



ISSN 1029-3450



Perfil para la gestión por competencias en el rol soporte de software.  
Profile for the competence management in the role of software support.

Ing. William González Obregón  
Universidad de las Ciencias Informáticas. Cuba  
E-mail: [wobregon@uci.cu](mailto:wobregon@uci.cu)

## Resumen

La gestión de recursos humanos se ha convertido en un proceso de gran importancia en el ámbito empresarial. Las empresas y organizaciones se centran cada vez más en la correcta selección y preparación de su personal para alcanzar mejores resultados. Surge entonces la gestión por competencias como pilar fundamental para lograr tal propósito y asegurar la necesaria calidad. La esfera de la producción de software y servicios informáticos, cada vez más competitiva, no queda detrás. Un buen equipo de proyecto de este sector, donde cada cual desempeña de forma óptima sus responsabilidades, consigue mejores resultados. El rol soporte constituye uno de los principales dentro de los proyectos productivos, debido a la necesidad de mantener y asegurar el buen funcionamiento de los productos y servicios informáticos ofrecidos. El presente trabajo tiene como objetivo proponer el diseño del perfil de competencias para este rol, que sirva de herramienta para seleccionar, formar y evaluar las personas adecuadas en el desempeño de sus funciones. La obtención del perfil se llevó a cabo a través del análisis funcional, que permite la asociación de las competencias a las funciones del rol.

**Palabras clave:** Análisis funcional; competencia; perfil de competencias; soporte

## Abstract:

The human resources management has become a very important process in business. Companies and organizations are increasingly focusing on the proper selection and preparation of the staff to achieve better results. Thus, the competency management becomes a cornerstone for achieving this purpose and ensuring the necessary quality. The field of software and informatics service production, increasingly competitive, is not left behind. In this sector, a good project team, where everyone plays optimally their responsibilities, gets better results. The support role is one of the most important in the software projects because of the need to maintain and ensure the computer products and quality services offered. This paper aims to present the design of the competency profile for this role, which can serve as a tool to select, train and evaluate the right people in the performance



ISSN 1029-3450



of their duties. To detect the elements of competency that are part of the role the Analysis of functions or functional analysis was used.

**Keywords:** competence; competency profile; functional analysis; support

## Introducción

La gestión por competencias se abre paso en el ámbito empresarial y organizacional relacionado con el tema laboral en general, donde la gestión de recursos humanos cobra importancia al reconocer como elemento de éxito el factor humano, es decir, las personas. Prepararlas, seleccionarlas y evaluarlas en base a sus competencias se hace cada vez más necesario para garantizar un mayor desempeño.

En el caso de un proyecto informático, se considera que para su desarrollo basta con buena tecnología de construcción o implantación del producto, las herramientas para llevarlo a cabo y la formación técnica suficiente. Pero han de convencerse de que la mejor metodología técnica no sustituye a una buena gestión de proyecto, la cual conlleva una gestión de sus recursos humanos. Resulta que los proyectos que no tienen éxito o fracasan no lo hacen por razones principalmente técnicas, sino por una pésima gestión que encierra una falta de definición clara de los roles y responsabilidades de todos. (García, Lamarca, & Rodríguez, 2007)

La producción de software y el mundo de la informática y las tecnologías de la computación, en general, sufren en la actualidad constantes cambios. El entorno donde se implanta un producto software hoy, es muy probable que no sea el mismo dentro de un corto tiempo, debido al avance en la tecnología que lo soporta o por causas provenientes de los usuarios que lo utilizan. El desarrollo y el mantenimiento de una plataforma informática que se adapte al cambio para cumplir con las expectativas del cliente y poder brindar servicios al máximo de sus posibilidades, requiere de un esfuerzo bien importante catalogado como soporte. Las funciones de este rol contribuyen en gran medida en la percepción de calidad y por tanto qué tan bueno se considere el producto o servicio informático, por lo que requiere de personas con ciertas competencias específicas. Establecer un listado de dichas competencias que son esenciales para el desarrollo del rol, constituye su perfil de competencias, necesario para su correcta gestión y por tanto, necesidad en la que se enmarca el presente trabajo.

