

# Universidad de Sonora



**División de Ciencias Sociales**

**Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación**

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA SUBDIRECCIÓN DE  
TRANSPORTES EN LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y  
TRANSPORTES, CENTRO SCT SONORA.**

**MEMORIA DE PRÁCTICAS PROFESIONALES**

Que para obtener el título de:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**PRESENTA**

Leticia Maribel Tadeo Rascón

Asesor-Director

**Manuela Matus Verdugo**

Sinodales:

**Gonzalo Leyva Pacheco  
Carlos Guillermo Tena Figueroa  
Martha Jaime Rodríguez**

**Hermosillo Sonora. Julio de 2014**

# Repositorio Institucional UNISON



**"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"**



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como openAccess

## INDICE

AGRADECIMIENTOS .....	2
Introducción.....	5
Apartado I.....	7
Programa de Prácticas Profesionales en la Subdirección de Transportes de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Centro SCT Sonora .....	7
1.1 Proyectos de práctica profesional y objetivos: .....	9
1.2 Fundamentos conceptuales y metodológicos de comunicación interna.....	10
1.3 Actividades de comunicación organizacional interna .....	11
1.4 Fundamentos conceptuales metodológicos de comunicación externa .....	12
1.5 Actividades de comunicación externa .....	12
1.6 Fundamentos conceptuales metodológicos de intervención.....	13
1.7 Actividades de intervención:.....	13
Apartado II.....	14
Subdirección de Transportes de la SCT Centro, Sonora: Contexto organizacional .....	14
2.- Subdirección de Transportes de la SCT Centro, Sonora: Contexto organizacional .....	15
2.1 Ubicación y tipo de Unidad receptora: .....	15
2.2 Características de la Unidad receptora.....	15
2.3 Misión y visión.....	16
2.5 Estructura de la organización.....	17
2.6 Funciones de los Centros SCT .....	19
2.7 Funciones de la Subdirección de Transportes .....	19
2.8 Departamento de Autotransporte Federal.....	21
2.9 Comandancia de Aeropuerto .....	22
2.10 Departamento de Transporte Ferroviario .....	24
2.11 Unidad de Protección y Medicina Preventiva.....	25
2.12 Normatividad para la obtención de licencia federal del conductor del autotransporte federal.....	26
2.12.1 Objetivo de la expedición de licencia federal .....	26

2.12.2 Alcance del servicio .....	26
2.12.3 Responsabilidades de los otorgantes .....	26
2.12.4 Lineamientos de Operación .....	27
Apartado III.....	29
Diagnóstico e Intervención en la Subdirección de Transportes.....	29
3.- Diagnóstico e Intervención en la Subdirección de Transportes.....	30
3.1 Actividades y competencias desarrolladas.....	30
Apartado IV .....	34
Resultados y Aportaciones de la Práctica Profesional. ....	34
4.- Resultados y Aportaciones de la práctica profesional .....	35
4.1 Análisis general del programa.....	35
4.2 Análisis de las actividades realizadas .....	36
4.3 Aportes a la unidad receptora .....	37
4.4 Análisis de los aportes en la formación profesional del estudiante .....	42
Referencias Bibliográficas .....	46
ANEXO 1 .....	50
Actividades realizadas .....	50
Anexo 2 .....	56
Encuesta aplicada a los empleados de la SCT.....	56
Anexo 3 .....	62
Observaciones registradas proyecto interno.....	62
Anexo 4 .....	65
Encuesta aplicada a los usuarios de SCT.....	65
Anexo 5 .....	69
Registro de observaciones externas.....	69
Anexo 6.....	70
Carta-autorización de Subdirección para la presentación de Memoria de Práctica Profesional.....	70

## Introducción

El presente trabajo intitulado Comunicación Organizacional en La Subdirección de Transporte en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Centro SCT Sonora, tiene como objetivo presentar la memoria de prácticas profesionales realizadas en dicha institución, por lo que el documento se estructura en cinco apartados relacionados entre sí. El primer apartado identificado como programa de prácticas profesionales en la Subdirección de Transportes de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes Centro SCT Sonora, describe el programa, los objetivos, elementos conceptuales y metodológicos, así como las actividades realizadas, se señala el lapso en el que se desarrolló la práctica y la integración de equipo. Se describe además el soporte académico obtenido para la realización de las prácticas profesionales. En el segundo apartado, se explica el contexto general de la organización.

En el tercer apartado, actividades de Diagnóstico e Intervención en la Subdirección de Transportes, se describen las actividades desarrolladas, así como las competencias y habilidades que se requirieron para llevarlas a cabo. En el cuarto apartado sobre Resultados y Aportes se hace un análisis del programa de las actividades realizadas así como un análisis de las contribuciones que la unidad receptora ofreció a los practicantes y viceversa, finalmente se presentan algunas conclusiones y recomendaciones sobre el programa de prácticas que se llevó a cabo.

Para llevar a cabo la práctica profesional se eligió a la Subdirección de Transportes de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, centro SCT Sonora, organización que atiende, entre otros públicos, al usuario que solicita la obtención de licencia para el conductor del autotransporte federal. Esta Institución que ha recibido a practicantes del Eje Especializante de Comunicación Organizacional de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, aceptó al equipo de trabajo cuando se le presentó el proyecto y se expresó el interés de llevarlo a cabo en dicha institución. Aunque el proyecto estaba planeado para realizarse en el

Departamento de Comunicación Social, por las necesidades de la institución, se consideró su realización en el Departamento de Subdirección y Transportes.

