

**SEP**

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



# Tecnológico Nacional de México Instituto Tecnológico de la Zona Maya

## PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS EMPLEADOS DE LA SCT QUINTANA ROO

**Informe Técnico de Residencia Profesional  
que presenta la C.**

**CORAL GONZALEZ PIEDAD DEL CARMEN  
Número de control: 12870022**

**Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial**

**Asesor Interno: M. en E. Candita Del Carmen Kim Barrera**

**Juan Sarabia, Quintana Roo**

**Diciembre 2016**



## HOJA DE FIRMAS

### INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El comité de revisión para Residencia Profesional del estudiante de la carrera de INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, **Piedad del Carmen Coral González;** aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por el asesor interno M. en E. Candita del Carmen Kim Barrera, el asesor externo el Lic. Pedro Javier Zoancatl Chulin, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado: **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS EMPLEADOS DE LA SCT QUINTANA ROO,** que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fe de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

### A T E N T A M E N T E

Asesor Interno

  
\_\_\_\_\_  
M. en E. Candita del Carmen Kim Barrera

Asesor Externo

  
\_\_\_\_\_  
Lic. Pedro Javier Zoancatl Chulin

Juan Sarabia, Quintana Roo, diciembre, 2016.

## INDICE

ÍNDICE DE CUADROS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	v
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. JUSTIFICACIÓN.....	3
III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO.....	5
3.1 Macro localización.....	5
3.2. Microlocalización.....	7
3.3 Antecedentes de la SCT.....	8
3.3.1 Misión .....	8
3.3.2 Visión.....	8
3.4 Organigrama .....	9
IV. OBJETIVOS.....	10
4.1. General .....	10
4.2. Específicos.....	10
V. MATERIALES Y MÉTODOS .....	11
5.1 Proceso para la Formación de los Servidores Públicos de la SCT.....	11
5.2 Objeto de estudio .....	12
5.2.1 Población .....	12
5.2.2 Características del personal de las Residencias Generales de Carreteras Alimentadoras, Carreteras Federales y Conservación de Carreteras. ....	13
5.2.3 Muestra del estudio.....	13
5.3 Aplicación y análisis.....	14
5.4 Programa de capacitación .....	15
VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	17
6.1 Análisis al proceso.....	17
6.2 Resultado de la encuesta aplicada a los 19 Residentes de las tres residencias objeto de este proyecto.....	18

6.2.1 VARIABLE 1.- EXPERIENCIA EN EL TRABAJO.....	18
6.2.2 VARIABLE 2.- CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES.....	20
6.2.3 VARIABLE 3.- CAPACITACIÓN.....	22
<b>VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES .....</b>	<b>29</b>
<b>7.1 Limitantes .....</b>	<b>30</b>
<b>VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS.....</b>	<b>31</b>
<b>IX. CONCLUSIONES.....</b>	<b>32</b>
<b>X. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>33</b>
<b>10.1 Al proceso.....</b>	<b>33</b>
<b>XI. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>34</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Población de Quintana Roo .....	6
Cuadro 2 Programa de Capacitación .....	15

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura.- 1 Estado de Quintana Roo.....	5
Figura.- 2 Oficina de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes.....	7
Figura.- 3 Organigrama de la SCT Quintana Roo. ....	9
Figura.- 4 Resultado de la pregunta 1.1 .....	18
Figura.- 5 Resultado de la pregunta 1.2 .....	19
Figura.- 6 Resultado de la pregunta 2.1 .....	20
Figura.- 7 Resultado de la pregunta 3.1 .....	22
Figura.- 8 Resultado de la pregunta 3.2 .....	23
Figura.- 9 Resultado de la pregunta 3.3 .....	24
Figura.- 10 Resultado de la pregunta 3.4 .....	25
Figura.- 11 Resultado de la pregunta 3.5 .....	26
Figura.- 12 Resultado de la pregunta 3.6 .....	27
Figura.- 13 Resultado de la pregunta 3.7 .....	28

## I. INTRODUCCIÓN

Los antecedentes de la capacitación en México son importantes porque posibilita contrastar las concepciones que se han tenido, destacando que anteriormente era vista con un enfoque más técnico, y que con el transcurso de los años, comenzó a vislumbrarse el aspecto humano, reconociendo que, el bienestar de los trabajadores era primordial para elevar la productividad de las empresas.

En la actualidad, la capacitación en las organizaciones es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional.

En un contexto por demás cambiante, el proceso de capacitación es un tema recurrente de las Instituciones, que si bien es parte de la reglamentación de las mismas, en distintas ocasiones se ve en ella una pérdida de tiempo e insumos.

Pocas veces se denota la posibilidad de crecimiento y de oportunidad de aprendizaje, que posibilita mejoras en el desempeño laboral, e incluso interiorizar conocimientos para el desarrollo personal.

La actualización eleva la productividad, mejora los beneficios de la institución, calidad profesional en la realización de actividades laborales; hoy en día la capacitación es una herramienta fundamental ya que son los pilares de una empresa que se encuentra a la vanguardia. (Heredia, 2012)

Así mismo es importante resaltar algunos conceptos que permitan el entendimiento de la capacitación, como el diagnóstico de necesidades, además de hacer mención de las normas y políticas que la regulan, aspectos que son importantes para su desarrollo e implementación dentro de la empresa.

Las herramientas principales del proceso de capacitación en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) son: las descripciones y especificaciones de los cargos, los manuales de organización, procedimientos y métodos de trabajo, el sistema de evaluación del desempeño.

Al referirse específicamente a la capacitación de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, se considera importante reconocer lo que se ha hecho al respecto, así como los acontecimientos que han posibilitado su implementación y desarrollo.

De tal manera que en el presente proyecto se encontrará información relevante de los antecedentes de la capacitación laboral, la implementación y desarrollo de este proceso en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes en Quintana Roo, así como lo que se ha hecho en materia de capacitación a partir de que se implementó el sistema de Gestión de la Calidad y las políticas con relación a la misma, de ello se dependerá el análisis para una propuesta de mejora.

En el universo total de áreas en la Institución, se decidió delimitar este proyecto, se encontrará un diagnóstico de capacitación dirigido a los Residentes de Obras; pertenecientes a la Residencia General de Carreteras Alimentadoras, Residencia General de Conservación de Carreteras, Residencia General de Carreteras Federales.

## II. JUSTIFICACIÓN

El tema de la capacitación ha recibido una atención permanente a lo largo de la historia de México, éste se orientó hacia aspectos técnicos, relacionándolo con los procesos productivos, en donde una de las principales preocupaciones giraba en torno al cómo producir, ya que los recursos humanos se encontraban relegados a un segundo plano y por tanto no existían condiciones adecuadas para el trabajo y mucho menos una legislación que marcara los lineamientos a seguir.

Con esto se puede decir que la capacitación ha tenido un doble sentido, en un primer momento como parte de un proceso meramente operativo y por el otro intentando elevar no sólo la productividad sino también la calidad de vida de los trabajadores, aunque se ha institucionalizado y es parte ya de un derecho, muchas veces no se lleva a cabo y queda únicamente como parte de un requisito administrativo, aun cuando ha tenido aparente trascendencia, no supera la práctica tradicional y vista en ocasiones como un concepto novedoso más no como algo innovador.