El término “competencia” cuenta con varias definiciones, el concepto más cercano a la realidad cubana sobre competencias laborales lo brinda la Norma Cubana 3000:2007, definiéndola como: “Conjunto sinérgico de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, basado en la idoneidad demostrada, asociado a un desempeño superior del trabajador y de la organización, en correspondencias con las exigencias técnicas, productivas y de servicios. Es requerimiento esencial que esas competencias sean observables, medibles y que contribuyan al logro de los objetivos de la organización”.



ISSN 1029-3450



Existen diferentes métodos para identificar las competencias, pudiéndose valer del panel de expertos, del conocimiento de los superiores, el assessment center, las pruebas de compatibilidad profesional, así como el Análisis Ocupacional y el Constructivista, entre otros. El presente trabajo muestra el proceso de identificación de las competencias del rol soporte de software mediante el método Análisis Funcional.

## **Materiales y métodos**

Para el desarrollo del trabajo se hizo uso del método Análisis Funcional, que cuenta con una gran referencia por parte de empresas que lo han puesto en práctica y por la bibliografía en general. Los materiales empleados consisten en toda la documentación especializada en la materia que se aborda.

A continuación se describe el método y se definen los siguientes términos para su mejor comprensión:

*Propósito principal:* Describe la razón de ser de la actividad productiva, la empresa o sector, según sea el nivel en el cual se realiza el análisis. El resultado de la actividad que se analiza se describe en forma concreta.

*Unidad de competencia:* Conjunto de elementos de competencia que reviste un significado claro en el proceso de trabajo y por tanto tienen valor en el ejercicio del trabajo. La unidad no sólo se refiere a las funciones directamente relacionadas con el objetivo del empleo, incluyen cualquier requerimiento relacionado con la salud y la seguridad, la calidad y las relaciones de trabajo. Constituidas por varios logros laborales que deben ser llevados a cabo para que la función laboral a que se refiere pueda considerarse ejecutada. Se les llama unidades porque representan un único aspecto (de varios) dentro del desempeño laboral, que puede ser descrito y desagregado en las realizaciones.

*Elemento de competencia:* Es la descripción de una realización que debe ser lograda por una persona en el ámbito de su ocupación. Por tanto, se refiere a una acción, un comportamiento o un resultado que el trabajador debe demostrar y es, entonces, una función realizada por un individuo.

El Análisis Funcional, a diferencia de otros métodos que se centran en revisar las funciones, tareas y ocupaciones con referencia a una ocupación, sin examinar las relaciones con su contexto organizacional, empezó a considerar la función de cada trabajador en una relación sistémica con las demás funciones y con el entorno organizacional mismo.

Se utiliza como herramienta para identificar las competencias laborales inherentes al ejercicio de una función ocupacional. Es de amplia utilización en países que cuentan con sistemas de certificación de competencias basados en estándares o normas de competencia.

Los principios fundamentales del Análisis Funcional son (CONOCER, 2011):



ISSN 1029-3450



- El análisis funcional se aplica de lo general (el Propósito Principal reconocido) a lo particular.
- El análisis funcional debe identificar funciones delimitadas (discretas) separándolas de un contexto laboral específico.
- El desglose en el análisis funcional se realiza con base en la relación causa-consecuencia.

Dadas sus características fue posible realizar la adaptación del método a la presente investigación y se aplicó siguiendo los siguientes pasos:

1. Conformar un grupo de especialistas.
2. Identificar el propósito clave del rol dentro del proyecto.
3. Elaborar el mapa funcional.
4. Proponer las competencias asociadas a cada función.
5. Presentar el perfil de competencias.

## **Resultado y discusión**

A continuación se describen cada uno de los pasos mencionados anteriormente y se muestran sus principales resultados.

### **1. Conformar un grupo de especialistas.**

Conformar un grupo de especialistas es un paso de gran importancia para lograr un buen resultado a través del análisis funcional. El éxito del método depende en gran medida de una correcta selección y preparación de los especialistas, si se tiene en cuenta que de su experiencia y conocimiento se parte y se recurre a estos de forma continua para validar lo que se va obteniendo.

