

## TÉCNICOS EN ASISTENCIA AL USUARIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

En esta ficha se analiza el perfil de la oferta de empleo, así como otros aspectos laborales y formativos del grupo ocupacional **Técnicos en asistencia al usuario de tecnologías de la información**. Su contenido se ha estructurado en tres apartados: perfil de la oferta de empleo publicada, indicadores laborales y otras referencias de interés.

### CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA DE EMPLEO

En este apartado se desarrollan los diferentes aspectos que caracterizan los puestos de trabajo ofertados en los distintos portales de internet: las condiciones laborales propuestas por parte del empleador, localización geográfica, competencias específicas del puesto ofertado, formación, experiencia, competencias personales y habilidades.

De la muestra de 122 ofertas recogidas, la mayoría proceden de portales de empleo privados de carácter generalista, en concreto un 95% y el 5% restante son las propias empresas las que directamente publicitan sus ofertas. La ocupación más solicitada es la de *Técnicos en sistemas microinformáticos*, superando ligeramente la mitad de las ofertas, la tercera parte corresponde a los *Técnicos en informática de gestión* y en menor medida, se encontrarían los *Técnicos*

*medios en instalación, mantenimiento y reparación de equipos informáticos*, con 14%.

El mercado de trabajo demanda a estos profesionales con una amplia variedad de nombres, entre ellos destaca por su mayor polivalencia, los *Técnicos de soporte*, casi 4 de cada 10 utiliza en su denominación el término “soporte” donde se refleja la importancia de su tarea acompañada por diferentes aplicaciones informáticas o nivel de inglés, también en un 20% de los nombres aparece la palabra “sistemas”, *Técnicos de Sistemas*. Empieza a predominar en las denominaciones el término inglés “Helpdesk”, relacionado con diferentes redes, bases de datos y/o aplicaciones.

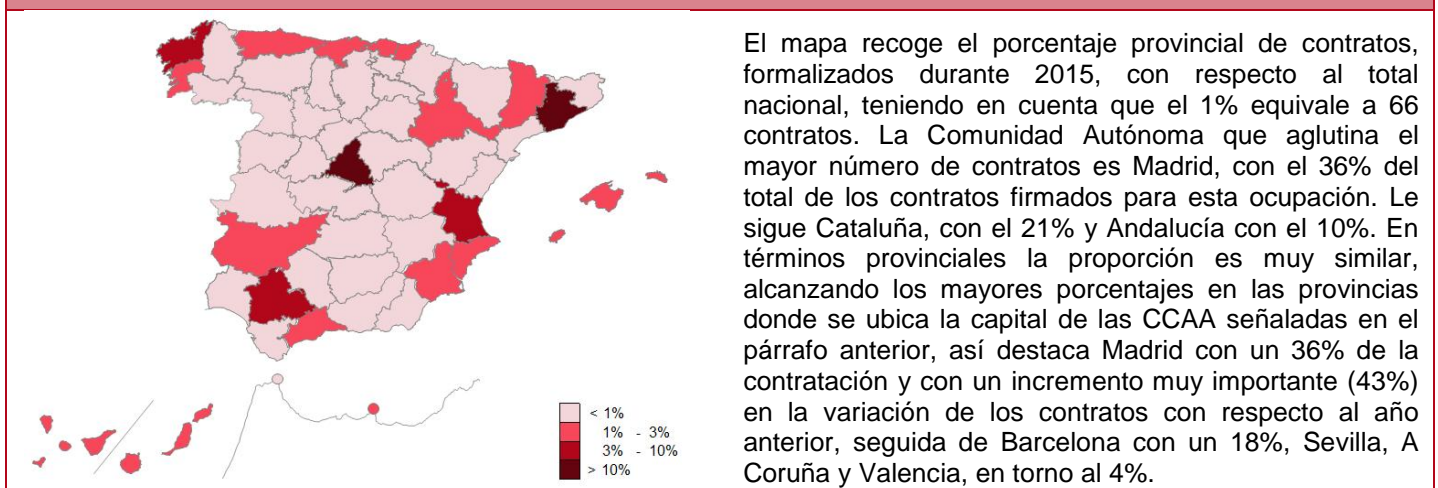
Los empleadores en 8 de cada 10 ofertas especifican el nivel profesional, solicitando en la mayoría de los casos para estos profesionales, el nivel de técnico.