El presente trabajo analizará el programa de capacitación en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) Chetumal, lo cual derivará una propuesta de mejora al Programa actualmente implementado.

Al hablar de algún referente histórico de la capacitación en la Secretaría de comunicaciones y Transportes, se puede mencionar que este funcionaba de forma técnica y respetando lo establecido en el marco legal; de acuerdo al artículo 123, apartado XIII, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que a la letra dice: Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La Ley reglamentaria determinara los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación.

Y de la Ley Federal del Trabajo, Artículo 153-a, en donde dice: todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato a sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del trabajo y Previsión Social.

A partir del año 2005, cuando la Secretaria de Comunicaciones y Transportes adoptó el estándar ISO 9001:2000, que se refiere a la calidad; ha estado año con año actualizándose en el tema; actualmente se encuentra recertificada a la nueva versión del estándar ISO 9001: 2015, el proceso de capacitación adquiere un mejor nivel de integración en la institución por estar implícito, generando como consecuencia diversos mecanismos más especializados para realizarlo y administrarlo; como el proceso de apoyo P 06 01 “Proceso para la formación de los servidores públicos de la SCT” el cual se encuentra en la documentación oficial del Sistema Gestión de la Calidad de esta dependencia.

Se observa entonces que la prioridad actual es cumplir con lo programado en el año, no importando los aspectos de competencia del personal; por lo que se propone subsanar esta problemática con un enfoque orientado a cumplir con la carencia antes mencionada, mediante la elaboración de bases de datos de necesidades de capacitación (DNC), para las personas cuyo perfil y funciones requieren se separen de lo general, presentando una propuesta en donde se vea reflejado el impacto de un programa de capacitación en las necesidades de los empleados.

### III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO

#### 3.1 Macro localización

El estado de Quintana Roo está ubicado en el extremo este del país, ocupa la porción oriental de la península de Yucatán, sus límites, naturales y geoestadísticos están entre los paralelos 17° 54" y 21° 36" de latitud norte y entre los meridianos 86° 45" y 89° 10" de longitud oeste del meridiano de Greenwich, tiene una extensión superficial aproximada de 42535 km<sup>2</sup> (incluye a las Islas Mujeres y Holbox) que lo ubica en el vigésimo lugar nacional; esta área representa 2.19% de la República Mexicana, y 30.66% del territorio peninsular.

Limita al norte con Yucatán y el golfo de México; hacia el este con el Mar Caribe; al sur con Belice y la Bahía de Chetumal; al oeste colinda con los estados de Campeche y Yucatán.(Figura 1)



Figura.- 1 Estado de Quintana Roo.

De acuerdo con el INEGI la población de Quintana Roo tiene 1,501,562 habitantes (INEGI, 2015)

Cuadro 1 Población de Quintana Roo

<b>Municipio</b>	<b>Habitantes</b>
Cozumel	86 415
Felipe Carrillo Puerto	81 742
Isla Mujeres	19 495
Othón P. Blanco	224 080
Benito Juárez	743 626
José María Morelos	37 502
Lázaro Cárdenas	27 243
Solidaridad	209 634
Tulum	32 714
Bacalar	39 111

Fuente: INEGI. Encuesta Intercensal 2015.

### 3.2. Microlocalización

El proyecto se desarrolló en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), Chetumal, Quintana Roo ubicado en Av. Insurgentes número 410 con Nápoles y Génova, colonia 20 de noviembre, C.P. 77038, Chetumal Quintana Roo. (Figura 2).



Figura.- 2 Oficina de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes.

### **3.3 Antecedentes de la SCT**

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes tiene su origen funcional en la Secretaría de Estado y Derecho de Relaciones Exteriores e Interiores establecida el 8 de noviembre de 1821, posteriormente, debido a las modificaciones efectuadas en el apartado de gobierno, las funciones relativas al ramo de comunicaciones y transportes se diseminaron entre varios organismos (SCT, 2014).

En 1857, se funda la Administración General de Caminos y Peajes como un primer intento por centralizar las funciones encaminadas a satisfacer las necesidades de comunicación en el ámbito nacional, el cual se ve consolidado el 13 de mayo de 1891, fecha en que se crea la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas.

El 11 de enero de 1951, la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas se organizó en dos Subsecretarías; en 1959, la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas, se dividió, creándose la hoy llamada Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

#### **3.3.1 Misión**

Promover sistemas de transporte y comunicaciones seguros, eficientes y competitivos, mediante el fortalecimiento del marco jurídico, la definición de políticas públicas y el diseño de estrategias que contribuyan al crecimiento sostenido de la economía y el desarrollo social equilibrado del país; ampliando la cobertura y accesibilidad de los servicios, logrando la integración de los mexicanos y respetando el medio ambiente.

#### **3.3.2 Visión**

Ser una dependencia eficiente en su gestión rectora del Sector, que garantice al país infraestructura de comunicaciones y transportes moderna y suficiente, que promueva la prestación de servicios de calidad y competitivos, que responda a las

expectativas de la ciudadanía y a las tendencias de la globalización, contribuyendo con ello al desarrollo sustentable del país, preservando el medio ambiente y la seguridad.

### 3.4 Organigrama

El Centro SCT Quintana Roo, para su operación cuenta con una estructura organica, la cual se puede observar en la figura 4.