Para la conformación del grupo de especialistas se seleccionan un grupo de personas con amplia experiencia y buenos resultados en el desempeño de las responsabilidades del rol soporte (por al menos dos años) en la Universidad de las Ciencias Informáticas. Una vez conformado el grupo se les brinda una pequeña preparación sobre el enfoque de competencias, la utilidad y características del Análisis Funcional, así como sus reglas. De esta forma se asegura que adquieran los conocimientos imprescindibles para una correcta identificación de las competencias del rol.

### **2. Identificar el propósito clave del rol dentro del proyecto.**

Una vez organizado y preparado el grupo de expertos, el siguiente paso consiste en definir el propósito clave del rol o propósito principal. El propósito clave es el enunciado que define aquello que la ocupación o sector bajo análisis permite alcanzar o lograr. Es necesario desarrollar un estudio detallado de las responsabilidades, características y funciones que debe realizar, pues este propósito es la razón de ser del rol, el objetivo principal que debe desempeñar el mismo. Luego de conformado el grupo de especialistas y una vez preparados en el tema de las competencias y el Análisis Funcional, se procede a su identificación. Para su obtención se realiza una entrevista tratando de hacer uso de sus conocimientos y experiencias particulares.





ISSN 1029-3450



Teniendo en cuenta el criterio de los especialistas se realiza un estudio y consenso del mismo. La propuesta se formaliza y se presenta nuevamente a éstos para su valoración y aprobación final; quedando identificado como propósito clave o misión del rol soporte el siguiente: *Brindar servicios de soporte para garantizar el buen funcionamiento de los sistemas informáticos.*

### **3. Elaborar el mapa funcional.**

Al definirse el propósito clave o principal, es decir, la razón de ser del puesto o trabajo (en este caso el rol), se realiza la construcción del mapa funcional; para lo cual se avanza resolviendo la siguiente pregunta: “¿Qué hay que hacer para que esto se logre?” o para cumplir con este propósito clave: “¿Qué funciones son necesarias realizar?” De este modo se desarrolla un proceso de desagregación sucesiva en el cual cada respuesta indica una función que contribuye indudablemente al logro del propósito clave. Es necesario que se verifique que las funciones identificadas son las necesarias para el cumplimiento del propósito clave, por ello se pregunta: “¿Son suficientes estas subfunciones para la realización de la función?”.

La propuesta se presenta nuevamente a los especialistas una vez integrado el aporte de todos para su nueva valoración. Logrado el consenso, el mapa funcional para el rol soporte queda finalmente integrado por un propósito clave compuesto por 3 unidades de competencias y estas a su vez por un total de 11 elementos de competencia. Su relación se puede apreciar en el desglose de las funciones del rol que se presenta en el perfil de competencias.

### **4. Proponer las competencias asociadas a cada función.**

A partir del mapa funcional elaborado en el paso anterior, se realiza una propuesta de competencias asociadas a las funciones del rol soporte. Las competencias propuestas son presentadas al grupo de especialistas para su evaluación y análisis, muchas de las cuales fueron mencionadas en el proceso de entrevista por los propios especialistas de forma independiente. Se proponen, finalmente, 4 competencias técnicas para el rol de soporte de software. Estas competencias son detalladas a un nivel más específico, teniendo en cuenta la necesidad de identificar las competencias para los cargos o puestos de trabajo en términos de conocimientos, habilidades, valores, etc.

Las competencias específicas identificadas para el rol soporte de software son las siguientes:

- Capacidad para diagnosticar los problemas que impiden el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos.
- Habilidad para brindar soluciones con rapidez y calidad a los problemas que impiden el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos.
- Habilidad para gestionar información relacionada con los servicios de soporte que se ofrecen.
- Capacidad para utilizar métodos, procesos y herramientas en los servicios de soporte que se ofrecen.

Finalmente se realiza un desglose de dichas competencias, quedando identificadas un grupo de competencias relativas a la personalidad o conductuales



ISSN 1029-3450



y otras de conocimientos necesarios, derivadas de las técnicas anteriormente mencionadas.