Se convino una reunión entre el Ing. Israel Armenta subdirector de transportes quien sería el representante de la unidad receptora y el maestro tutor de la práctica profesional, así como los practicantes para formalizar las actividades que se llevarían a cabo sobre la comunicación organizacional. En este sentido, se decidió que atendiéramos la comunicación en los departamentos de Autotransporte Federal, Comandancia de Aeropuerto, Departamento de Transporte Ferroviario y Unidad de Protección y Medicina Preventiva.

Para dar inicio con la práctica el Ingeniero Armenta asignó un espacio de trabajo en las instalaciones de la SCT e hizo una presentación de los integrantes de la práctica con los directores de dichos departamentos para que colaboraran en los proyectos. Los directivos siempre mostraron una actitud positiva, lo cual facilitó el desarrollo de los proyectos sin ningún contratiempo.

Uno de los retos como practicantes, fue en principio conocer y entender la estructura y funcionamiento de los departamentos antes señalados, pues era la primera vez que el equipo de trabajo se integraba de manera formal a una institución de esa naturaleza. Otro reto fue entender el lenguaje sobre los lineamientos de la institución y los servicios que ofrece, e interactuar con los directivos para la obtención de la información. Finalmente el mayor reto mas importante fue realizar un trabajo de manera responsable y profesional que permitiera mantener las puertas abiertas de la SCT a las nuevas generaciones de comunicólogos para la realización de prácticas profesionales.

## **Apartado I**

Programa de Prácticas Profesionales en la Subdirección de Transportes de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Centro SCT Sonora

## **1. Programa de Prácticas Profesionales en la Subdirección de Transportes de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, centro SCT Sonora.**

En este apartado se describen los objetivos, fundamentos conceptuales y metodológicos, así como las actividades realizadas, señalando el tiempo en el que se desarrolló la práctica y la integración de equipo. Se describe además el soporte académico obtenido para la realización de las prácticas profesionales.

En los semestres VII, VIII y IX, se llevaron a cabo tres proyectos relacionados con la comunicación interna y externa en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, centro SCT Sonora. Por los objetivos de dichos proyectos, las competencias desarrolladas por el equipo de practicantes conformado por Maribel Tadeo Rascón, Mariel Hikari Villa Bañuelos, Israel de Jesús Ayala García, Irene Guadalupe Heredia del Toro y Rosa Isela Velázquez Carrillo, fueron la de diagnóstico e intervención. La primera competencia permitió conocer las estrategias de comunicación que la organización implementa para su público interno como externo; la segunda, por los datos obtenidos, se elaboró propuestas que posibilitarían mejorar la comunicación de dicha organización con sus públicos. Cada proyecto, fue asesorado por los maestros del Eje Especializante de Comunicación Organizacional.

El trabajo realizado en cada semestre fue de la siguiente manera:



## 1.1 Proyectos de práctica profesional y objetivos:

Tabla 1

Semestre	Periodo	Proyecto de práctica profesional	Objetivo	Tipo de comunicación
VII	2009-2	Diagnóstico de estrategias de comunicación organizacional interna en la subdirección de transportes, centro SCT Sonora.	Realizar un diagnóstico de estrategias de comunicación organizacional interna en los departamentos de la subdirección de transportes en la secretaría de comunicaciones y transportes, centro SCT Sonora, a partir de la percepción de los empleados sobre los resultados elaborar una propuesta de mejora en el proceso de comunicación interna de la organización	Interna
VIII	2010-1	Diagnóstico de imagen y estrategias de comunicación organizacional externa en la secretaría de comunicaciones y transportes, centro SCT sonora	Realizar un diagnóstico de comunicación organizacional externa en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes , centro SCT sonora , con la finalidad de analizar su imagen y estrategias de comunicación a partir de la percepción del usuario y plantear propuestas de mejora	Externa
XI	2010-2	Propuestas de comunicación para la atención de usuarios en la subdirección de transportes en la secretaría de comunicaciones y transportes, centro SCT sonora	Llevar a cabo en la secretaría de Comunicaciones y Transportes, centro SCT Sonora, en el espacio de contacto ciudadano y en la Unidad de Protección y Medicina Preventiva en la Subdirección de Transportes, las propuestas del estudio de comunicación de acuerdo a la calidad en el servicio y el proceso comunicativo en dicha organización y su implementación.	Interna externa

