



Nexia Nicaragua - H Mendoza & Asociados, S.A.

## Departamento de Tecnologías de la información: más allá del soporte técnico.

Nicaragua, febrero 2018

### NEWS

**Preparado por:**

**Edwin Jesús Vargas Peña, Ingeniero de Sistemas  
Auditor Encargado de TI**

Un chico de lentes, vestido generalmente sobrio o muy desaliñado (en esto no hay puntos medios), siempre perdido en su mundo y callado, trabajando en un pequeño espacio lleno de cables y computadoras. ¿Les suena? Generalmente es típico estereotipo con el que vemos a los chicos de los departamentos de tecnologías de la información.

Y ciertamente, no es muy lejano a nuestra realidad. De manera personal, he encontrados a personas que laboran en los departamentos de sistemas de muchas organizaciones que validan este pensamiento.

Pero, realmente este pensamiento estándar que se arrastra de décadas atrás cuando las empresas contrataban a los ingenieros para que reparen sus computadoras o programen sus sistemas, ¿vale al día de hoy? La respuesta es simple: si y no. Si, porque aun estas labores son necesarias. Y no, porque hoy el departamento de sistemas puede dar un valor agregado a las organizaciones que pocos toman o quieren tomar en cuenta. Vamos a profundizar en ambos aspectos.

### El verdadero talento.

Un fenómeno muy marcado que existe entre los responsables de recursos humanos y de diversas gerencias de las organizaciones, es que desconocen el talento que deben o que van a contratar.

Generalmente están interesados en contratar a personal que solucione problemas con los computadores y que sean capaces de mantener

en marcha el acceso a internet y a los servidores. Y no estamos diciendo que esto esté mal, sino que posiblemente estén infravalorando el talento de estas personas.

En esto influye el estereotipo del que les hablaba al principio y es un problema tan agudo que ha despertado el interés de expertos en la gerencia de organizaciones, sobre todo aquellas que dependen altamente del trabajo de su departamento de informática.

Los profesores Paola González, James McKeen y Zhiling Tu, de universidades del Canadá, acaban de presentar en la Conference on Information Systems de diciembre de 2012, en Orlando, un anticipo de su trabajo actual. En esta fase, estos colegas aspiran a dar un paso más y comprobar si el director de informática arrastra la maldición de informático también cuando llega a directivo. O sea: según su hipótesis, si los directivos se dejan conducir por estas chorradas y tienen a los directores de informática en una baja consideración por el hecho de ser informáticos, los fracasos de los proyectos y sistemas informáticos serán cargados normalmente sobre los directores de informática.

Un estereotipo es una construcción neutra, existe, no es ni bueno ni malo. Frecuentemente se basa en una cierta realidad, una cierta observación, una cierta historia. Lo malo es que, una vez activado y puesto en marcha, el estereotipo niega la diferencia y la complejidad, predice el comportamiento personal y profesional, la relación de la gente con nosotros y probablemente nuestra evaluación y nuestra carrera. Quizá también nosotros mismos



# Nexia Nicaragua - H Mendoza & Asociados, S.A.

hacemos lo que se espera, según el estereotipo. Eso se llama la profecía autocumplida (self-fulfilled prophecy) o autoconfirmación, una fascinación a la que evaluador y evaluado les cuesta resistir.

Volviendo a la cuestión principal, recurrí a hacer una pequeña encuesta entre colegas que participan en diversas ramas de la profesión, la mayoría de ellos trabajando en departamentos de TI actualmente, sobre diversos aspectos o expectativas que tenían sus superiores cuando les contrataron o bien, cuando estaban desempeñando su labor.

Algunas de estas personas fueron contratadas para el desarrollo de un software, la gestión de base de datos, capacidad de soporte técnico o auditoría de sistemas. Y no precisamente estamos hablando de varios cargos. Muchas de estas personas fueron contratadas con la expectativa de llenar todos y casi todos estos requisitos. Y con 25 años o menos de edad.

Muchos de ellos expresaron, en esta encuesta informal, que la mayor parte del tiempo se sentían más como herramientas que como colaboradores de la organización. Y si bien es cierto, que son capaces de resolver problemas relacionados con estos requisitos, pero es un hecho que son tratados con cierta diferencia a otros especialistas de otras profesiones, digamos, con más tradición.