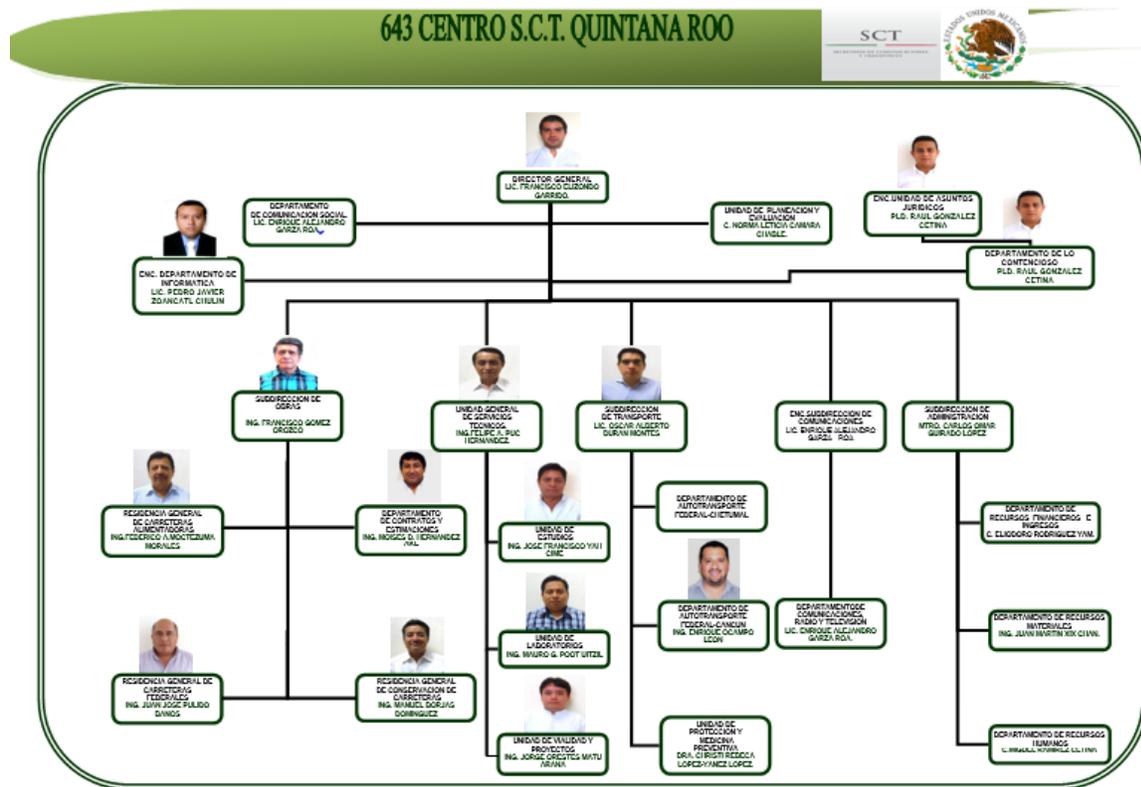


Figura.- 3 Organigrama de la SCT Quintana Roo.

## **IV. OBJETIVOS**

### **4.1. General**

Analizar el programa integral de capacitación para identificar la satisfacción de los empleados del programa, que permita generar una propuesta de mejora al “Proceso para la formación de servidores P0601” del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **4.2. Específicos**

- Identificar los puntos débiles del programa actual mediante la revisión del proceso correspondiente.
- Realizar un análisis y diagnóstico de la satisfacción a los Residentes de Obras de las Residencias Generales de Carreteras Alimentadoras, Carreteras Federales y Conservación de Carreteras que ha tomado los cursos de capacitación.

## **V. MATERIALES Y MÉTODOS**

Este proyecto se realizó en la Secretaría de Comunicaciones y Transporte de la ciudad de Chetumal, Quintana Roo, con la finalidad de identificar la eficacia del programa de capacitación que se implementa de manera periódica en la secretaría; para ello, se realizó una investigación cualitativa para medir la satisfacción del personal respecto a los cursos que le han sido proporcionados y describir las opiniones vertidas en el cuestionario que se aplicó. Este estudio es de tipo descriptivo ya que se enfoca a describir los resultados de las variables que se midieron sobre la satisfacción de los cursos, pertinencia e impacto en sus actividades.

Con la finalidad de cumplir con los objetivos del presente trabajo, se realizó un análisis al proceso para la formación de los servidores públicos de la SCT, para identificar aquellos puntos en donde se puede realizar una mejora al adecuar el proceso con las necesidades de los trabajadores; ya que de este depende la capacitación que reciben los servidores públicos de la SCT; se hizo una investigación integral a dicho proceso, lo que permitió detallar los objetivos:

Coordinar de manera eficiente los procesos de capacitación.

Proporcionar cursos acordes al perfil y puesto de los trabajadores.

Establecer un mecanismo mediante planes y programas acordes a las necesidades institucionales.

### **5.1 Proceso para la Formación de los Servidores Públicos de la SCT**

El proceso de capacitación establecido en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, contribuye a la formación integral de los servidores públicos de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes, mediante la instrumentación de programas de capacitación bajo esquemas de igualdad, no discriminación y corresponsabilidad, que permiten inducir, preparar, actualizar y certificar al

personal, para un mejor desempeño de su puesto, logrando así un incremento de la efectividad y contribución al logro de la misión institucional. Su alcance aplica a los 31 Centros SCT de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT, 2015).

Basándose en este proceso, la SCT establece el programa de capacitación, por lo que fue necesario realizar una revisión documental de la normatividad y lo que se encuentra plasmado en los documentos de capacitación, así como en sus instrumentos de aplicación.

Una vez realizada dicha revisión y realizada la comparación, se identificó si existe adecuación y congruencia entre ambos.

## **5.2 Objeto de estudio**

Para realizar el diagnóstico de la satisfacción de los Residentes de Obras de las Residencias Generales de Carreteras Alimentadoras, Carreteras Federales y Conservación de Carreteras, acerca de los cursos que le ha proporcionado la dependencia y determinar su eficiencia y contribución para el cumplimiento de sus actividades, fue necesario aplicar un cuestionario de DNC.

### **5.2.1 Población**

Se designa con este término a cualquier conjunto de elementos que tienen una características comunes. Cada uno de los elementos que integran tal conjunto recibe el nombre de individuo (Juez & Diez, 1997).

La SCT cuenta con una plantilla de 235 trabajadores, los cuales 207 son operativos y 28 de confianza.

Los departamentos sujetos de estudio son:

1. Residencia General de Carreteras Federales quien cuenta con una plantilla de 16 trabajadores.

2. Residencia General de Conservación de Carreteras quien cuenta con una plantilla de 39 trabajadores.
3. Residencia General de Carreteras Alimentadoras quien cuenta con una plantilla de 18 trabajadores.

Lo que hace un total entre las tres residencias de 73 trabajadores.

### **5.2.2 Características del personal de las Residencias Generales de Carreteras Alimentadoras, Carreteras Federales y Conservación de Carreteras.**

El personal que compone las Residencias son: Residentes, personal operativo, personal de enlace y confianza. Todos ellos hacen un total de 73 trabajadores.

La formación de cada uno de ellos corresponde a una naturaleza distinta, toda vez que sus actividades solo son equivalentes entre jerarquías:

- Los residentes y el personal de enlace requieren formación especializada acorde con su profesión y con las necesidades del servicio de la Secretaría, como son diseño de pavimentos, diseño de entronques, conocimientos de la normatividad de la SCT y su aplicación.
- El personal operativo requiere formación de carácter general y acorde con las necesidades del servicio que brinda la Secretaría.
- Ambos necesitan cumplir con 60 horas de capacitación para estar dentro de la normatividad establecida.

### **5.2.3 Muestra del estudio**

La muestra es un subconjunto de individuos pertenecientes a una población; se realizó un muestreo aleatorio simple; tomando en cuenta su definición “Se define la

población y se confecciona una lista de todos los individuos, se concreta el tamaño de la muestra y se extraen al azar los elementos” (Bolaños, 2012).

Se llevó a cabo este trabajo de investigación mediante la aplicación de una encuesta a los Residentes de obras y enlace de las tres residencias generales de este Centro SCT, de un total de 73 de trabajadores de las residencias, se escogieron al azar a 19 residentes de obra.

### **5.3 Aplicación y análisis**

Se analizó las necesidades de capacitación del personal en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) en Chetumal, Quintana Roo para tal efecto fue necesario realizar un diagnóstico a los empleados, para conocer sus necesidades reales.

