

RESUMEN

La problemática que se aborda en este estudio descriptivo es sobre el rezago que se tiene en cuanto a tecnología informática en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Los Centros SCT o delegaciones estatales, no optimizan las herramientas informáticas para el desarrollo de sus actividades. Aunado a esto, las Residencias Generales no ven a la capacitación como una opción que les ayude en gran medida al mejoramiento de sus actividades. Esto debido a que los centros de capacitación ofrecen cursos en base a lo que tiene y no lo que necesita en las Residencias Generales de los Centros SCT.

El objetivo es el de realizar un plan de capacitación en herramientas informáticas adecuado a las necesidades de los Centros SCT, para que el personal adquiera las competencias que le permitan desempeñar eficientemente su trabajo, lograr desarrollo personal y profesional, motivación y satisfacción laboral lo cual posibilitará el logro de las metas de la Secretaría.

La hipótesis postula que con una capacitación dirigida a las actividades laborales mejorará el desempeño de cada trabajador y por ende de toda la Secretaría, ya que va encaminada a resolver los problemas detectados en ella.

Todo plan que se genera al interior de una Secretaría, debe estar regido por un plan rector que guíe las acciones que se deben tomar para alcanzar las metas, es por esta razón que se realizó la Planeación Estratégica del la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UTIC).

Para confirmar la hipótesis se desarrollo un estudio descriptivo con la finalidad de determinar con mayor exactitud necesidades y carencias en la aplicación de herramientas informáticas, para lo cual se realizó un muestreo probabilístico determinando un tamaño de muestra de 31 Centros SCT, con una confiabilidad del 95% y un error estándar del 10%.

El resultado del estudio determina que los Centros SCT no utilizan las herramientas informáticas, aún cuando tienen los programas, esto en la mayoría de los casos, debido a que no cuentan el tiempo suficiente para

capacitar a su personal, además que no existen ofertas de capacitación en donde se aprendan conceptos avanzados en esos programas.

Por otro lado se investigaron programas de formación basado en las nuevas tecnologías, que identifican las necesidades de capacitación para poder ofrecer algo novedoso y de interés a las Residencias Generales en los Centros SCT.

Se conformó la metodología basada en Competencias Laborales para realizar planes de capacitación integral para los Centros SCT, donde se menciona todo el proceso a seguir desde la detección de necesidades de capacitación, la integración del curso, hasta la evaluación.

Por último se desarrolla una estrategia de reingeniería con la finalidad de hacer más amigable la herramienta informática y de esa forma se pueda innovar en los cursos de capacitación para llegar al dominio del personal de la SCT, tomando en cuenta todos los aspectos que se deben considerar en la aplicación de esta herramienta informática para la Secretaría.