Por ejemplo, dentro de las mismas organizaciones que trabajan estas personas, existen contadores que fueron contratados para desenvolverse como auxiliares contables, sin embargo, a estos no se les pide como requisito ser especialistas en auditoría contable o en normas tributarias. Y ellos ven estos hechos como un desbalance, aunque no lo manifiesten (el 70% de los encuestados nunca han intentado manifestar esto directamente ante sus superiores).

Se han creado foros en internet llenos de comentarios de desaprobación a estas políticas de las organizaciones, ante las altas exigencias

para darles a los profesionales una oportunidad de empleo y a la vez la escasez de posibilidades de crecimiento.

Y esto no es solamente un problema de la gerencia de una, otra o todas las organizaciones. En primer lugar, porque hay muchas empresas que tienen excelentes políticas de gestión de tecnología de la información y recursos humanos y, en segundo lugar, porque también los profesionales de la materia no hemos sido especialmente conscientes de nuestros verdaderos potenciales de servicio a nuestras organizaciones.

Robert Fort, que fue CIO de Virgin, dice: "A la gente de IT le gusta construir cosas. Le gusta descubrir cosas. Esto es lo que tiene de divertida la tecnología. Yo (en cambio) he entendido siempre que la tecnología y el departamento y la gente de IT dentro de una compañía están allí en beneficio de la compañía, no en beneficio de la tecnología".

## Una nueva perspectiva.

Muchos estudiantes en España, por ejemplo, sobre todo mujeres, han decidido estudiar carreras relacionadas con la telecomunicación en lugar de seguir de lleno con la tecnología de la información. En palabras de Nieves Rodríguez Brisaboa, catedrática del área de Lenguajes y Sistemas Informáticos y directora del Laboratorio de Bases de Datos en la Universidade da Coruña (UDC), "El estereotipo del informático friki nos ha hecho perder mucho talento". "La razón es que la carrera se ha asociado con un perfil social muy friki, de personas solas que trabajan en un sótano con cinco pantallas de ordenador. El estereotipo social del informático es muy poco atractivo y la gente prefiere hacer Telecomunicaciones porque le parece que tiene más glamur", añade la experta.

Esto, más que un problema, es una oportunidad para las empresas de emprender un cambio cada vez más necesario dentro de sus políticas organizacionales.



Es necesario que los paradigmas organizacionales relativos a tecnologías de la información se vuelvan mas flexibles y favorezcan la proactividad, la independencia de labores y competencias, el sentido de pertenencia, la capacitación continua y un verdadero papel de peso en las decisiones que afecten directa o indirectamente las labores del personal de TI dentro de la organización

## **Nuevas tendencias.**

Muchas compañías han comprendido esto y han empezado a hacer de sus departamentos de tecnologías de la información un poderoso aliado.

Existen a día de hoy dentro del cuarto de servidores de las organizaciones información una verdadera mina de oro. Y no en sentido figurado.

La metodología de la minería de datos para extraer información altamente valiosa y confiable de datos que generalmente solo son guardados como registros de operaciones de la empresa, ha sido fundamental para el crecimiento de muchas organizaciones de mediana escala, hacia el siguiente nivel. Y esto ha llegado de la mano de la confianza hacia los colaboradores de los departamentos de TI de estas organizaciones.

Y esto que menciono, es solo un botón, dentro del abanico que posibilidades que puede aprovechar con los chicos de su departamento de informática. Si, esos mismos que quizá contrató para mantener en orden sus computadores.

A veces el problema no es lo que no se tiene, sino lo que no se hace con lo que se tiene. Si en su empresa tiene talento, es posible que no lo esté aprovechando al máximo.



**Nexia Nicaragua - H Mendoza & Asociados, S.A.**



A member of  
**Nexia**  
International

**H Mendoza & Asociados, S. A.**

Km. 4 ½ Carretera a Masaya, Planes de Altamira, Edificio CAR  
I, Cuarto Piso, Modulo 9, Managua, Nicaragua

Tel.: (505)2299-1769