La detección de necesidades se realizó con las muestras antes referidas, tomando en cuenta el planteamiento de un cuestionario con 16 preguntas los cuales fueron, 6 abiertas, 4 dicotómicas y 6 múltiples; enfocadas a obtener información específica de los requerimientos de capacitación del trabajador. Se consideraron 3 variables a calificar:

- 1.- experiencia de trabajo
- 2.- conocimientos y habilidades
- 3.- capacitación.

Los resultados del cuestionario se tabularon y registraron en la hoja de cálculo Excel, se construyeron gráficos para presentar los datos obtenidos y ser analizados.



de capacitación y ser programado.

9.- Tipo de Acción de Formación.- Se selecciona que tipo de acción se realizará.

10.- Modalidad.- Se selecciona la modalidad de la acción que se programó.

11.- Duración en Horas.- Se registra las horas de duración de la acción de capacitación.

12.- Costo Programado.- se registra el costo programado de la acción de capacitación de acuerdo a evidencias.

13.- Número de Participantes.- Se registra el número de participantes por categoría y rango que se pretende capacitar.

14.- Unidad Donante.- Se anota la clave de la Unidad Administrativa que dona los recursos financieros para la acción de capacitación.

15.- Lugar de Ejecución.- Se registra el lugar donde se impartirá la acción de capacitación.

16.- Mes de Ejecución.- Se selecciona el mes que se ejecutará la acción de capacitación, tomando en cuenta la fecha de término del mismo.

17.- Hombres.- Se registra el número de participantes hombres en la acción de capacitación.

18.- Mujeres.- Se registra el número de participantes mujeres en la acción de capacitación.

19.- Facilitadores.- Se registra con el número 1 el tipo de facilitador (interno o externo) que impartirá la acción de capacitación.

Como complemento a este programa se sugiere anexar una columna en la que se anote el perfil del trabajador.

Perfil del trabajador.- Registrar si es rama de Infraestructura, medica, administrativa, informática, transportes o comunicaciones.

## **VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Una vez hecha la investigación se procedió a clasificar el análisis al proceso para la Formación de los Servidores Públicos de la SCT.

### **6.1 Análisis al proceso**

1.- En el paso 6.1 del proceso P 06 01, la Dirección General de Recursos Humanos (DGRH), responsable de la planificación de las DNC, antes de establecer los criterios, debe consultar primero con las Direcciones Generales de las Residencias, para ver los cursos que tienen y estos cursos ponerlos en las DNC específicas para esas áreas.

2.- En el paso 6.2 la DGRH, solicita a través de oficio a los CSCT, la aplicación de las DNC, pero ya específicos para cada área, y así las Residencias tendrán sus cursos de acuerdo a su puesto y perfil.

3.- En el paso 6.3 el CSCT recibe el oficio de la DGRH, el funcionario responsable (FR), antes de la aplicación de la DNC de su centro, deberá coordinarse con otros centros de capacitación, escuelas y universidades para integrar cursos de maestría, doctorado de acuerdo al perfil de los residentes para integrarlos en las DNC.

## 6.2 Resultado de la encuesta aplicada a los 19 Residentes de las tres residencias objeto de este proyecto

### 6.2.1 VARIABLE 1.- EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

#### 1.1 Antigüedad en el trabajo.

5 - 10      10 - 15      15 - 20      20 - 25      25 - 30      Más de 30

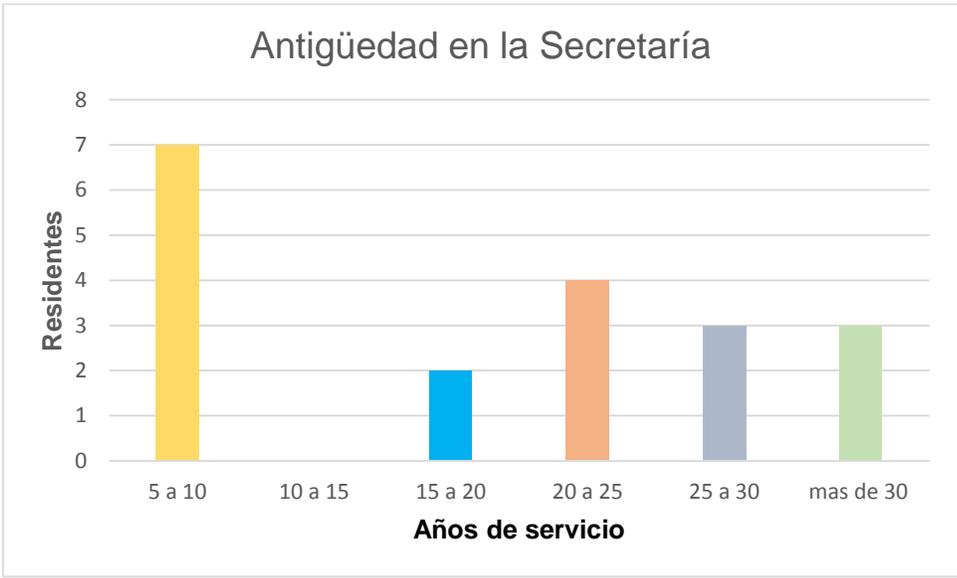


Figura.- 4 Resultado de la pregunta 1.1

De las 19 encuestas aplicadas a los residentes:

El 36.85% que corresponde a 7 residentes contestaron que tienen entre 5 y 10 años de antigüedad en el trabajo.

El 10.53% que corresponde a 2 residentes contestaron que tienen entre 15 a 20 años de antigüedad en el trabajo.

El 21.06% que corresponde a 4 residentes contestaron que tienen entre 20 a 25 años de antigüedad en el trabajo.

El 15.78 % que corresponde a 3 residentes contestaron que tienen entre 25 a 30 años de antigüedad en el trabajo.

El 15.78 % que corresponde a 3 residentes contestaron que tienen más de 30 años de antigüedad en el trabajo.

Por lo que podemos analizar que más del 50 % de los residentes tienen más de 5 años de servicio en la Secretaría, lo que nos da una experiencia laboral y saben perfectamente sus funciones.

1.2 ¿Conoce el perfil y descripción de su puesto laboral?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

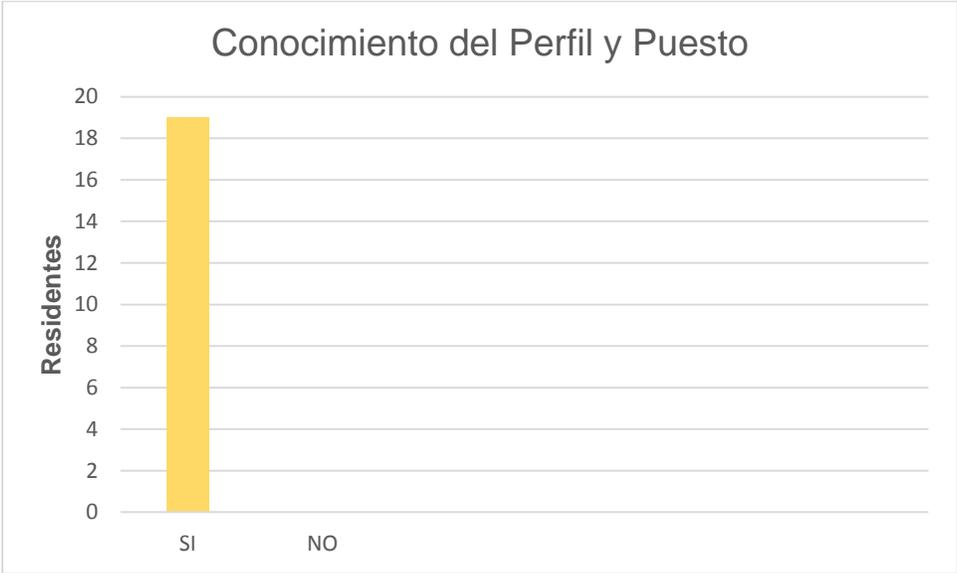


Figura.- 5 Resultado de la pregunta 1.2

De las 19 encuestas aplicadas a los residentes:

El 100% que corresponde a los 19 residentes contestaron que si conocen el perfil y descripción de su puesto.