### Condiciones laborales

Condiciones laborales	
<b>Tipo de contrato</b>	
Temporal: 44%	En el 23% de las ofertas estudiadas no consta el tipo de contrato y en el 77% que si aparece, la proporción es la que figura a la izquierda, destacando que una tercera parte de los contratos de la muestra sean indefinidos. Además, en un 9% de las ofertas seleccionadas se ofrece la posibilidad de continuar en la empresa.
Indefinido: 33%	
<b>Jornada laboral</b>	
Tiempo completo: 92%	En la proporción señalada a la izquierda se ha tenido en cuenta únicamente, las ofertas en las que se especifica la jornada, existiendo un claro predominio de la jornada a tiempo completo. Con respecto a la distribución de la jornada y dada la naturaleza de esta actividad profesional en el 38% de las ofertas de la muestra, el trabajo es a turnos, seguido de jornada partida y disponibilidad horaria.
Tiempo parcial: 8%	

Fuente: Elaboración propia, análisis muestra.

### Localización



Fuente: Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE). Total año 2015.

**Competencias específicas requeridas**

- El impacto de las TIC en las empresas y/o centros de trabajo convierte en herramientas indispensables las aplicaciones informáticas, hardware, software, bases de datos, servidores, etc. Esta dependencia de las TIC hace que se incremente la demanda de profesionales encargados de atender y resolver las incidencias que formulan los usuarios, relacionadas con las tecnologías de la información.
- En el análisis de las ofertas se refleja la importancia de la labor de soporte/asistencia que se solicita a estos técnicos. Su trabajo forma parte de un proceso donde primero tienen que identificar y detectar las necesidades de usuarios internos y/o de clientes externos, que tienen consultas técnicas de software, hardware o comunicaciones. Después, gestionan las solicitudes tanto de manera presencial como en remoto (teléfono, correo electrónico), para luego solucionar, hacer un seguimiento y cierre de incidencias o, en su caso, una derivación de las mismas. Por ello, en este perfil existen dos niveles, por un lado, los técnicos de "helpdesk" que resuelven casi siempre en remoto, incidencias estándar con protocolos previamente fijados, guiando y acompañando al usuario en la solución del problema..
- Por otro lado, se encuentran los técnicos de microinformática, en las ofertas se habla que realizan tareas de instalación, actualización y configuración de sistemas operativos y de equipos informáticos, además de implantación y actualización de software corporativo: correo, antivirus, navegadores, bases de datos, etc., suele hacerse de forma presencial, aunque actualmente también algunas tareas se realizan en remoto, para evitar desplazamientos a los técnicos.
- Asimismo, se encargan de la puesta en marcha y configuración de periféricos y accesorios (impresoras, scanners, etc.), así como elementos de red.
- Otra de las competencias requeridas para estos técnicos es facilitar un servicio para incorporar y desplegar nuevas versiones o aplicaciones, así como verificar y mantener su correcto funcionamiento.
- Nuevas competencias se incorporan a los requerimientos de las empresas del sector, buscando técnicos con capacidad de integración de aplicativos y despliegue y configuración de herramientas software dentro de entornos de gestión de identidades que permita control de acceso de usuarios y protección de información.