Fuente: Elaboración propia Maribel Tadeo

## 1.2 Fundamentos conceptuales y metodológicos de comunicación interna

Mapa 1



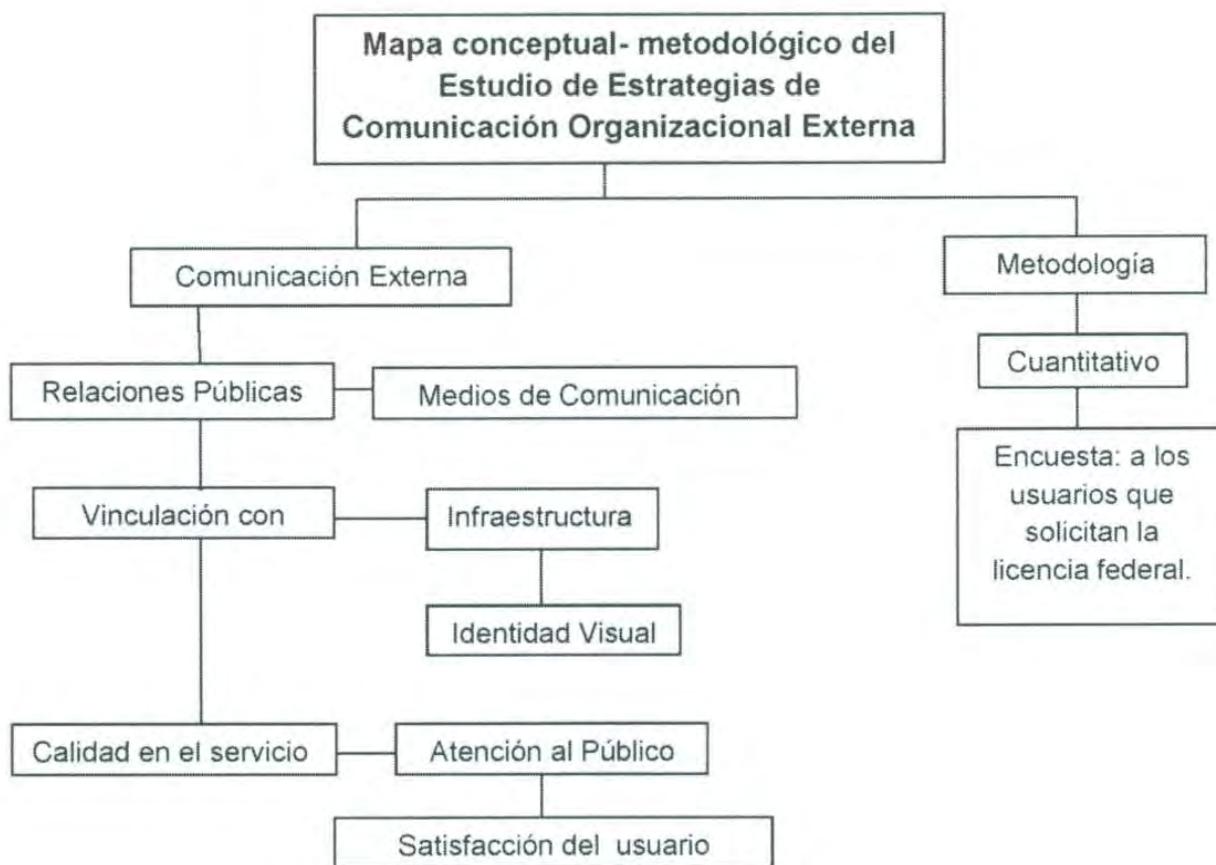
Fuente: Elaboración Tadeo, Villa, Ayala, Velázquez y Heredia.

En el séptimo semestre el proyecto de práctica profesional fue Diagnóstico de estrategia de comunicación organizacional interna en la subdirección de transportes, centro SCT Sonora; Los conceptos que ordenaron a este proyecto fueron: Comunicación Organizacional, considerando la comunicación interna y desarrollo organizacional. Del primero se desglosan los flujos de comunicación ascendente, descendente y horizontal; del segundo se considera clima organizacional, liderazgo, trabajo en equipo, motivación y filosofía organizacional.

### 1.3 Actividades de comunicación organizacional interna

El estudio que se llevó a cabo fue de corte cuantitativo. Se diseñó un cuestionario (ver anexo 2) que fue aplicada a 50 empleados de la Subdirección y Departamentos responsables de la Subdirección de Transportes y a los departamentos Autotransporte Federal, Comandancia de Aeropuerto, Departamento de Transporte Ferroviario y Unidad de Protección y Medicina Preventiva.

Mapa 2



Fuente: Elaboración Tadeo, Villa, Ayala, Velázquez y Heredia.

## **1.4 Fundamentos conceptuales metodológicos de comunicación externa**

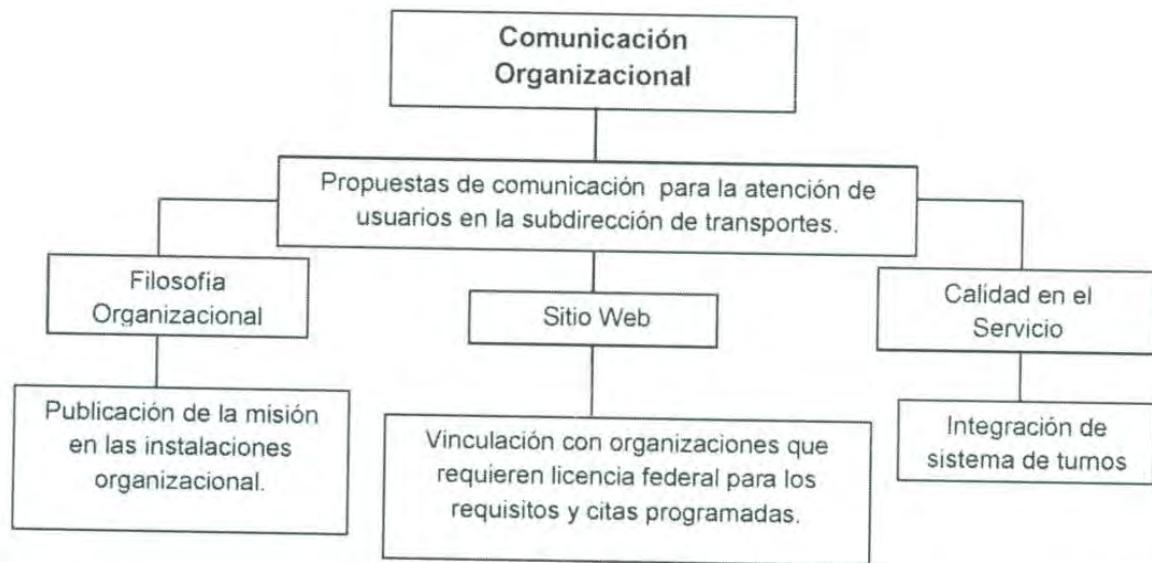
En el octavo semestre, el proyecto que se llevó a cabo se titula Diagnóstico de Imagen y Estrategias de Comunicación Organizacional Externa en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Centro SCT Sonora, cuyo objetivo fue realizar un diagnóstico de comunicación organizacional externa, con la finalidad de analizar su imagen y estrategias de comunicación a partir de la percepción del usuario y plantear propuestas de mejora; en este estudio los conceptos que ordenaron a este proyecto fueron: Comunicación externa considerando las relaciones públicas e imagen y calidad en el servicio. Del primero se desglosa los medios de comunicación; del segundo se considera infraestructura e identidad visual; del tercero se toma como referencia la atención al público y satisfacción del usuario.