Por lo que globalizando la pregunta se puede observar que los residentes conocen sus funciones, por lo que aunado a sus años de servicio podemos deducir que saben en qué área están fallando y que necesitan para mejorar sus labores.

## 6.2.2 VARIABLE 2.- CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES.

1.3 ¿Qué conocimientos generales necesitaría para su buen desempeño laboral?  
(Marque con una X todos los que usted, crea pertinentes)

Relaciones humanas en el trabajo  
Técnicas específicas  
Transversales

Seguridad e higiene  
Calidad en el servicio  
Desarrollo humano  
Otros

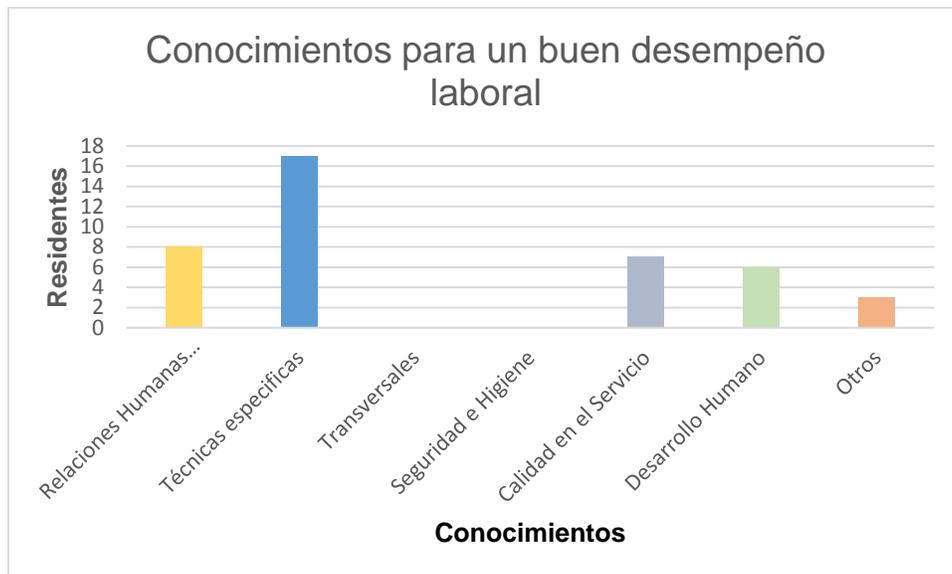


Figura.- 6 Resultado de la pregunta 2.1

De las 19 encuestas aplicadas a los residentes:

El 42.11% que corresponde a 8 residentes contestaron que necesitan del conocimiento de Relaciones Humanas en el trabajo para un buen desempeño laboral.

El 89.47% que corresponde a 17 residentes contestaron que necesitan del conocimiento de Técnicas específicas para un buen desempeño laboral.

El 36.85% que corresponde a 7 residentes contestaron que necesitan del conocimiento de calidad en el servicio para un buen desempeño laboral.

El 31.58% que corresponde a 6 residentes contestaron que necesitan del conocimiento de Desarrollo Humano para un buen desempeño laboral.

El 15.79% que corresponde a 3 residentes contestaron que necesitan de otros conocimientos para un buen desempeño laboral.

Lo que se puede observar de este resultado que de los 19 residentes encuestados escogieron más de un conocimiento que los ayude a mejorar su desempeño laboral, destacando el conocimiento técnico específico seguido de relaciones humanas en el trabajo.

### 6.2.3 VARIABLE 3.- CAPACITACIÓN.

3.1 ¿Ha recibido cursos de capacitación?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

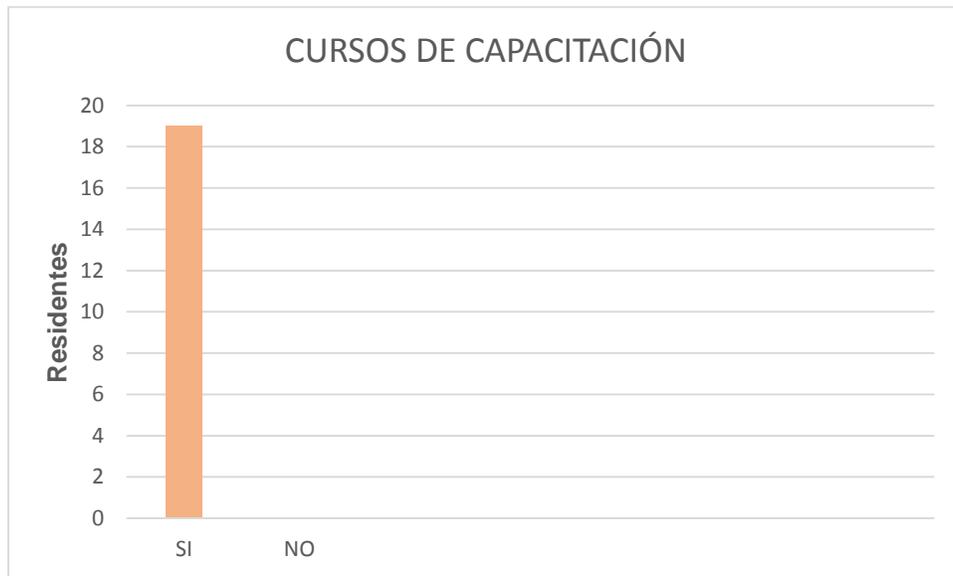


Figura.- 7 Resultado de la pregunta 3.1

De las 19 encuestas realizadas a los residentes:

El 100% contestó que si han recibido capacitación.

Por lo tanto la mayoría ha recibido capacitación por parte de la Secretaria.