**Relativas a la personalidad:**

- Perseverancia.
- Buena capacidad comunicativa.
- Creatividad.
- Tolerancia al estrés.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Autonomía.
- Destreza en la toma de decisiones.
- Responsabilidad.
- Capacidad analítica.

**De conocimientos:**

- Conocimientos de la gestión de incidencias.
- Conocimientos de la gestión de configuración y cambio.
- Conocimientos de administración de redes.
- Conocimientos de manejo de bases de datos.
- Conocimientos del negocio.
- Conocimientos de ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información).
- Conocimientos específicos del sistema software al que se le da soporte.
- Dominio de lenguajes de programación.
- Conocimiento de las herramientas de desarrollo de software.

Estos dos grupos complementan las competencias específicas del rol soporte y sus dimensiones (pautas de conductas asociadas) se detallan en el perfil.

**5. Presentar el perfil de competencias.**

En el mapa funcional se hace gráfica la interrelación entre el propósito principal, las unidades y los elementos de competencias; pero hasta ahí no se ha hecho una completa identificación del perfil. Para que la descripción sea completa se deben agregar otras informaciones como por ejemplo: las relacionadas con el ámbito donde se desarrolla el rol.

Partiendo del listado de competencias alcanzadas en el paso anterior, aprobadas por los especialistas, se lleva a cabo entonces su presentación en el perfil de competencias para el rol abordado. Específicamente como formato del perfil se toma la propuesta realizada por el Dr. Armando Cuesta (2001) en su libro *Gestión de Competencias*, con las adecuaciones necesarias para esta investigación.

Se especifican las competencias de conocimientos y conductuales o relativas a la personalidad definidas en el paso anterior, incluyendo además el mapa de funciones del rol. Se suman otros aspectos importantes en un perfil de competencias como: los *requisitos o exigencias del rol*, en términos de formación mínima necesaria, experiencia previa y requisitos físicos. Las *responsabilidades del rol* en cuanto al trabajo con otras personas, los equipos y medios de trabajo, la calidad del servicio y la relación con los clientes. Las *condiciones de trabajo*, que se detallan en cuanto a esfuerzo físico y mental, ambiente físico, riesgos más



ISSN 1029-3450



comunes y régimen de trabajo y descanso. Así como la *cultura organizacional*, refiriéndose a las expectativas del comportamiento y al clima organizacional. La unión de estos elementos conforma el perfil de competencias del rol soporte de software que a continuación se presenta.

## Perfil de competencias

**Nombre del rol: Soporte**

**Misión del rol:** Brindar servicios de soporte para garantizar el buen funcionamiento de los sistemas informáticos.

## Desglose de las funciones del rol

### **Unidad de Competencia:**

Establecer un diagnóstico del problema de forma precisa.

#### **Elementos de Competencia:**

Realizar un análisis de la información recolectada sobre la incidencia o problema para determinar cómo proceder.

Identificar el problema real a partir de la información recolectada y la experiencia propia de forma ágil.

Identificar la causa que pudo haber originado el problema de forma concreta.

Establecer el grado de prioridad de resolución del problema atendiendo a la urgencia requerida.

### **Unidad de Competencia:**

Brindar la solución del problema con rapidez y calidad en la respuesta.

#### **Elementos de Competencia:**

Ofrecer la solución del problema que impide el buen funcionamiento del sistema informático cumpliendo con las buenas prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de tecnologías de la información.

Realizar el mantenimiento en términos de reinstalación, configuración y aseguramiento de la continuidad operacional de los productos y servicios a los que se les brinda soporte.

### **Unidad de Competencia:**

Gestionar información relacionada con los servicios de soporte eficientemente.

#### **Elementos de Competencia:**

Utilizar información de servicios de soporte anteriores para el diagnóstico y resolución de nuevos problemas.

Registrar la solicitud de resolución del problema de forma precisa.

Realizar el registro del problema con la exactitud necesaria.

Registrar la solución del problema con la mayor completitud posible.