## **1.5 Actividades de comunicación externa**

El estudio que se llevó a cabo fue de corte cuantitativo en el cual se diseñó una encuesta que fue aplicada a 50 usuarios que tramitan la licencia de conductor federal, para ello la aplicación del instrumento nos tomó un lapso de dos días ya que diariamente se atiende máximo a 25 personas por día.

## 1.6 Fundamentos conceptuales metodológicos de intervención.

Mapa 3



Fuente: Elaboración Tadeo, Villa, Ayala, Velázquez y Heredia.

En el noveno semestre el proyecto que se llevo a cabo se titula Propuestas de comunicación para la atención de usuarios en la subdirección de transportes en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, centro SCT sonora, cuyo objetivo fue desarrollar en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, centro SCT Sonora, en las áreas de contacto ciudadano y en la unidad de protección y medicina preventiva en la subdirección de transportes, las propuestas del estudio de comunicación de acuerdo a la calidad en el servicio y el proceso comunicativo en dicha organización, con la finalidad de implementarlas. Los conceptos que sustentan las propuestas están relacionados con la filosofía organizacional, internet y calidad en el servicio.

### 1.7 Actividades de intervención:

Con base en los resultados de los diagnósticos de comunicación interna y externa se diseñaron estrategias de comunicación que contribuyeran a la mejora de la organización en lo referente a trabajo en equipo, flujos de comunicación, Atención a usuarios e Imagen institucional. En cada semestre la práctica profesional fue supervisada por los académicos del eje especializante de comunicación organizacional. En cada espacio educativo se revisaba el proyecto.

## 1.6 Fundamentos conceptuales metodológicos de intervención.

Mapa 3



Fuente: Elaboración Tadeo, Villa, Ayala, Velázquez y Heredia.

En el noveno semestre el proyecto que se llevo a cabo se titula Propuestas de comunicación para la atención de usuarios en la subdirección de transportes en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, centro SCT sonora, cuyo objetivo fue desarrollar en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, centro SCT Sonora, en las áreas de contacto ciudadano y en la unidad de protección y medicina preventiva en la subdirección de transportes, las propuestas del estudio de comunicación de acuerdo a la calidad en el servicio y el proceso comunicativo en dicha organización, con la finalidad de implementarlas. Los conceptos que sustentan las propuestas están relacionados con la filosofía organizacional, internet y calidad en el servicio.

### 1.7 Actividades de intervención:

Con base en los resultados de los diagnósticos de comunicación interna y externa se diseñaron estrategias de comunicación que contribuyeran a la mejora de la organización en lo referente a trabajo en equipo, flujos de comunicación, Atención a usuarios e Imagen institucional. En cada semestre la práctica profesional fue supervisada por los académicos del eje especializante de comunicación organizacional. En cada espacio educativo se revisaba el proyecto.

## **Apartado II**

Subdirección de Transportes de la SCT  
Centro, Sonora: Contexto organizacional

---

## **Apartado II**

Subdirección de Transportes de la SCT  
Centro, Sonora: Contexto organizacional

---

---



## **2.- Subdirección de Transportes de la SCT Centro, Sonora: Contexto organizacional**

De acuerdo a documentos institucionales de la dependencia federal, la ubicación, funciones de la organización y estructura organizacional son los siguientes:

### **2.1 Ubicación y tipo de Unidad receptora:**

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes, centro SCT Sonora; pertenece al sector público del Gobierno Federal. El centro SCT Sonora se encuentra ubicado al norponiente de la ciudad de Hermosillo, sobre el boulevard García Morales N° 215 entre República de Panamá y República de Cuba, Colonia El Llano, Código Postal 83210.

### **2.2 Características de la Unidad receptora.**

La SCT, es la dependencia gubernamental que se encarga de contribuir a la transformación y desarrollo del área de comunicaciones y transportes a nivel nacional, al igual busca elevar la calidad de las mismas, su cobertura y competitividad; cabe mencionar que los servicios que presta son importantes en las investigaciones realizadas, algunos de ellos, en particular el de obtención de Licencia federal para el conductor del autotransporte federal. Dicho servicio nos ayudó a conocer la percepción del usuario que asistía a obtener, renovar o reemplazar su licencia federal. Al conocer al usuario nos dimos cuenta de la importancia que tiene este servicio y el reflejo en la economía del país, ya que al tener su licencia federal su función va desde proveer diferentes productos como combustibles y alimentos, hasta trasladar a los mexicanos a diferentes entidades del país y del mundo.