### 3.2 ¿Considera adecuada la capacitación que ha recibido?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

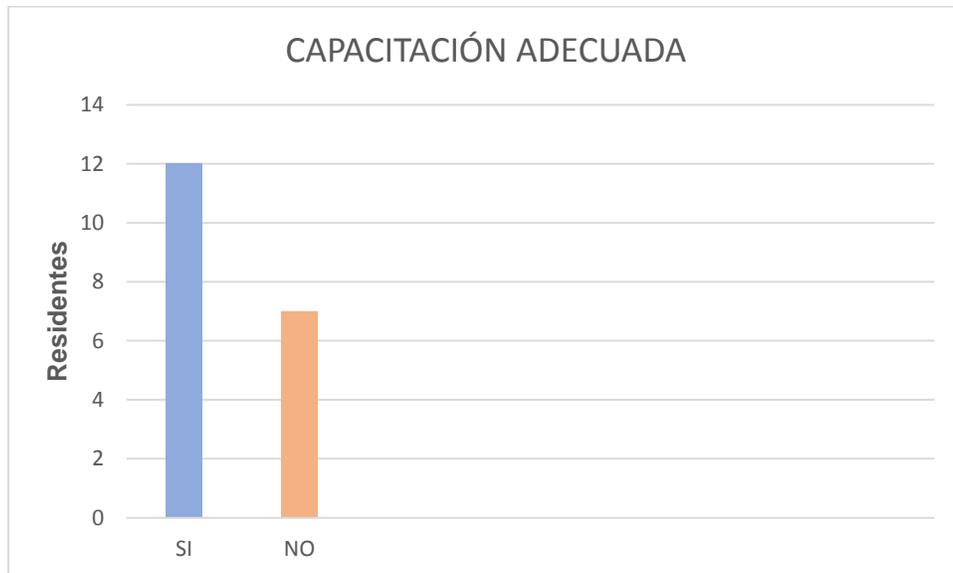


Figura.- 8 Resultado de la pregunta 3.2

De las 19 encuestas realizadas a los residentes:

El 63.15% que corresponde a 12 residentes contestaron que si es adecuada la capacitación.

El 36.85% que corresponde a 7 residentes contestaron que no es adecuada la capacitación.

Por lo tanto la mayoría de los residentes consideran adecuado los cursos que se les ha impartido, mientras que una minoría opina que no son adecuados los cursos impartidos.

### 3.3 En la actualidad cómo calificaría su desempeño?

Excelente \_\_\_\_    Muy Bueno \_\_\_\_    Bueno \_\_\_\_    Suficiente \_\_\_\_

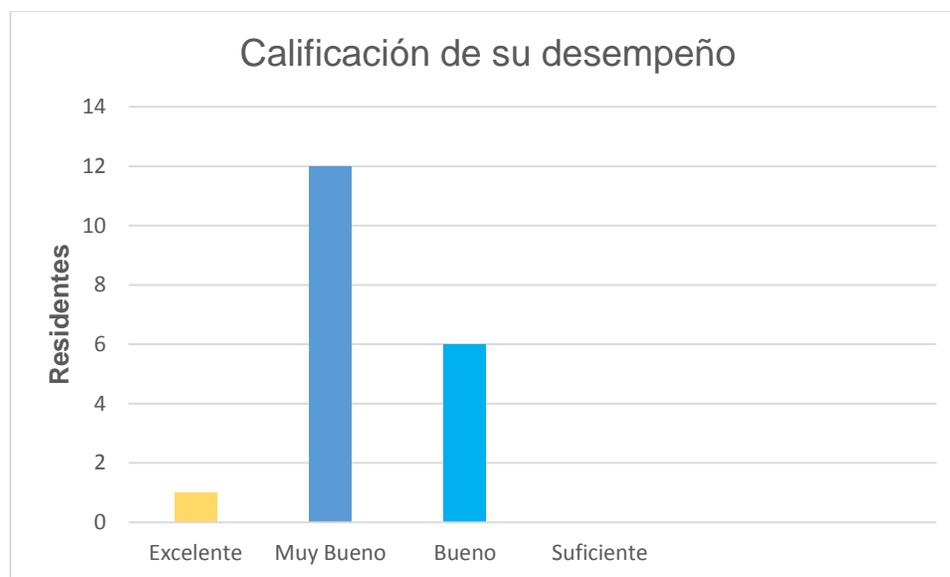


Figura.- 9 Resultado de la pregunta 3.3

De las encuestas realizadas a los residentes:

El 5.26% que corresponde a 1 residente califica su desempeño como excelente.

El 63.16% que corresponde a 12 residentes califica su desempeño como muy bueno.

El 31.58% que corresponde a 6 residentes califica su desempeño como bueno.

Por lo tanto los residentes califican su desempeño como muy bueno,

### 3.4 ¿Cómo determina usted, que cursos de capacitación necesita seguir?

- a) Opto por el que yo creo requerir para lograr un mejor desempeño.
- b) De acuerdo a mi experiencia, me guio por la oferta de años anteriores.
- c) En base al perfil de mi puesto de trabajo y el desarrollo de mis competencias.
- d) Me inclino por el que me ayude a alcanzar objetivos individuales y de la unidad.
- e)

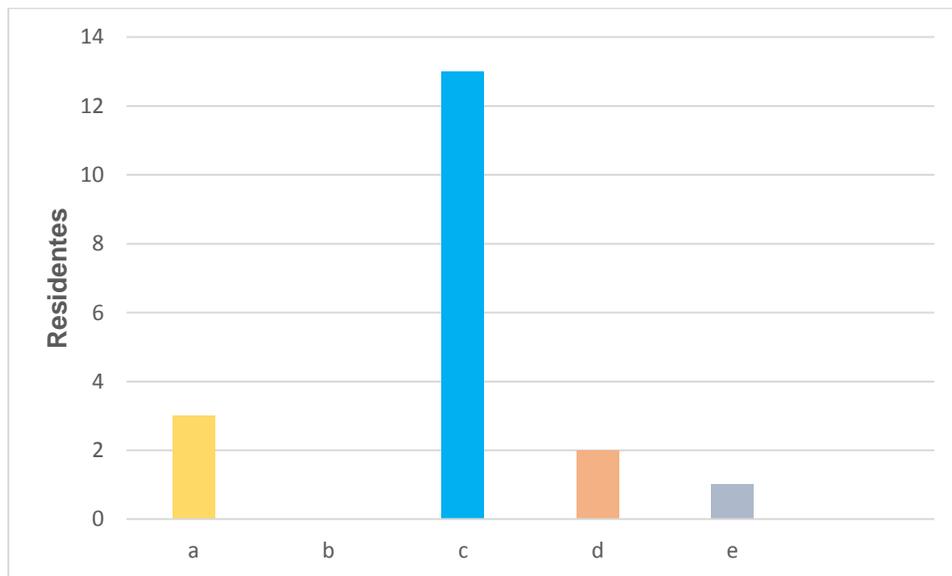


Figura.- 10 Resultado de la pregunta 3.4

De las 19 encuestas realizadas a los residentes:

El 15.78% que corresponde a 3 residentes contestaron que optan por el que creen requerir para lograr un mejor desempeño.

El 68.43% que corresponde a 13 residentes contestaron que en base al perfil de su puesto de trabajo y el desarrollo de sus competencias.

El 10.53% que corresponde a 2 residentes contestaron que se inclinan por el que les ayude a alcanzar sus objetivos individuales y de su unidad.

El 5.26% que corresponde a 1 residente contesto que otros determinan sus cursos a seguir.