**Formación y experiencia**

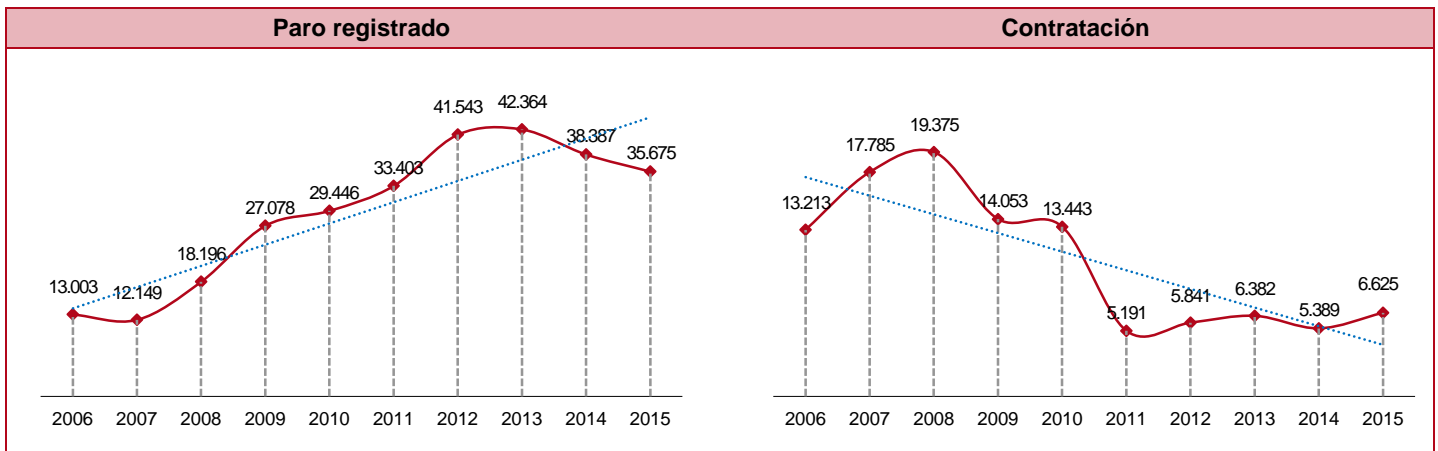
- La formación es un pilar fundamental en el desarrollo de la actividad en este perfil, se refleja en la diversidad de conocimientos, aplicaciones, programas que en las ofertas solicitan los empleadores a estos profesionales abarcando a un sector de TIC cada vez más amplio y en continua expansión.
- Con respecto al nivel formativo exigido cuando se especifica en la muestra estudiada, en el 85% de las ofertas se requiere Formación Profesional Reglada, de las cuales el 60% solicitan Grado Superior de FP y un 25%, Grado Medio de FP en la Familia de Informática y Comunicaciones. En cuanto a la solicitud de estudios universitarios se encuentra en torno al 10%, siendo las ingenierías informática y /o de telecomunicaciones, las más habituales.
- El idioma es uno de los requerimientos más solicitados en la muestra de ofertas, sobre todo el inglés, exigido en 9 de cada 10 ofertas y cuyo conocimiento se ha convertido en imprescindible dentro del mundo de las TIC.
- Al ser una profesión relacionada con las nuevas tecnologías, los conocimientos específicos juegan un papel primordial en la profesionalización de estos técnicos de "helpdesk", desde sistemas operativos (MAC, Android, IOS), instalación y configuración de conexiones de redes a internet (ADSL, cable, LAN, wifi y servicios 3G), siendo también valorable las certificaciones de fabricantes de sistemas SIEM, redes, y RMDBS (Cisco, Juniper, RSA, Fireeye, Palo Alto). En el sector se tiene en cuenta las aplicaciones ofimáticas más corrientes y las certificaciones como ECDL, MOS, etc.
- Para los técnicos de microinformática se valora tener algunos conocimientos en: lenguajes de programación (Java, .Net, PHP 5 orientado a objetos...), Bases de datos (Oracle, SQLServer, MYSQL, MariaDB, PostgreSQL) y de algún framework MVC (Modelo Vista Controlador) para PHP (YII, Lavarel, PHALCONPHP, ANGULARJS) y en menor medida, manejo de metodologías de desarrollo ágiles (Unit testing, Agile Development, Scrum, Scrumban, Kanban,) virtualización y seguridad.
- Se hace especial hincapié en el hecho de tener experiencia, puesto que se solicita prácticamente en todas las ofertas analizadas, siendo más de 2 años lo más frecuente, en el 36% de los casos.

**Acerca del candidato**

- En la muestra de ofertas estudiadas no se solicita una edad determinada ni se requiere residir en la zona donde se ubica el puesto de trabajo, tampoco es necesario ni el permiso de conducir ni tener vehículo propio.
- Sin embargo, para estos técnicos las competencias personales, si tienen una gran relevancia, siendo muy determinantes tanto para la obtención del puesto de trabajo como para el mantenimiento del mismo, haciendo que junto con la formación específica sean un verdadero trampolín para conseguir un empleo en esta profesión.
- En este perfil se busca a una persona dinámica, con iniciativa, motivada hacia al mundo de las TIC y a la actualización y aprendizaje continuo de nuevas tecnologías relacionadas con este sector.
- Se valora que sea responsable, con habilidades para trabajar en equipo, con grandes dotes para saber comunicar y transmitir la información, siempre adaptando sus explicaciones y aclaraciones al usuario interno y/o cliente al que se dirige, estableciendo una necesaria empatía, poniéndose en su lugar para poder resolver las incidencias relacionadas con las TIC.

