



PERFIL OCUPACIONAL DEL PROGRAMA PROFESIONAL:

TÉCNICO DE SOPORTE DE TI

El programa de capacitación profesional para técnico de soporte de TI prepara a los adultos para ofrecer asistencia técnica de primera línea para sistemas informáticos, hardware, software y redes en una amplia gama de organizaciones. Los alumnos aprenden a instalar y configurar equipos, resolver problemas, ofrecer soporte a los usuarios y proteger los datos de la organización, lo que les permite adquirir la experiencia práctica y real que los empleadores necesitan para que la tecnología funcione sin problemas.

Esta ocupación es ideal para personas a las que:

- Les gusta resolver problemas y descubrir cómo funcionan las cosas.
- Les gusta ayudar a las personas y explicar la tecnología en un lenguaje sencillo.
- Sienten curiosidad por las computadoras, las redes y las herramientas emergentes como la IA.

¿Los alumnos pagan una tarifa para participar?

No, los alumnos no están obligados a pagar nada por participar.

¿Cuánto ganan los alumnos mientras completan el programa?

Si bien la remuneración varía según el sector, el tamaño de la organización y el alcance completo del puesto, los alumnos pueden esperar un salario en el rango de **\$17 a \$25 por hora** durante el programa. Los alumnos son empleados y están sujetos a las políticas de su empleador en cuanto a tiempo libre remunerado, beneficios, evaluaciones de desempeño y aumentos salariales.

¿Qué hacen los alumnos como técnicos de soporte de TI?

- **Hardware y sistemas operativos:** instalan, configuran y dan mantenimiento a computadoras de escritorio, portátiles, dispositivos móviles, impresoras y otros dispositivos en entornos Windows, macOS, Linux, iOS y Android.
- **Redes y conectividad:** configurar y solucionar problemas de conexiones por cable e inalámbricas, enrutadores, redes privadas virtuales (VPN) y redes de oficinas pequeñas.
- **Seguridad:** proteger los sistemas y los datos mediante controles de acceso, cifrado, herramientas antivirus y respuesta a incidentes.
- **Solución de problemas y soporte al usuario:** diagnosticar problemas de hardware, software y red mediante un enfoque estructurado paso a paso y ayudar a los usuarios a acceder a aplicaciones en la nube, escritorios virtuales y herramientas de trabajo remoto.
- **IA aplicada y mejora del servicio:** utilizan de manera responsable las herramientas de IA para ayudar con la gestión de tickets, la documentación y la optimización del flujo de trabajo.

Todo el trabajo se realiza bajo supervisión, con una independencia cada vez mayor a medida que pasa el tiempo.

HORARIO HABITUAL

Duración del programa de capacitación

Dos años de aprendizaje remunerado a tiempo completo, divididos entre la experiencia en el lugar de trabajo con un empleador y la instrucción especializada en un centro de formación interempresarial.

Semana típica

Meses 1-3:

Fundamentos y exposición segura

- 3 días por semana en el centro de formación (laboratorios y simulaciones)
- 2 días por semana en las instalaciones del empleador (observación y tareas controladas)

Meses 4-6:

Responsabilidad supervisada de las tareas cotidianas

- 2 días por semana en el centro de formación
- 3 días por semana en las instalaciones del empleador

Meses 7-12:

Rendimiento productivo y aprendizaje aplicado

- 1 día por semana en el centro de formación
- 4 días por semana en las instalaciones del empleador

Meses 13-18:

Investigaciones más exhaustivas e impacto

- Medio día por semana en el centro de formación
- 4.5 días por semana en las instalaciones del empleador

Meses 19-24:

Trabajo de nivel asociado y portafolio final

- Todo el tiempo en las instalaciones del empleador, a excepción de 1 día al mes en el centro de formación

¿Cuáles son algunas de las habilidades que los alumnos adquieren en el puesto de trabajo?

- Administración de sistemas
- Soporte de dispositivos y hardware
- Fundamentos de redes
- Ciberseguridad y protección de datos
- Resolución de problemas, soporte al usuario y mejora del servicio impulsada por IA

¿Qué educación o experiencia deben tener los alumnos antes de comenzar el programa?

Aunque no es obligatorio, existen varias oportunidades de formación preparatoria y de transición que ofrecen una base sólida para el éxito. Antes de su programa de capacitación o en paralelo a este, se recomienda a los adultos que realicen cursos en línea a su propio ritmo sobre los conceptos básicos de TI para acelerar su preparación. Por ejemplo:

- Cursos básicos
 - Fundamentos de tecnología de la información
 - Aplicaciones digitales y responsabilidad
 - Fundamentos de redes
- Cursos básicos de soporte de TI
 - Soporte de TI
 - Hardware informático y sistemas operativos
 - Fundamentos de TI/operaciones de soporte técnico
- Cursos avanzados/relacionados
 - Fundamentos de ciberseguridad
 - Conceptos de la nube y la virtualización
 - Gestión de proyectos

¿Qué credencial recibe un alumno al completar el programa?

Los alumnos obtienen una credencial de INCAP que será reconocida por TechIndiana y las empresas relacionadas con la tecnología de todo Indiana reconocen como equivalente a un título académico de asociado en un programa de grado relacionado con la TI o la tecnología. También pueden recibir créditos universitarios para obtener un programa de grado relacionado.

También existen oportunidades para obtener certificaciones de la industria acumulables durante el programa. Incluidas CompTIA A+ (Core 1 y Core 2), CompTIA Network+, CompTIA Security+, Microsoft 365 Certified: Fundamentals, Microsoft Certified: Azure Fundamentals y HDI Support Center Analyst.

¿Qué oportunidades profesionales están disponibles después de completar el programa?

Este programa sirve como punto de partida para acceder a numerosos puestos de TI, entre ellos:

- Administrador de redes
- Administrador de sistemas
- Analista de seguridad
- Administrador de bases de datos
- Ingeniero de la nube
- Ingeniero de DevOps
- Gerente de proyectos de TI

¿A quién debo contactar para obtener más información?

TechIndiana administra los programas profesionales de INCAP para Tecnología/TI. Puede obtener más información en [TechIndiana.org](https://www.techindiana.org).