Por lo tanto los residentes manifiestan requerir que sus cursos sean de acuerdo a su perfil, que les ayude a desarrollar sus competencias y su desempeño laboral.

### 3.5 ¿Qué modalidad de capacitación prefieren recibir?

- a) Presencial con instructor externo.
- b) Presencial con instructor interno.
- c) Presencial en línea.
- d) Presencial en Sede externa
- e) En línea por página institucional.

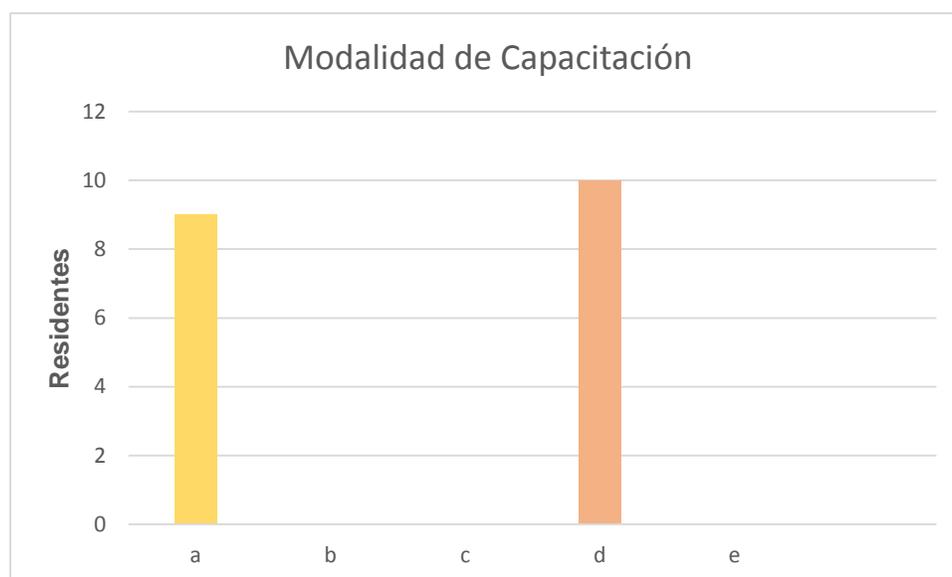


Figura.- 11 Resultado de la pregunta 3.5

De las 19 encuestas realizadas a los residentes:

El 47.37% que corresponde a 9 residentes contestaron que prefieren la modalidad Presencial con instructor externo.

El 52.64% que corresponde a 10 de los residentes encuestados contestaron que prefieren la modalidad de Presencial con sede externa.

Po lo tanto los residentes prefieren recibir cursos presenciales con sede externa que les ayude en su puesto.

3.6 ¿Te interesaría otros cursos impartidos externamente y que no se encuentran considerados por la institución?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

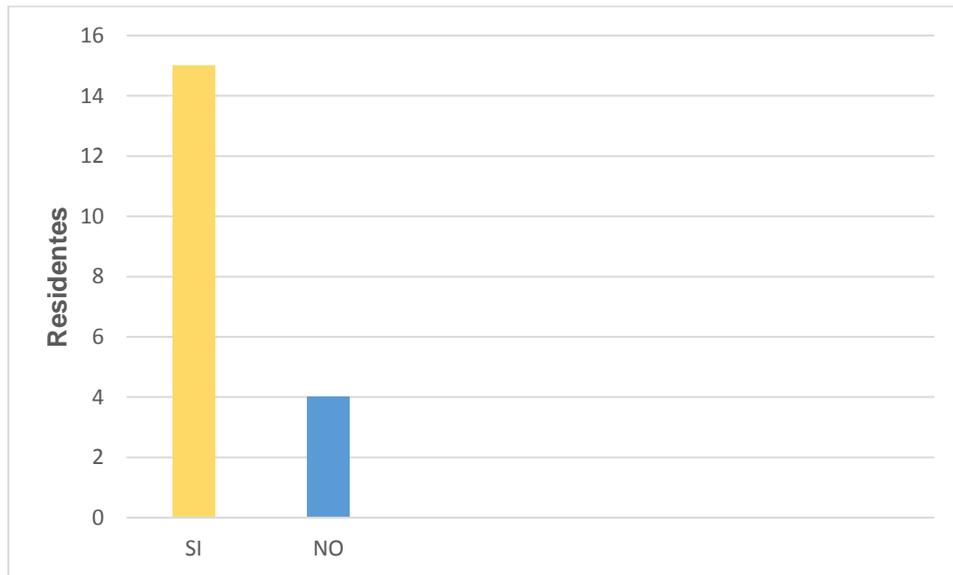


Figura.- 12 Resultado de la pregunta 3.6

De las 19 encuestas realizadas a los residentes:

El 78.94% que corresponde a 15 residentes encuestados contestaron que si les interesaría tomar otros cursos impartidos por otra institución y que no están considerados por la SCT.

El 21.06% que corresponde a 4 residentes encuestados contestaron que no les interesa tomar otros cursos impartidos por otra institución y que no están considerados por la Secretaria.

Po lo tanto los residentes manifiestan que requieren cursos que otras instituciones realizan para reforzar sus habilidades.

### 3.7 ¿Qué tipo de competencias necesitas desarrollar?

- a) Técnicas
- b) Habilidades
- c) Nivel académico
- d) Otra \_\_\_\_\_

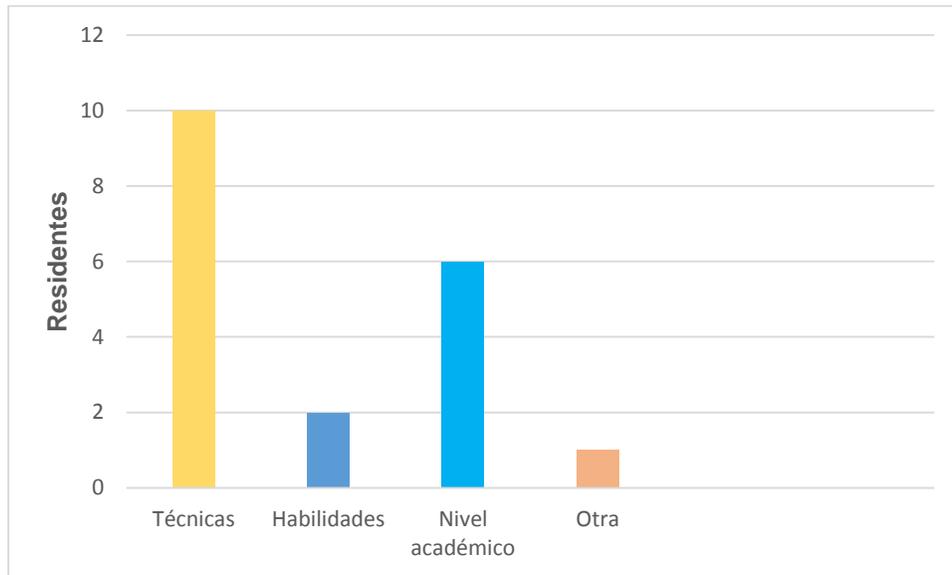


Figura.- 13 Resultado de la pregunta 3.7

De las 19 encuestas realizadas a los residentes:

El 52.64% que corresponde a 10 residentes encuestados contestaron que la competencia que necesita desarrollar es la técnica.