La Subdirección de Transportes, es una de las subdirecciones con mayor importancia de SCT donde se realiza el trámite mencionado anteriormente, de la cual dependen los departamentos de Autotransporte Federal, Unidad de Protección y Medicina preventiva, Transporte Ferroviario y Comandancia de Aeropuerto; en los cuales interactuamos con el personal y el usuario que asiste al Departamento de Unidad de Protección y Medicina Preventiva.

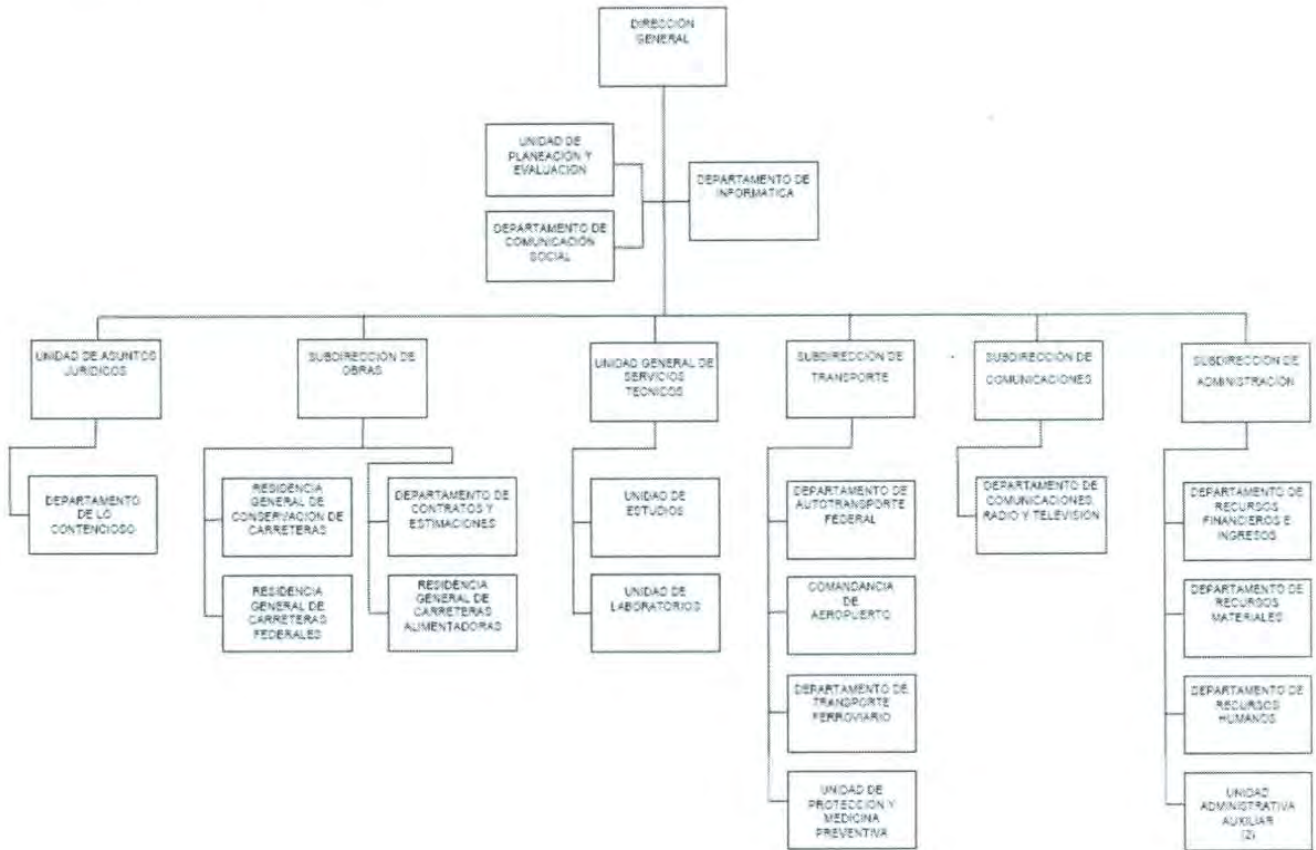
### **2.3 Misión y visión**

De acuerdo a los datos obtenidos en el sitio web [www.sct.gob.mx](http://www.sct.gob.mx) en el periodo 2009-2 la misión y la visión son las siguientes:

- Misión: “Contribuir al desarrollo de los sistemas de comunicaciones y transportes en la entidad federativa, ejecutando y promoviendo los programas institucionales con seguridad, eficiencia y calidad, para el bienestar económico, social y cultural, con respecto al medio ambiente, al marco legal y ético”.
- Visión: “Ser una unidad administrativa de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes con facultades suficientes para promover y cumplir con los programas institucionales, a fin de brindar servicios de excelencia, realizando actividades con calidad, ética y responsabilidad dentro del marco legal en coordinación con los distintos niveles de gobierno y grupos sociales, en beneficio de los habitantes de la entidad”.

Como parte del desarrollo de las investigaciones se utilizó el organigrama de la SCT, para entender la estructura de la organización. Con ello se inicio la identificación de los canales de comunicación entre el público interno. A continuación se presenta el organigrama de los centros SCT.

