profesional que se considere exitoso precisa de la integración coordinada y dinámica del binomio competencias y desempeño en el proceso laboral, como base hacia la búsqueda de la excelencia y para fortalecer la estructura organizacional y, el quehacer del técnico en informática, no escapa de este cometido. A tal efecto, ya que inexorablemente el área de informática representa una entidad dentro de la organización, responsable, entre muchas cosas más, de centralizar, custodiar y procesar la mayoría de los datos con los que opera la empresa, aprovechar de la mejor manera posible los recursos de cómputo (humanos, técnicos y materiales) ha convertido en una necesidad para el rendimiento global de la empresa. (García, 2015 )

Diversos modelos se han centrado en explicitar las características del desempeño laboral o profesional que contribuye al incremento de la calidad del trabajo y por ende, de los beneficios económicos obtenidos por la entidad empresarial. Tomando en consideración el Modelo del Desempeño Laboral de (Furnham, 1992), se tiene que; las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se esperan que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo, son las siguientes:

**Ilustración 1:** Modelo del Desempeño Laboral.



Fuente: Furnham (1992). Elaboración propia.

- **Adaptabilidad:** se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- **Comunicación:** se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades del (los) receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.
- **Iniciativa:** se refiere a la intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos.
- **Conocimientos:** se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- **Trabajo en Equipo:** se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.
- **Estándares de Trabajo:** se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.
- **Desarrollo de Talentos:** se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros
- **Potencia el Diseño del Trabajo:** se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de las personas.
- **Maximiza el Desempeño:** se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

En fin, la competencia laboral se refiere a un desempeño concreto en el cual un trabajador ha demostrado ser competente. (Salas & Díaz, 2012). En el área de la informática, están relacionadas con el manejo de tecnologías de la información con destreza en la obtención y presentación de

datos, aplicación de herramientas de búsqueda, proceso y almacenamiento de información, utilizar adecuadamente vocabulario tecnológico, entre otras.

## Conclusiones

Las nuevas necesidades del mercado empresarial de hoy en día, requieren de un desempeño óptimo en la ejecución del trabajo de los empleados, como una forma de aumentar la productividad y la competitividad, orientadas al logro de los mayores beneficios en términos económicos para la entidad.

En tal sentido, el binomio competencia y desempeño forman un engranaje perfecto para lograr tal cometido, pues, las competencias vistas como las capacidades de actuar, intervenir y decidir y el desempeño como la actuación que se requiere del profesional, es el núcleo del rendimiento esperado de los empleados sumamente relevantes para la consecución de las metas de la organización.

Para alcanzar la máxima eficacia y eficiencia las organizaciones públicas o privadas, grandes o pequeñas y de cualquier sector económico, poseen el área de informática, que representa una entidad dentro de la organización, puesto que en la actualidad cualquier acción en el mercado requiere de los servicios digitales y, es allí donde tiene su radio de acción el técnico en informática. Por tanto, fortalecer las competencias y el desempeño este recurso humano es de capital importancia para el desarrollo y crecimiento económico de la entidad.

## Referencias

1. Borello, J., Erbes, A., Robert, V., Roitter, S., & Yoguel, G. (2005). Competencias técnicas de los trabajadores informáticos. El caso de Argentina. *Revista de la CEPAL* 8 7, pp.1-20.
2. Cohen, C. (2013). La problemática de la escasez de profesionales IT en el marco del creciente desarrollo de las tecnologías de la información. *Universidad de Buenos Aires. Trabajo de Maestría*, pp.154.
3. Costa Rican Investment Promotion Agency. (2017). Demanda de recurso humano. Empresas de Inversión Extranjera Directa 2017. <http://www.cinde.org/en/resources>, pp.1-15.
4. Díaz, J. (2016). Estándares básicos de competencias en tecnología e informática. *Asociación Colombiana de Facultades de Educación (ASCOFADE)*.

5. Furnham, A. (1992). *Personality at work. the role of individual differences in the workplace.* London: Routledge. Londone: Routledge.
6. García, B. (2015 ). Concepto de administración de la función informática. <https://www.gestiopolis.com/concepto-de-administracion-de-la-funcion-informatica-ensayo/>.
7. ISO- 9001. (2015). Nuevas Normas ISO. *Organismo Internacional de Estandarización (ISO).* Escuela Europea de Excelencia.
8. Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial. Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional.* México: Mc Graw Hill.
9. Narváez, I., Monagas, M., & Erazo, J. (2019). Las competencias laborales en el sector de textiles y confecciones en la provincia Tungurahua, Ecuador. *Cofin. Vol.13. No.1. La Habana, Cuba*, pp.1-18.
10. Pérez, N., Moreno, M., Lao, Y., & Pérez, G. (2015). Conceptualización de la competencia informática en la formación de ingenieros industriales. *Didáctica y Educación. Vol. VI. Número Enero-Marzo*, pp.1-15.
11. Salas, R., & Díaz, L. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud . *Educación Médica Superior. Vol.26. No.4. Ciudad de la Habana*, pp.1-20.
12. Sánchez, F., & Otros. (2008). Competencias profesionales del Grado en Ingeniería Informática. *Universidad Politécnica de Barcelona.* [http://bioinfo.uib.es/~joemiro/aenui/procJenui/Jen2008/p123\\_FSanchez.pdf](http://bioinfo.uib.es/~joemiro/aenui/procJenui/Jen2008/p123_FSanchez.pdf), pp.1-8.
13. Sánchez, M. (2017). Gestión por Competencias y Desempeño Laboral en el Personal de la Corte Superior de Justicia de Tacna, Perú. *Universidad Privada de Tacna. Trabajo de Grado de Maestría.Tacna, Perú*, pp.151.