

## **CAPÍTULO I.- INTRODUCCIÓN**

### **1.1.- Problema de investigación.**

La educación es la piedra angular de cualquier proceso de desarrollo. A pesar de los avances que se han alcanzado en algunos renglones, todavía son muchos y muy graves los rezagos que presenta el sistema educativo nacional en todos sus niveles.

La educación superior presenta una problemática derivada fundamentalmente de la desvinculación y desarticulación con el sector social y productivo, esto provoca que las personas que terminan una profesión por ejemplo en Ingeniería Civil o Arquitectura no estén en condiciones de desempeñarse eficientemente en una empresa constructora o en el cualquier nivel de gobierno, por lo que requieren de una capacitación que les permita obtener el nivel de conocimientos y habilidades para poderse desempeñar en un puesto de trabajo adecuadamente.

Una de las principales herramientas para obtener resultados eficientes en la administración de recursos humanos es precisamente la capacitación, sin embargo, en muchos Centros SCT de nuestro país, la capacitación no es vista como un instrumento de progreso para el Centro SCT y para el individuo, sino como una obligación en materia legal con la que se debe cumplir para evitar sanciones. Lo cierto es que si se imparte correctamente, la capacitación genera resultados positivos para todas las partes involucradas en el funcionamiento de una dependencia gubernamental. La capacitación es una necesidad para empleado federal que se debe realizar si desea adaptarse rápidamente a los constantes cambios.

La mayoría de las delegaciones estatales tienen gran rezago en lo que se refiere a tecnología informática, subutilizan el equipo de cómputo ya que sus empleados no están capacitados en las aplicaciones informáticas actuales lo que los coloca al margen de la tecnología, destinando mucho tiempo para la realización de actividades y cometiendo errores.

Si la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la SCT realizara un análisis acerca de las veces que se equivocan sus empleados al realizar sus actividades y cuánto le cuesta esta serie de situaciones, seguramente verían de otro modo a la capacitación. En muchas ocasiones se cree solucionar el problema con un curso de capacitación “relámpago” sin una planeación ni elaboración adecuada, orientado sólo a cierto número o grupo de trabajadores, sin embargo, esto no resuelve el problema.

En lo que respecta a los centros de capacitación, el enfoque de la capacitación es dominado por la oferta, es decir los programas son diseñados en base a lo que se dispone y no en base a las necesidades del organismo. Además existe rigidez en los programas, Si se requiere actualizar solamente algunos conocimientos, no existe otra posibilidad que ingresar a tomar el programa completo y de este modo, repetir contenidos que ya se conocen.

Aunado a esto, no se evalúan los cursos, ni se les da un seguimiento para verificar que el participante haya aprendido, por lo tanto no existe un plan de mejora continua que permita ofrecer cursos cada vez más apegados a las necesidades reales, al no encontrar solución a sus demandas de capacitación.

## **1.2.- Justificación**

Generalmente, es más costoso contratar y capacitar nuevo personal, aun cuando éste cumpla los requisitos del puesto, que desarrollar las habilidades del personal existente. Además, al utilizar y desarrollar las habilidades del trabajador, la organización entera se vuelve más fuerte, productiva y rentable.

Para que los Centros SCT puedan aspirar a tener una alta productividad y un desempeño eficiente que las introduzca a la excelencia, deben atenderse las necesidades de desarrollo del elemento más importante: **el personal**.

Es conveniente que sean diseñados y puestos en marcha programas de capacitación basados en una investigación de las necesidades de cada individuo, de acuerdo al plan de Detección de Necesidades de Capacitación que se elabora anualmente por la Dirección General de Recursos Humanos. La

determinación de las necesidades de capacitación permite conocer los requerimientos del personal, lo que es de gran utilidad para establecer los objetivos y las acciones del plan de capacitación.

### **Mayor capacitación = más productividad**

La **informática** se ha convertido en factor de influencia para la inmensa mayoría de las actividades humanas. Es difícil encontrar una disciplina del quehacer humano que no pueda encontrar beneficio en el empleo de los recursos computacionales, incluso en las teléfonos celulares ya es posible acceder a los sistemas computacionales.