## 2.5 Estructura de la organización



Fuente sitio web [www.sct.gob.mx](http://www.sct.gob.mx)

Como se muestra en la estructura organizacional la Dirección General de Transportes se conforma de 3 departamentos: Unidad de Planeación y Evaluación, comunicación social y el departamento de informática. A su vez se encarga de 6 departamentos: Unidad de Asuntos Jurídicos, Subdirección de Obras, Unidad de Servicios Técnicos, Subdirección de Comunicaciones, Subdirección de Administración y por ultimo Subdirección de Transporte. Dichos departamentos se coordinan para llevar a cabo las actividades del centro SCT Sonora .El Departamento como ya mencione llevamos a cabo la práctica profesional 2009-2010 fue el de Subdirección de Transportes, la cual está integrada por: Departamento de Autotransporte Federal, Comandancia de Aeropuerto, Departamento de Transporte Ferroviario y Unidad de Protección y Medicina Preventiva.

Con respecto a la estructura de la organización encabezada por la Dirección General, se divide en 3 áreas las cuales son Unidad de Planeación y Evaluación, Departamento de comunicación social y Departamento de Informática. Además cuenta con 6 departamentos los cuales tienen otras áreas a su cargo.

La Unidad de asuntos jurídicos es la responsable del departamento de lo contencioso. Con respecto a la Jurisdicción de obras contempla 4 áreas las cuales son: Residencia General de conservación de carreteras, Residencia General de Carreteras Federales, Departamento de Contratos y Estimaciones y Residencia General de Carreteras Alimentadoras.

La Unidad General de Servicios Técnicos tiene a su cargo a Unidad de estudios y Unidades de Laboratorio. Por su parte la Subdirección de Transportes, área en la cual nos enfocamos para realizar la práctica profesional, se divide en 4 departamentos: Departamento de Autotransporte Federal, Comandancia de Aeropuerto, Departamento de Transporte Ferroviario y Unidad de Protección y Medicina Preventiva.

La Subdirección de Comunicación está a cargo del Departamento de Comunicaciones, Radio y Televisión y la Subdirección de Administración que se conforma por el Departamento de Recursos Financieros e Ingresos, Departamento de Recursos Materiales, Departamento de Recursos Humanos y Unidad Administrativa Auxiliar.

Después de haber identificado las Subdirecciones y Departamentos del centro SCT Sonora a continuación se describirán las funciones de algunas áreas en las cuales llevamos a cabo este estudio.

## **2.6 Funciones de los Centros SCT**

La Coordinación General de Planeación y Centros SCT, lleva a cabo las funciones de enlace entre los Centros SCT y las unidades administrativas. La Secretaría de comunicaciones y Transportes creó los Centros SCT, para tener una representación en cada una de las entidades federativas del país y realizar sus funciones operativas en toda la República.

En 1982, los Centros SCT se instalaron como unidades administrativas, fundamentadas en el derecho de reformas y adiciones a la ley Orgánica de la administración Pública federal, publicado en el diario oficial del 29 de diciembre de ese año.

En el Diario Oficial del 26 de mayo de 1983 se publicó la estructura organizacional de los Centros SCT en cada entidad federativa, erigiendo al Director General del Centro SCT como autoridad representante del Secretario de Comunicaciones y Transportes en el Estado.

Mediante los Centros SCT, la Secretaria de comunicaciones y Transportes realiza principalmente las siguientes labores.

- Construcción, modernización y conservación de infraestructura carretera, aeroportuaria, portuaria y de comunicaciones.
- Supervisión de los diversos servicios de Comunicaciones y Transportes

## **2.7 Funciones de la Subdirección de Transportes**

- Apoyar a los diversos centros de trabajo en la elaboración del anteproyecto Anual de
- Presupuesto e integrar los proyectos del Programa Anual y de Mediano Plazo.

- Difundir las normas, lineamientos y políticas generales que emitan las autoridades superiores relacionadas con los programas y funcionamiento de los respectivos centros de trabajo de su adscripción y vigilar su cumplimiento.
- Supervisar el avance de los programas y metas encomendados a los centros de trabajo de su adscripción informando al Director General del Centro SCT y a las unidades administrativas centrales sobre cualquier eventualidad de los mismos.
- Supervisar que los centros de trabajo de su adscripción reciban en forma oportuna y adecuada los recursos y apoyos administrativos asignados.
- Coordinar las acciones entre dos o más centros de trabajo de su adscripción, así como las medidas de apoyo entre ellos, cuando por necesidades del servicio se requiera.
- Participar en la Comisión Mixta para la Promoción de las Exportaciones (COMPEX) y otros cuerpos colegiados del Centro SCT, así como proponer medidas para el fortalecimiento de recursos, funciones y delegación de facultades para los centros de trabajo de su adscripción.
- Participar en las reuniones y asuntos que atienda el Subcomité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Centro SCT y opinar sobre los contratos convenios, concursos y adquisiciones que involucren a los centros de trabajos foráneos de las direcciones generales coordinadas por la Subsecretaría de Transporte.
- Informar al Director General del Centro SCT el curso de la gestión de los asuntos correspondientes a los centros de trabajo de su adscripción.
- Las demás funciones que le encomiende su jefe inmediato y que sean del ámbito de su competencia.