Registrar estado actual del cumplimiento de la resolución del problema que sea



ISSN 1029-3450



útil para mantener una actualizada planificación de tiempos y costos.

### Competencias del rol

#### Competencias Específicas:

Capacidad para diagnosticar los problemas que impiden el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos.

Habilidad para brindar soluciones con rapidez y calidad a los problemas que impiden el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos.

Habilidad para gestionar información relacionada con los servicios de soporte que se ofrecen.

Capacidad para utilizar métodos, procesos y herramientas en los servicios de soporte que se ofrecen.

### Requisitos o exigencias del rol

Requisitos de personalidad	Dimensiones
Perseverancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Busca nuevas posibilidades de solución al problema cuando una ya no es factible.</li> <li>➤ Trabaja sobre el propósito “todo problema debe ser resuelto”.</li> <li>➤ Da seguimiento y controla hasta el final la solución propuesta.</li> </ul>
Buena capacidad comunicativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tiene fluidez y facilidad en la comunicación oral.</li> <li>➤ Transmite de forma clara y coherente las ideas y estrategias de solución.</li> <li>➤ Sabe escuchar los diversos criterios.</li> <li>➤ Redacta de manera clara y precisa informes.</li> </ul>





ISSN 1029-3450



Creatividad	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Accede a las vías más novedosas en la búsqueda de la solución.</li><li>➤ Ofrece ideas que aportan significativamente a la calidad y rapidez de la búsqueda de las soluciones.</li><li>➤ Visiona el futuro relativo a las soluciones propuestas.</li><li>➤ Ocasiona cambios positivos en las formas de trabajo.</li></ul>
Tolerancia al estrés	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Acepta riesgos y cambios con la mayor naturalidad posible.</li><li>➤ Continúa actuando eficazmente en términos de diagnósticos, soluciones ofrecidas e informaciones pertinentes aun en situaciones de presión.</li><li>➤ Se autocontrola en situaciones críticas de estrés con el fin de encontrar respuestas adecuadas.</li></ul>
Habilidad para trabajar en equipo	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Estimula el trabajo en equipo y el análisis conjunto de los problemas.</li><li>➤ Comparte con su grupo los retos y experiencias.</li><li>➤ Busca oportunidades de trabajo en conjunto que favorezcan la cohesión y espíritu de equipo para lograr mejores soluciones.</li><li>➤ Admite sugerencias de su jefe inmediato y compañeros de trabajo ante cualquier caso de duda.</li></ul>
Autonomía	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ No le es imprescindible el apoyo social para desempeñar sus funciones.</li><li>➤ Sabe liderar y direccionar procesos del cumplimiento de sus responsabilidades sin la necesidad de</li></ul>



ISSN 1029-3450



	influencia de factores externos.
Destreza en la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Abarca todas las posibilidades en determinada situación antes de tomar una decisión.</li> <li>➤ Rápido en el análisis en momentos necesarios ofreciendo soluciones adecuadas.</li> </ul>
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se preocupa por superarse constantemente.</li> <li>➤ Lleva una agenda de trabajo con todas las actividades a realizar.</li> <li>➤ Establece prioridad a sus tareas (tiene en cuenta la importancia y el tiempo para llevarlas a cabo).</li> <li>➤ Controla el cumplimiento de sus tareas en tiempo y con calidad.</li> </ul>
Capacidad analítica	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sugiere soluciones que contienen la experiencia de situaciones anteriores.</li> <li>➤ Realiza un análisis profundo de las posibles causas del problema y consecuencias de la solución.</li> </ul>
<b>Requisitos de conocimientos</b>	<b>Dimensiones</b>
Conocimientos de la gestión de incidencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registra y clasifica las alteraciones de los servicios.</li> <li>➤ Examina el incidente con ayuda de la experiencia personal y documentada para determinar si se puede identificar con alguna incidencia ya resuelta y aplicar el procedimiento asignado.</li> <li>➤ Determina un nivel de prioridad para la resolución de las incidencias.</li> <li>➤ Asigna el personal y los recursos necesarios para restaurar el servicio.</li> <li>➤ Registra los resultados del proceso de</li> </ul>