Un plan de capacitación en informática se constituye como un elemento indispensable para elevar los conocimientos, teniendo en cuenta la necesidad de fortalecer al personal en el uso de herramientas informáticas modernas, con el fin de introducirlos en el manejo de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) para el cumplimiento de sus tareas y para que sean capaces de actuar ante cualquier necesidad presentada dentro del contexto de los conocimientos obtenidos.

La capacitación hace a las personas capaces para el trabajo. La misión de la capacitación es mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes de una persona para elevar su calidad de vida, desempeñarse con mayor eficiencia y eficacia en sus funciones y reflejarlo en un trabajo más productivo y de calidad.

### **1.3.- Objetivos:**

#### **1.3.1.- Objetivo General**

- ✦ Diseñar Planes de capacitación sobre la aplicación de herramientas informáticas para los Centros SCT y oficinas centrales, acordes a las necesidades actuales, a fin de contribuir al desarrollo y al logro de metas de la organización.

### 1.3.2.- Objetivos específicos:

- ✦ Detectar necesidades específicas de capacitación en informática.
- ✦ Elaborar programas de capacitación de acuerdo a las necesidades propias unidades administrativas de la Subsecretaría de Infraestructura de la SCT.
- ✦ Analizar las mejores prácticas y estrategias de capacitación y desarrollo.
- ✦ Establecer un proceso de evaluación y seguimiento a la capacitación.

### 1.4.- Hipótesis.

Hipótesis HI.- Con el establecimiento de un plan de capacitación integral en aplicaciones informáticas adecuado a las necesidades de cada Centro SCT, se mejorara el desempeño de cada trabajador y por ende el Centro SCT se vuelve más productivo.

Hipótesis Nula HO.- Con el establecimiento de un plan de capacitación integral en aplicaciones informáticas adecuado a las necesidades de cada Centro SCT, no se mejorará el desempeño de cada trabajador, ni el Centro SCT se vuelve más productivo.

Hipótesis H2.- Los Centros SCT aplican adecuadamente las herramientas informáticas para la realización de sus tareas.

Hipótesis Nula HO.- Los Centros SCT no aplican adecuadamente las herramientas informáticas para la realización de sus tareas.

### **1.5.- Tipo de investigación.**

La presente investigación es de tipo descriptivo, ya que pretende describir la situación actual que presentan los Centros SCT en cuanto a la aplicación de herramientas informáticas.

Además se obtendrá información de la tecnología con la que cuentan y las necesidades de capacitación que requieren para sus actividades.

### **1.6.- Diseño de Investigación.**

Tipo de diseño no experimental transeccional.

“La investigación no experimental *expost-facto*, es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones“. De hecho no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.<sup>1</sup>

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado más no su evolución

### **1.7.- Descripción capitular**

#### **Capítulo I**

Se plantea la problemática de la investigación y la justificación del trabajo realizado, se definen los objetivos que se buscan, se plantean las hipótesis a comprobar, el tipo de estudio utilizado y el diseño de la investigación.

#### **Capítulo II**

Se menciona la importancia de la capacitación y en particular la capacitación en aplicaciones informáticas, además se describe el proceso de Certificación por

---

<sup>1</sup> HERNÁNDEZ SAMPIERE, Roberto, Metodología de la Investigación, ed. Mc Graw-Hill, pág. 188

Competencias Laborales que se realiza en México, ya que parte de esta metodología se adaptó para la realización de planes de capacitación.

### **Capítulo III**

Se presenta el desarrollo de la planeación estratégica, partiendo de la filosofía de la empresa, haciendo un análisis de la situación del Centro SCT de los factores internos y externos que la afectan hasta la definición de objetivos, estrategias y tácticas.

### **Capítulo IV**

Se realiza un ejemplo para determinar a qué nivel los Centros SCT utilizan las aplicaciones informáticas, en que actividades las utilizan y con qué infraestructura cuentan.

### **Capítulo V**

Se describe el plan 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.

### **Capítulo VI**

Se describe el proceso para la realización de una estrategia gubernamental que permita a los Centros SCT y oficinas centrales la optimización de contar con las herramientas informáticas y coadyuven una mejor capacitación al personal de cada área de esta Secretaría.