**PRINCIPALES INDICADORES LABORALES**

En este apartado se analiza, mediante una serie de indicadores y datos procedentes en su mayoría de fuentes registrales, el comportamiento y dinámica laboral del Grupo ocupacional en estudio. Además, se puede consultar en la página web del [Observatorio de las Ocupaciones](#) del Servicio Público de Empleo Estatal la información mensual actualizada del mercado de trabajo por ocupación.



Fuente: Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE). Paro registrado a 31 de diciembre y contratación del total del año.

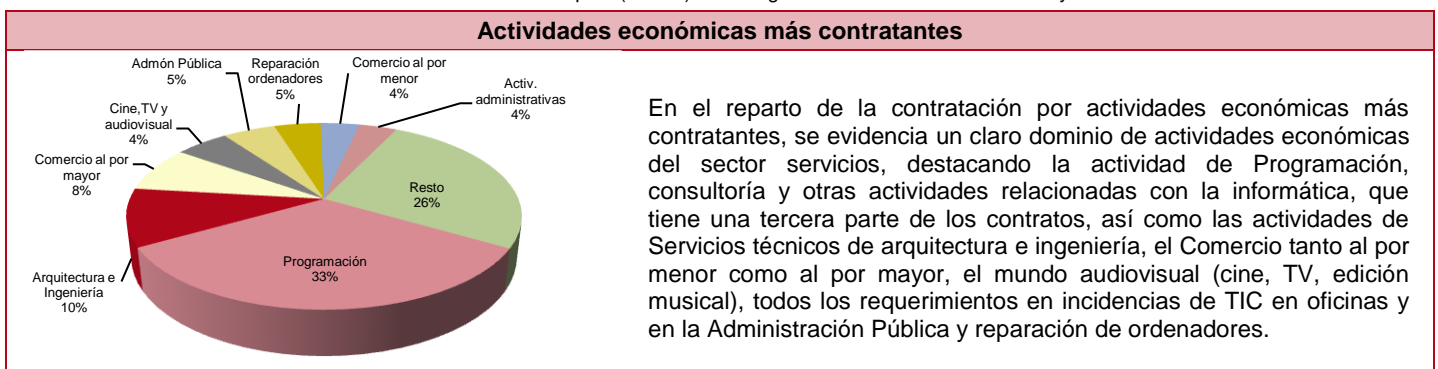
Los gráficos anteriores muestran para el total nacional: el primero, la evolución del número de personas clasificadas como paradas que solicitan empleo en esta ocupación (cada una de ellas puede solicitar hasta seis ocupaciones distintas) y el segundo, el acumulado anual de contratos en dicha ocupación. Como consecuencia de la implantación de la Clasificación Nacional de Ocupaciones en 2011, la comparación con datos anteriores a esta fecha ha de tomarse con precaución, sobre todo en contratación donde no se han podido enlazar los datos.

Se ha registrado un crecimiento progresivo en el número de solicitantes parados, sobre todo a medida que avanzaba la crisis a partir del 2008, iniciándose un pequeño descenso desde 2013. La contratación ha tenido una evolución muy condicionada por la crisis y desde 2008 se ha producido una bajada muy brusca del número de contratos, pero en el último quinquenio se estabiliza la situación, con un ligero repunte en el último año de la serie estudiada. Dicho incremento está relacionado con el descenso del número de parados, con la temporalidad y un índice de rotación de contratos que en 2015 se sitúa en el 1,20.