ISSN 1029-3450



	resolución de incidencias.
Conocimientos de la gestión de configuración y cambio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestiona información relacionada con el control de los elementos de configuración y cambios vinculados al servicio ofrecido.</li> <li>➤ Hace uso correcto de los elementos de configuración y cambio, de manera que se pueda resolver de forma más eficiente las incidencias, encontrar rápidamente la causa de los problemas y realizar los cambios necesarios para su resolución.</li> <li>➤ Sigue los procedimientos establecidos para la gestión de configuración y cambios asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio.</li> </ul>
Conocimientos de administración de redes	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Instala, configura y da soporte a computadoras y periféricos relacionados con el servicio ofrecido.</li> <li>➤ Instala, configura y administra elementos de redes relacionados con el servicio ofrecido.</li> <li>➤ Detecta fallas, diagnostica problemas que impiden el funcionamiento adecuado del servicio ofrecido y realiza la recuperación de la red.</li> </ul>
Conocimientos de manejo de bases de datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desarrolla la salva, restauración y réplica de datos de la base de datos utilizada como parte del servicio ofrecido.</li> <li>➤ Gestiona configuraciones del servidor de base de datos que garanticen la continuidad operacional del sistema.</li> <li>➤ Maneja el gestor de base de datos garantizando su correcto funcionamiento.</li> </ul>



ISSN 1029-3450



<p>Conocimientos del negocio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entiende el negocio en el que se desenvuelve el servicio ofrecido.</li> <li>➤ Aplica soluciones en consecuencia con el negocio en el que se desenvuelve el servicio.</li> </ul>
<p>Conocimientos de ITIL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conoce y aplica los métodos y conceptos que subyacen tras ITIL.</li> <li>➤ Aplica la gestión operativa de la infraestructura de tecnologías de acuerdo con ITIL.</li> </ul>
<p>Conocimientos específicos del sistema software al que se le da soporte</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conoce las características (funcionalidades y arquitectura) del sistema software al que se le da soporte, con facultades para realizarle cambios que garanticen su continuidad operacional.</li> </ul>
<p>Dominio de lenguajes de programación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sabe programar haciendo uso de algún lenguaje específico de programación.</li> <li>➤ Interpreta algoritmos y código asociado a diversos lenguajes de programación.</li> <li>➤ Desarrolla la solución del problema en forma de código perteneciente al lenguaje de programación específico que utiliza el servicio.</li> </ul>
<p>Conocimiento de las herramientas de desarrollo de software</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Utiliza y conoce principios de funcionamiento de herramientas como entornos CASE (Computer Aided Software Engineering, Ingeniería de Software Asistida por Ordenador), herramientas de modelado, herramientas de gestión de</li> </ul>



ISSN 1029-3450



configuración, entornos de desarrollo, etc. Utilizados en la resolución de problemas específicos del producto o servicio software al que se le da soporte.

**Formación mínima necesaria:** Tener dominio de las materias Ingeniería y Gestión de Software, Seguridad Informática, Sistema Operativo, Teleinformática, Sistemas de Bases de Datos y Programación.

**Experiencia previa:** La persona que desempeña el rol soporte debe tener el mínimo de experiencia en la instalación y configuración de sistemas operativos y aplicaciones de software.

**Requisitos físicos:** En dependencia de las funciones de soporte asignadas al ocupante del rol. Servicios de soporte de software ofrecidos por vía telefónica, por ejemplo, no pueden ser brindados por personas sordas o mudas.

### Responsabilidades del rol

Mantener una buena comunicación con todo el equipo de trabajo cuando se trabaja en conjunto, interesándose en la posibilidad de éxito que depende del desempeño de todos. Responsable del cuidado y protección de los equipos y medios de trabajo a él asignados. Brindando un servicio de máxima calidad en cuanto a rapidez en la entrega de la solución y fortaleza de la propuesta, que consiga la satisfacción del cliente.