## 2.8 Departamento de Autotransporte Federal

- Registrar las escrituras constitutivas de las empresas permisionarias de auto transporte público federal, así como registrar los cambios de domicilio legal.
- Efectuar visitas de inspección a los permisionarios de los servicios de autotransporte federal y conexos, así como en terminales y centros fijos de peso y dimensiones dentro de su jurisdicción para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en la materia, como las condiciones que establezcan los permisos y autorizaciones.
- Atender las quejas y reclamaciones relacionadas con los servicios de autotransporte federal y conexos, en sus distintas modalidades.
- Realizar la verificación físico-mecánica a vehículos del servicio público federal de auto transporte.
- Canjear las placas metálicas de identificación y revalidar las tarjetas de circulación de los servicios de autotransporte público federal de pasaje, turismo, carga y servicios auxiliares.
- Tramitar los cambios de propietario, tipo y capacidad de los vehículos, la baja de los mismos y expedir, en su caso, las tarjetas de circulación correspondientes.
- Tramitar el otorgamiento de permisos y dar de alta las unidades para los servicios de autotransporte federal y servicios auxiliares
- Aplicar las cuotas establecidas en la Ley Federal de Derechos para la prestación de servicios relativos.

- Efectuar notificaciones a los permisionarios del servicio de pasaje, turismo y carga, en materia de autotransporte y tarifas, y levantar las actas circunstanciadas.
- Promover y coordinar campañas de educación vial y prevención de accidentes.
- Promover la capacitación para el personal de las empresas de autotransporte federal de carga, pasaje y turismo, así como supervisar el funcionamiento de los centros de capacitación.
- Otorgar las licencias para conductores de los vehículos del auto transporte federal y privado.
- Controlar y supervisar el funcionamiento de los Centros de Verificación Obligatoria de Baja Emisión de Contaminantes, y controlar la expedición de los certificados correspondientes.
- Las demás funciones que le encomiende su jefe inmediato y que sean del ámbito de su competencia.

## **2.9 Comandancia de Aeropuerto**

- Vigilar las actividades de aeromodelismo, aeronaves ultraligeras, globos aerostáticos y otras similares.
- Supervisar el funcionamiento de las escuelas y talleres aeronáuticos.
- Efectuar inspecciones relativas al mantenimiento de las aeronaves y, en su caso, expedir o cancelar los certificados de aeronavegabilidad.



- Verificar que los servicios de control de tránsito aéreo, de radio-ayuda a la navegación y de ayuda visual se ajusten a las disposiciones aplicables.
- Verificar la vigencia de las licencias y capacidades del personal técnico aeronáutico, de los certificados de matrícula y de aeronavegabilidad de las aeronaves.
- Supervisar el estado físico y operacional del aeropuerto o inspeccionar las instalaciones aeroportuarias de su jurisdicción.
- Participar en la investigación preliminar y dictamen de los incidentes y accidentes de aviación que ocurran en el área de su jurisdicción, así como en la búsqueda y rescate de aeronaves.
- Aplicar las cuotas establecidas en la Ley Federal de Derechos por la prestación de servicios aeronáuticos.
- Coordinar la realización de acciones que permitan la prevención de accidentes en materia de aviación civil
- Disponer el cierre parcial o total de aeropuertos, helipuertos o aeródromos en general, cuando no reúnan las condiciones de seguridad para las operaciones aéreas.
- Prohibir a cualquier piloto o miembro de la tripulación la realización de operaciones, cuando no cumplan con las disposiciones aplicables.
- Levantar actas administrativas por violaciones a lo previsto en esta ley, sus reglamentos y normas oficiales mexicanas; actuar como auxiliar del ministerio público; cumplimentar las resoluciones judiciales y coordinar sus actividades con las demás autoridades que ejerzan sus funciones.
- Las demás funciones que le encomiende su jefe inmediato y que sean del ámbito de su competencia.

## 2.10 Departamento de Transporte Ferroviario

- Efectuar inspecciones a la operación, infraestructura, talleres y equipos de los prestadores de servicios ferroviarios en su jurisdicción, para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en la materia, así como las condiciones que establezcan las concesiones, permisos y autorizaciones y proponer la aplicación de las sanciones que correspondan por violaciones a las disposiciones legales en la materia.
- Emitir opiniones de campo para la desincorporación de terrenos del derecho de vía.
- Apoyar a la comisión investigadora y dictaminadora de accidentes ferroviarios, en la formulación de dictámenes.
- Realizar estudios estadísticos de accidentes, de oferta-demanda, de operación y explotación del sistema ferroviario nacional.
- Atender las quejas y sugerencias de los usuarios y, en su caso, proponer la aplicación de sanciones.
- Expedir y controlar la Licencia Federal Ferroviaria en coordinación con las Unidades de
- Protección y Medicina Preventiva en el Transporte.
- Tramitar la autorización de proyectos de construcción de vías particulares, sus modificaciones y ampliaciones, cuya capacidad y características sean inferiores a las limitaciones de obras mayores.
- Registrar los proyectos de modificación de la infraestructura ferroviaria y efectuar su seguimiento, así como la ejecución de obras menores para la

conservación y mejoramiento del sistema ferroviario y la regularización de las obras nuevas.

- Las demás funciones que le encomiende su jefe inmediato y que sean del ámbito de su competencia.

