



PERFIL OCUPACIÓN:

TÉCNICO DE SOPORTE DE TI

Los Técnicos de Soporte de TI se encargan de que las computadoras, las redes y los dispositivos funcionen correctamente para las personas que dependen de ellos a diario. Resuelven problemas, configuran equipos, protegen los sistemas de las amenazas a la seguridad y ofrecen asistencia práctica a los usuarios. El programa de aprendizaje de Técnico de Soporte de TI ofrece una vía remunerada y práctica para acceder a uno de los puestos más demandados en el sector de la tecnología.

Esta ocupación es ideal para un estudiante que:

- Le gusta descubrir por qué se rompen las cosas y cómo arreglarlas.
- Le gusta trabajar con personas y explicar conceptos técnicos en un lenguaje sencillo.
- Siente curiosidad por las computadoras, las redes y cómo se conectan los dispositivos.

¿Cuál es el salario promedio inicial por hora para este aprendizaje?

El salario varía según el empleador, pero el rango del salario inicial típico durante el primer año es de **\$13 a \$17 por hora**. Los aprendices son empleados y están sujetos a las políticas de su empleador en cuanto a beneficios, evaluaciones de desempeño y aumentos salariales.

¿Qué hacen los aprendices durante su aprendizaje?

El primer año del aprendizaje comienza con la formación en un centro de formación interempresarial y prácticas de observación en el lugar de trabajo. A medida que los estudiantes adquieran habilidades y confianza, participarán en proyectos cada vez más complejos. Algunos ejemplos de tareas son:

- **11.º grado:** instalación y configuración de hardware, soporte técnico básico, inventario de equipos y gestión de cuentas de usuario
- **12.º grado:** resolución de problemas de red, implementación de medidas de seguridad, soporte para plataformas en la nube y orientación de aprendices más nuevos

HORARIO TÍPICO

¿En qué año escolar comienzan los estudiantes este aprendizaje?

11.º grado

¿Cuánto dura este aprendizaje?

Dos años (durante todo el año)

¿Cuántos días a la semana están los estudiantes con su empleador?

11.º grado: tres días por semana; uno en un centro de formación interempresarial y dos con su empleador.

Verano entre los cursos 11.º y 12.º:

Cinco días a la semana con su empleador.

12.º grado: cuatro días por semana; uno en un centro de formación interempresarial y tres con su empleador.

Verano tras finalizar el 12.º grado:

Cinco días a la semana con su empleador.

¿Qué horario reciben los estudiantes cuando están con su empleador?

Los empleadores y los aprendices trabajan juntos para identificar los horarios individuales. Sin embargo, los aprendices deben estar preparados para pasar días completos de ocho horas con su empleador.

¿Cuáles son algunas de las habilidades que los estudiantes aprenden en el trabajo?

- Soporte, instalación y mantenimiento de hardware.
- Conceptos básicos de redes (TCP/IP, Wi-Fi, conmutadores, enrutadores).
- Gestión de sistemas operativos (conceptos básicos de Windows, macOS y Linux).
- Fundamentos de ciberseguridad e higiene de la seguridad.
- Detección y resolución de problemas.
- Conceptos básicos de la computación en la nube y la virtualización.
- Herramientas de IA aplicadas para la productividad y la documentación en TI.

¿Qué clases toman los estudiantes en su escuela secundaria para completar este aprendizaje?

Los estudiantes no están obligados a cursar asignaturas específicas en la escuela secundaria, ya que toda la formación se imparte a los aprendices durante su estancia en el centro de formación interempresarial. Sin embargo, se recomienda a los estudiantes que cursen asignaturas relacionadas si están disponibles en su escuela. El único requisito para los estudiantes es que su horario escolar les permita salir de la escuela para trabajar mientras completan las clases que necesitan para graduarse.

¿Qué credencial recibe un estudiante al completar este aprendizaje?

A través de este programa de aprendizaje práctico, los estudiantes cumplirán con los requisitos clave para obtener el nuevo sello de diploma *Employment Honors Plus* de Indiana: completar al menos 650 horas de aprendizaje basado en el trabajo y obtener la credencial INCAP, reconocida por el Departamento de Educación de Indiana como una "Credencial de Valor" (*Credential of Value*). Tanto el sello del diploma como la credencial INCAP serán reconocidos por las empresas como indicadores de experiencia en el sector, y dicha credencial podrá convalidarse por créditos universitarios en programas de estudio afines. Asimismo, los estudiantes obtendrán diversas certificaciones reconocidas por la industria a lo largo del programa, incluidas CompTIA Project+ y una credencial de preparación para la certificación CAPM (*Certified Associate in Project Management*).

Si un estudiante decide continuar trabajando después de completar el programa de aprendizaje, ¿para qué puestos está calificado?

Este programa prepara al aprendiz para que pueda ser contratado de inmediato en un puesto que se sitúa un nivel por encima de muchos puestos de TI para principiantes. Algunos ejemplos actuales son:

- Especialista en soporte de TI / Técnico de servicio de asistencia
- Técnico de soporte informático
- Administrador de sistemas junior
- Técnico de soporte de redes
- Técnico de campo de TI/Técnico de servicio de campo