### Condiciones de trabajo

**Esfuerzo físico y mental:** Debe realizar gran esfuerzo mental. Tiene la necesidad de tomar decisiones con la mayor rapidez posible, proyectar ideas y buscar estrategias. Se puede encontrar bajo condiciones de mucho estrés. El esfuerzo físico es mínimo.

**Ambiente físico:** Puede someterse a disímiles ambientes físicos (iluminación, ruido, microclima). Siendo solamente imprescindible contar con los equipos y medios necesarios de acuerdo con las funciones que realiza.

**Riesgos más comunes:** Pequeños accidentes de oficina. Pudiendo encontrarse también sujeto a condiciones de riesgo y/o adversas, derivado de la necesidad de ejercer sus funciones desde distintos ambientes.

**Régimen de trabajo y descanso:** El horario de trabajo y descanso está en dependencia de la importancia de la tarea en la que participe. Resolver un problema para lograr el funcionamiento operacional de un software de importancia vital, puede implicar laborar a cualquier hora y cualquier día de la





ISSN 1029-3450



semana. Puede estar dado también por lo pactado en la disponibilidad del servicio como parte de los acuerdos de contrato, donde se especifican los niveles de soporte y en los horarios que aplica.

### **Cultura organizacional**

Debe tener buena relación con sus compañeros y superiores. Su comportamiento debe estar acorde con las normas de disciplina y el código de ética de la institución donde labore. Tiene que ser consecuente con todas las regulaciones legales. Receptivo a las ideas. Debe lograr un elevado sentimiento de pertenencia. Incentivar la creatividad y deseo de superación de sus subordinados.

Realizado por:  
Revisado por:  
Aprobado por:

Firma:  
Firma:  
Firma:

Fecha:  
Fecha:  
Fecha:

Tabla 1. Perfil de competencias del rol soporte de software.

### **Conclusiones**

El correcto mantenimiento y soporte del software se ha convertido en tarea de vital importancia para asegurar la satisfacción del cliente de todo proyecto informático. Lograr la necesaria percepción de calidad por parte del usuario final del producto, requiere de personas con las competencias adecuadas en el desempeño de las funciones de soporte. Teniendo en cuenta esta necesidad, en la presente investigación se identificaron las competencias del rol y se diseñó su perfil. Haciendo uso del Análisis Funcional se obtienen las competencias específicas para el correcto desempeño de sus funcionalidades, a partir precisamente de su mapa funcional. El perfil de competencias diseñado muestra además importantes aspectos relacionados con la cultura organizacional y el ámbito donde se desenvuelve generalmente el rol. Su formato se adapta significativamente a los estudios de autores nacionales en la rama y es de gran utilidad para la formación del ingeniero informático. Con este resultado se hace posible desarrollar posteriormente los procesos de selección, formación y evaluación de las personas en el rol de soporte de software.



ISSN 1029-3450



## Bibliografía

- Cuesta, A. (2001). *Gestión de competencias*. La Habana: Editorial Academia.
- Cuesta, A. (2007). *Tecnología de Gestión de Recursos Humanos*. La Habana: Editorial Academia.
- García, J., Lamarca, I., & Rodríguez, J. (2007). *Gestión de proyectos informáticos: métodos, herramientas y casos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Mertens, L. (1996). *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. Montevideo: CINTERFOR/OIT.
- Rodríguez Camacho, Sheila., Sánchez Tarragó, Nancy. (2006). *Identificación y normalización de competencias informacionales: un estudio de caso* [versión electrónica]. Revista cubana de los profesionales de la información y de la comunicación en salud. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_6\\_06/aci02606.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_6_06/aci02606.htm)
- Oficina Nacional de Normalización. (2007). Norma Cubana 3000: 2007. Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano – Vocabulario. La Habana: Oficina Nacional de Normalización.
- CONOCER (2011). Análisis Ocupacional y Funcional del trabajo. Consultado 16 de Septiembre, 2011, disponible <http://www.oei.es/oeivirt/fp/03a04.htm#aa>

Fecha de recepción: 16 de septiembre de 2011

Fecha de aprobado: 19 de noviembre de 2011