Perfil de la persona parada	
Al cierre de diciembre de 2015 había 35.675 personas inscritas, lo que supone un descenso del 7,06% respecto al mismo mes del año anterior.	
Hombres:	77,58%
Mujeres:	22,42%
Menores de 30 años:	31,23%
Mayores de 45 años:	22,56%
Parados de larga duración:	37,40%
Personas con discapacidad:	3,87%
Extranjeros:	4,71%
Primer empleo:	10,78%
Beneficiarios prestación:	39,25%

Perfil de la persona contratada	
A lo largo de 2015 se registraron 6.625 contratos, lo que representa un crecimiento de 22,94%, si lo comparamos con el año anterior.	
Hombres:	74,78%
Mujeres:	25,22%
Menores de 30 años:	40,11%
Mayores de 45 años:	9,16%
Parados de larga duración:	5,55%
Personas con discapacidad:	1,52%
Extranjeros:	9,57%
Indefinidos	27,92%
Temporales	72,08%

Fuente: Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE). Paro registrado a 31 de diciembre 2015 y contratación del total del año 2015.



En el reparto de la contratación por actividades económicas más contratantes, se evidencia un claro dominio de actividades económicas del sector servicios, destacando la actividad de Programación, consultoría y otras actividades relacionadas con la informática, que tiene una tercera parte de los contratos, así como las actividades de Servicios técnicos de arquitectura e ingeniería, el Comercio tanto al por menor como al por mayor, el mundo audiovisual (cine, TV, edición musical), todos los requerimientos en incidencias de TIC en oficinas y en la Administración Pública y reparación de ordenadores.

Fuente: Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE). Total año 2015.

## Distribución geográfica de la contratación y del paro registrado

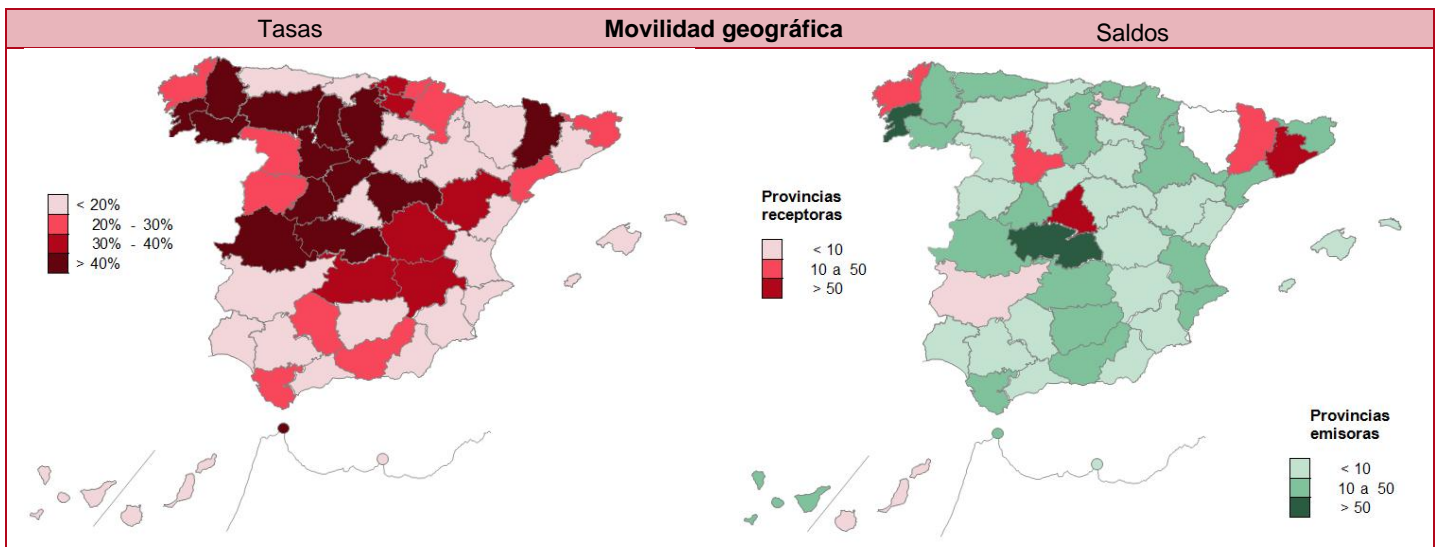
Geografía	Contratación		Paro registrado		Geografía	Contratación		Paro registrado	
	Total	% Variac.	Total	% Variac.		Total	% Variac.	Total	% Variac.
<b>España</b>	<b>6.625</b>	<b>22,94</b>	<b>35.675</b>	<b>-7,06</b>	C. Valenciana	313	27,24	2.922	-11,62
Andalucía	641	-7,24	8.942	2,68	Extremadura	96	159,46	1.025	-5,27
Aragón	120	0,00	881	-14,22	Galicia	362	58,77	2.338	-10,01
Asturias, P. de	143	-25,91	1.036	-1,80	Madrid, C. de	2.408	43,50	5.670	-11,57
Balears, Illes	161	89,41	435	-10,31	Murcia, R. de	77	-16,30	765	-10,74
Canarias	301	-5,94	1.729	-12,54	Navarra, C.F.de	46	48,39	318	-23,37
Cantabria	70	-32,04	673	12,17	País Vasco	177	1,72	1.613	-9,38
Castilla y León	94	23,68	1.596	-9,52	Rioja, La	22	69,23	125	-19,87
Castilla-La Mancha	111	101,82	1.433	-5,41	Ceuta	1	-50,00	47	30,56
Cataluña	1.412	18,06	4.089	-10,07	Melilla	70	42,86	38	-42,42

