

<b>ÍNDICE</b>	<b>Pág.</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I.- INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
1.1.- Problema de investigación.....	8
1.2.- Justificación.....	9
1.3.- Objetivos: .....	10
1.3.1.- Objetivo General.....	10
1.3.2.- Objetivos específicos.....	11
1.4.- Hipótesis. ....	11
1.5.- Tipo de investigación .....	12
1.6.- Diseño de Investigación.....	12
1.7.- Descripción capitular.....	12
<b>CAPÍTULO II.- MARCO DE REFERENCIA .....</b>	<b>14</b>
2.1.-Importancia de la Capacitación .....	14
2.2.-¿Por que capacitar en Aplicaciones informáticas? .....	17
2.3.-Competencias Laborales .....	20
2.4.-Proyecto de Modernización para la Educación Técnica y la Capacitación (PMETyC) .....	23
2.5.-El Consejo de Normalización y de Certificación de Competencia Laboral (CONOCER) .....	25
2.6.-El Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral en México (SNCCL).....	31
<b>CAPÍTULO III.- PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....</b>	<b>39</b>
3.1.- Filosofía de la unidad.....	40
3.2.- Diagnóstico situacional .....	44
3.3.- La formulación de objetivos y estrategias .....	49

<b>CAPÍTULO IV.- SIRASEF.....</b>	<b>55</b>
4.1.- Objetivo .....	55
4.2.- Ambito de la aplicación.....	55
4.3.- Flujo operativo .....	55
4.4.- Modulos del Sistema.....	56
4.4.1.- Administración .....	57
4.4.2.- Catalogos.....	57
4.4.3.- Licitaciones .....	58
4.4.4.- Contratos .....	58
4.4.5.- Derecho de vía .....	59
4.4.6.- Supervisión .....	59
4.5.- Consultas y reportes.....	60
<b>CAPÍTULO V.- PLANEACION ESTRATÉGICA DE LA CAPACITACIÓN</b>	
<b>INFORMATICA .....</b>	<b>61</b>
5.1.- Planeación .....	61
5.1.1.- Detección de necesidades de capacitación .....	61
5.1.1.1.- Identificación de las competencias laborales .....	62
5.1.1.2.- Normalización de competencias.....	67
5.1.2.- El diseño curricular modular .....	76
5.1.3.- Formulación de objetivos de aprendizaje por módulo.....	76
5.1.4.- Perfil de Habilidades del egresado.....	79
5.1.5.- Seleccionar y organizar los contenidos.....	80
5.1.6.- Identificar la estrategia formativa.....	81
5.1.7.- Elaborar la guía didáctica .....	83
5.2.- Organización.....	85
5.3.- Ejecución.....	86
5.4.- Evaluación por competencias.....	86
5.4.1.- Evaluación de contenidos.....	89
5.4.2.-Técnicas e instrumentos de evaluación .....	90
5.4.3.-Efectuar la evaluación .....	94

<b>CAPÍTULO VI.- ESTRATEGIA GUBERNAMENTAL .....</b>	<b>100</b>
6.1.- Objetivo .....	100
6.2.- Elección de una estrategia .....	100
6.3.- La estrategia de marketing en el sector servicios .....	101
6.3.1.- Características de los servicios .....	101
6.3.2.- Elementos básicos.....	103
6.3.3.- Segmentación de mercado.....	103
6.3.4.- Selección de mercado meta .....	104
6.3.5.- Posicionamiento en el mercado .....	104
6.3.6.- Mezcla de mercadotecnia (Marketing Mix).....	108
<b>CAPÍTULO VII.- CONCLUSIONES .....</b>	<b>117</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>119</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>120</b>

## 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