El 10.53% que corresponde a 2 residentes encuestados contestaron que la competencia que necesitan desarrollar es la de habilidades.

El 31.58% que corresponde a 6 residentes encuestados contestaron que la competencia que necesitan desarrollar es el del nivel académico.

El 5.25% que corresponde a 1 residente encuestado contestó que necesita de otras competencias.

Por lo tanto los residentes encuestados manifiestan que necesitan desarrollar más la competencia técnica y su nivel académico para un buen desempeño laboral.

## **VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES**

El problema detectado durante la revisión de la documentación del proceso para la formación de los servidores públicos de la SCT, se refiere a la ausencia de retroalimentación hacia la Dirección General de Recursos Humanos (DGRH), esta retroalimentación debe contener las necesidades particulares de cada centro de trabajo del estado.

Tomando en cuenta el párrafo anterior se permitirá modificar la forma en la que se elabora la planeación del programa antes referido, involucrando en esta a todo el personal que recibirá la capacitación.

Como consecuencia se propone modificar el punto 6.1 del proceso arriba mencionado que a la letra dice: “Realiza la planeación en el ámbito de la capacitación y formación, con base en los ordenamientos jurídicos aplicables vigentes a la formación integral que rigen en la administración Pública Federal, así como en las estrategias y directrices para la administración, operación y medición de la efectividad del Proceso de Formación de los servidores públicos (PFSP).

Derivado de lo anterior, se establecen los criterios para la elaboración de la DNC, informándose a los Centros SCT (CSCT) mediante oficio circular”.

## **7.1 Limitantes**

La principal limitante que se encontrara para implementar el presente proyecto, es el presupuesto asignado, porque sin él, no es posible contratar a instituciones que proporcionen la capacitación adecuada al perfil del trabajador.

Debido a que el proceso para la formación de los servidores públicos, es un sistema centralizado dentro del SGC en la SCT, la propuesta de mejora en dicho proceso, deben ser analizados y valorados a nivel central.

Con esta revisión se puso de manifiesto que a nivel central envían las DNC de manera global a las Unidades de Capacitación del estado, y no por áreas de acuerdo al perfil y puesto de los trabajadores.

Esto trae como consecuencia que los trabajadores escojan los cursos solo por cumplir con un requisito más, que marca los estatutos y reglamentos de la SCT.

## VIII. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS

El propósito de la investigación es establecer las normas y mecanismos que serán aplicadas en la capacitación, a la vez que se desarrollaron nuevas en el entorno laboral, obteniendo experiencia en la conclusión de la carrera profesional.

Entre las competencias aplicadas se pueden mencionar las siguientes:

- Habilidad para desarrollar métodos de investigación.
- Capacidad para evaluar los sistemas integrales de calidad.
- Analiza e interpreta información para la realización de sus proyectos.
- Evalúa los procesos de calidad, con liderazgo y compromiso ético, conforme a las herramientas básicas de la ingeniería.
- Aplica las normas que inciden en su ámbito de desempeño.
- Capacidad de generar nuevas ideas.
- Búsqueda del logro.

## **IX. CONCLUSIONES**

Con el presente proyecto, se puede identificar que el proceso para la formación de los servidores públicos de la SCT, por ser un proceso prácticamente nuevo, hay inconsistencias en la formulación de la DNC, ya que esta es en general y no específica para cada área.

Al analizar los resultados obtenidos, se encontró que los residentes de obra adscritos a las Residencias Generales de Carreteras Federales, Carreteras Alimentadoras y Conservación de Carreteras, consideran que los cursos que han recibido han cumplido parcialmente con sus expectativas, requieren conocimiento especializado para desempeñar su labor de forma correcta.

Los cursos que hasta el momento se han ofertado solo contemplan superficialmente sus necesidades, están orientados hacia la formación de valores y conocimiento general.

Sin embargo con la propuesta y recomendación del presente, se busca localizar los puntos débiles y reforzarlos con una proyección real y actualizada que nos ayude con una planeación mejor para la realización de las DNC y así tener una satisfacción de los Residentes estudio de este proyecto.

## **X. RECOMENDACIONES**

Derivado de los resultados y conclusiones obtenidas en el presente proyecto, debería contener las siguientes recomendaciones:

### **10.1 Al proceso.**

Dentro del proceso P 06 01, se debe planificar bien los criterios para la formulación de las DNC de acuerdo al puesto y perfil del trabajador, para cumplir con las normas y reglamentos que rigen los lineamientos de la capacitación en la SCT.

En el punto 6.1 del proceso es la parte medular para la elaboración de las DNC, es ahí donde la DGRH, debe tomar en cuenta los cursos que las Direcciones Generales de Carreteras Alimentadoras, Carreteras Federales, Conservación de Carreteras, programan para integrar estos a los criterios para la formulación de las DNC.

En el punto 6.2 la DGRH al solicitar la aplicación de las DNC estas ya deben ser específicas para cada área.

## XI. BIBLIOGRAFÍA

- 9000, N. (2011). *Beneficios de la norma ISO 9001*. Recuperado el 24 de noviembre de 2016, de <http://www.normas9000.com/beneficios-de-iso-9001.html>
- Aguilar, J. E. (2010). *El marco legal de la capacitación en México*. Recuperado el 22 de noviembre de 2016, de [http://www.conductitlan.net/psicologia\\_organizacional/marco\\_legal\\_capacitacion\\_en\\_mexico.pdf](http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/marco_legal_capacitacion_en_mexico.pdf)
- Bolaños, E. (2012). *Muestra y muestreo*. Recuperado el 24 de noviembre de 2016, de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/tizayuca/gestion\\_tecnologica/muestraMuestreo.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tizayuca/gestion_tecnologica/muestraMuestreo.pdf)
- Gelaf, G. (2003). *Psicología del Trabajo*. 3-5. Argentina.
- INEGI. (2015). *Número de habitantes. Quintana roo*. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/QRoo/Poblacion/>
- Juez, P., & Díez, F. J. (1997). *Probabilidad y estadística en medicina*. Madrid, España.
- Ministerio de salud. (1998). *Gestión de la capacitación en las organizaciones conceptos básicos*. Lima, Perú: Ministerio de la salud.
- Reza, J. C., & Riveros, A. (2002). *Obstáculos de la capacitación*. Recuperado el 24 de noviembre de 2016, de <http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2005/administracion/optativas/2002.pdf>
- S.T.P.S. (2008). *La función de la capacitación en las empresas*. Recuperado el 22 de noviembre de 2016, de [http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La\\_funcion\\_de\\_la\\_capacitacion.pdf](http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacion.pdf)
- SCT. (2014). *Portal SCT ¿Quiénes somos y que hacemos?* Recuperado el 22 de noviembre de 2016, de <http://www.sct.gob.mx/desplieganoticias/article/quienes-somos-y-lo-que-hacemos/>