Fuente: Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE). 2015.

Nota: Los contratos se refieren al acumulado a lo largo de 2015 y su variación es con respecto a 2014. El paro registrado se refiere a 31 de diciembre de 2015 y su variación es con respecto a 31 de diciembre de 2014.

Como se puede observar en el ámbito estatal, durante el año 2015 se ha realizado un 23% más de contratos a estos profesionales con respecto a 2014, lo que explica el descenso del paro registrado, en torno a un 7%. Estos datos positivos se reflejan también en la mayoría de las comunidades autónomas, destacando una bajada del desempleo alrededor del 20% en La Rioja y en la C.F. de Navarra, que contrasta con el crecimiento del paro experimentado en Ceuta, Cantabria y en menor medida, en Andalucía. Paralelamente, las cifras de variación de contratos de 2015 comparado con el

año anterior en estas tres comunidades también son negativas, habiendo una correlación entre el aumento del paro y el descenso en la contratación. En sentido contrario se encuentra la situación de Extremadura, Castilla-La Mancha, Illes Balears, La Rioja y Galicia con un gran incremento en la contratación, destaca el buen comportamiento de C.F. Navarra y de Madrid, siendo ésta última la que concentra el mayor número de contratos, alcanzando más de la tercera parte del total contratos de Técnicos de asistencia al usuario de TIC que se realizan en nuestro país.



Fuente: Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE). 2015.

La movilidad geográfica provincial en esta ocupación es de un 17%, siendo las provincias alrededor de Madrid junto con Cáceres, Lugo y Ourense las que tiene una tasa de movilidad más alta, como figura en el mapa de la izquierda. La tasa de movilidad pone de manifiesto el porcentaje de contratación que se mueve entre provincias, bien sea de entrada o salida con respecto al conjunto de los contratos, mientras que los saldos, mapa siguiente, nos presenta, en valores absolutos, las provincias emisoras o saldos negativos y receptoras o saldos positivos.

### Otros datos de interés:

Para buscar trabajo, los demandantes de empleo de este perfil concentran su área de búsqueda en el entorno de su provincia en el 56% de los casos, un 19% está dispuesto a moverse en su comunidad autónoma, tan solo el 3% se plantea la búsqueda en todo el Estado y únicamente el 1% busca empleo en otro país de la U.E. Este dato se relaciona con la movilidad geográfica, teniendo en cuenta que el ámbito de búsqueda se debería ampliar hacia aquellos enclaves con más posibilidades de empleo. Pero, la movilidad geográfica se ve dificultada por la escasa duración de los contratos, únicamente el 1% de los contratos alcanza una duración mayor de 12 meses y en un 56% su duración es indeterminada. El tipo de contrato no fomenta tampoco dicha movilidad porque solo el 19% de los contratos que se realizan a estos profesionales son indefinidos y las conversiones de temporales a indefinidos se producen en un 9% de los casos, lo que supone una elevada temporalidad y poca estabilidad en esta actividad para que se produzca una mayor movilidad geográfica.



**GRUPOS OCUPACIONALES, PRINCIPALES FUNCIONES Y ASPECTOS FORMATIVOS**

En este apartado se relacionan, a título informativo, los grupos ocupacionales analizados para determinar este perfil de la oferta. Se ha de tener en cuenta que el grupo profesional que se ha estudiado es el que aparece ofertado en los portales de empleo consultados, que es el que circula en el mercado y que no siempre coincide con las denominaciones de la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO-11), en este caso se siguen utilizando aunque han surgido nuevas denominaciones asociadas a nuevos conceptos como: soporte, sistemas

y el término inglés “helpdesk”, tal como se ha comentado en el primer apartado de este perfil.

También se transcriben las funciones que desempeñan estos profesionales, recogidas igualmente en la citada clasificación nacional. Por último, se hacen referencias a aspectos formativos tales como el número de personas que han finalizado estos estudios (egresados) en los últimos años, estudios de máster, certificados de profesionalidad, etc.

**Grupos y ocupaciones que comprende****3812 Técnicos en asistencia al usuario de tecnologías de la información:**

- 38121014 Técnicos en informática de gestión.
- 38121023 Técnicos en sistemas microinformáticos.
- 38121032 Técnicos medios en instalación, mantenimiento y reparación de equipos informáticos.

**Funciones que desempeñan**

Los técnicos en asistencia al usuario de tecnología de la información y las comunicaciones prestan asistencia técnica a los usuarios, de manera directa o por teléfono, correo electrónico u otros medios electrónicos, incluidos el diagnóstico y la resolución de dificultades y problemas que afecten al software, los equipos informáticos principales y periféricos, las redes, las bases de datos e Internet, y prestan asesoramiento y apoyo en el desarrollo, instalación y mantenimiento de sistemas.

Entre sus tareas se incluyen: responder a las consultas de los usuarios en materia del funcionamiento del software y los equipos, con el fin de resolver problemas; introducir comandos y observar el funcionamiento de los sistemas para verificar que las operaciones son correctas y detectar errores; instalar software y equipos informáticos principales y periféricos, así como realizar reparaciones menores de los mismos, con arreglo a las especificaciones de diseño e instalación; supervisar el funcionamiento diario de los sistemas informáticos y de comunicaciones; configurar equipos para el uso por empleados, efectuar o garantizar la instalación adecuada de cables, sistemas operativos o el software pertinente; mantener registros de las transacciones, los problemas y las correcciones efectuadas en la comunicación diaria de datos, así como de las actividades de instalación; emular o reproducir problemas técnicos detectados por los usuarios; consultar guías de usuario, manuales técnicos y otros documentos para investigar y aplicar soluciones.

**Aspectos formativos**

La formación tiene una especial relevancia en este perfil, tal como ha quedado reflejado en los epígrafes anteriores, los requerimientos del mercado laboral en este sector caracterizado por su polivalencia y permanente innovación, solicitan como formación de base mayoritariamente, una formación profesional reglada y en uno de cada diez casos formación universitaria, pero siempre acompañada de conocimientos específicos relacionados con las TIC. Se adjunta un cuadro elaborado con los últimos datos publicados por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, sobre los alumnos que finalizaron estudios relacionados con el perfil, con la finalidad de facilitar un número aproximado de personas que se forman y buscan empleo para ejercer esta actividad profesional.

<b>Nº de egresados por curso académico</b>			
<b>Formación Profesional Reglada</b>	<b>2011-12</b>	<b>2012-13</b>	<b>2013-14</b>
Grado Medio (LOGSE) Informática	120	9	0
Grado Superior (LOGSE) Informática	3.860	694	93
Grado Medio (LOE) Informática y comunicaciones	5.820	6.224	6.403
Grado Superior (LOE) Informática y comunicaciones	3.403	6.746	8.224

Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

También existen como alternativa, algunos certificados de profesionalidad relacionados con este perfil, tales como:

<b>Certificado de profesionalidad</b>
Sistemas microinformáticos
Operador de sistemas microinformáticos
Montaje y reparación de sistemas microinformáticos

Fuente: Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Para consultar y ampliar contenidos sobre la certificación de la profesionalidad se puede consultar el siguiente enlace: [certificados de profesionalidad](#).

Para interesados en ofertas en el ámbito europeo es de interés la [Red Eures](#)