## **2.11 Unidad de Protección y Medicina Preventiva**

- Practicar el examen psicofísico integral y emitir los dictámenes de aptitud que procedan, a fin de autorizar médicamente al personal que interviene en la operación, conducción o auxilio de los diversos modos de transporte federal y sus servicios auxiliares para obtener o revalidar la licencia o documento similar, que expide la Secretaría.
- Practicar exámenes médicos en operación, con el propósito de evaluar el estado de salud del personal y determinar si está en aptitud, desde el punto de vista médico, de realizar o continuar con sus actividades.
- Practicar el examen toxicológico en los diferentes fluidos y tejidos del organismo del personal; así como de tejidos en caso de difuntos derivados de accidentes.
- Expedir Constancia de Aptitud Psicofísica, previa valoración del estado psicofísico del personal, de acuerdo a lo establecido en el Perfil Médico Científico correspondiente.
- Investigar desde el punto de vista médico, cualquier accidente de transporte en el que participe el personal, a efecto de dictaminar la condición psicofísica de este último inmediatamente después del acontecimiento.
- Recibir de los concesionarios, permisionarios y transportistas la relación anual del personal a su servicio.

- Aplicar las cuotas relativas a productos y aprovechamientos generados por la prestación de los servicios.
- Las demás funciones que le encomiende su jefe inmediato y que sean del ámbito de su competencia.

## **2.12 Normatividad para la obtención de licencia federal del conductor del autotransporte federal.**

### **2.12.1 Objetivo de la expedición de licencia federal**

Establecer las actividades a desarrollar por los Servidores Públicos que intervienen en la obtención de la Licencia Federal de Conductor del Autotransporte Federal, en sus diferentes modalidades, bajo criterios de eficiencia, eficacia, transparencia, honestidad y apego a la normatividad vigente en la materia, a efecto de brindar certidumbre jurídica a los usuarios.

### **2.12.2 Alcance del servicio**

Aplica a la revisión psicofísica del usuario y la normativa para la expedición, refrendo, renovación, duplicado y cambio o categoría adicional de Licencias de Conducir para Autotransporte Federal en las categorías A, B, C, D, E y F en su modalidad Nacional e Internacional que se realicen en los Centros SCT.

### **2.12.3 Responsabilidades de los otorgantes**

Del Jefe del Departamento de Autotransporte Federal, revisar que los expedientes cumplan con los requisitos establecidos en la normatividad emitida por la Dirección General de Autotransporte Federal (DGAF) y autorizar el trámite de licencias.

Del Área de Dictámenes y/o Jefe de la Unidad Médica en Unidades Foráneas, revisar la información vigente por parte del área diagnóstica en relación a los

requisitos médicos establecidos en la Normatividad emitida por la Dirección General de Protección y Medicina Preventiva en el Transporte (DGPMPT) y determinar si el Usuario es Apto ó NO Apto para realizar las funciones inherentes a su actividad.

Del personal del Espacio de Contacto Ciudadano, recibir, requisitar, revisar, cotejar, escanear, validar, capturar y digitalizar la documentación presentada por los usuarios e integrar los expedientes correspondientes, verificar a través de los sistemas MEDPREV y e-licencias la autenticidad de los datos presentados por el usuario para la obtención de Constancia Psicofísica o Licencia Federal de Conductor así como la cuantificación de tiempo del servicio y entrega Encuesta de "Voz del Usuario" P0802 o en su caso entrega Carta Compromiso al Ciudadano según corresponda.

#### **2.12.4 Lineamientos de Operación**

La comunicación con el usuario con respecto al conocimiento de los requisitos se realiza a través del Espacio de Contacto Telefónico, Espacio de Contacto Ciudadano o las Pizarras ubicadas en el área de atención al público del Centro SCT y/o de las Unidades de Protección y Medicina Preventiva en el Transporte y/o Departamentos de Autotransporte Federal que tienen desconcentrado el trámite de Expedición de Constancias de Aptitud Psicofísica de conductores del servicio de Autotransporte Federal y/o Licencias y no cuentan con un Espacio de Contacto Ciudadano, así como en las páginas Web [www.sct.gob.mx](http://www.sct.gob.mx) y [www.serviciosdecualidad.gob.mx](http://www.serviciosdecualidad.gob.mx) (Cartas Compromiso al Ciudadano).

En el caso de Unidades Medicas o Departamentos de Autotransporte que no cuenten con Espacio de Contacto Ciudadano, el usuario podrá en su caso solicitar de manera independiente su trámite de la siguiente forma:

- Para el Examen Psicofísico, en la Unidad Medica Foránea y
- Para la Obtención de la Licencia Federal deberá contar con su Constancia de aptitud Psicofísica y podrá acudir al Departamento de Autotransporte Federal.

Se define como espacio de contacto ciudadano el área de servicio en la que se ha integrado la Unidad de Protección y Medicina Preventiva en el Transporte con la Oficina de licencias del Departamento de Autotransporte Federal, cuyo fin es buscar puntos de concordancia en los procesos de atención al usuario, que permitan bajo un enfoque de calidad total y a través de la mejora continua, captar mediante canales formales de información los requerimientos del usuario y canalizarlos a los responsables directos del servicio en la Dependencia.

## **Apartado III**

Diagnóstico e Intervención en la  
Dirección de Transportes

### **3.- Diagnóstico e Intervención en la Subdirección de Transportes**

#### **3.1 Actividades y competencias desarrolladas**

La práctica profesional que se llevó a cabo en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Centro SCT Sonora se realizó en el periodo de Agosto- Diciembre del 2009. Se llevó a cabo la identificación en la organización con base en la observación y técnicas de recolección de datos.

En el periodo de Enero- Julio. Se realizó un estudio de la percepción de los usuarios acerca de los servicios que presta la SCT. En Agosto- Diciembre del 2010, se realizó el diseño de estrategias de comunicación resultantes de la investigación de comunicación externa.

El proyecto de investigación de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Centro SCT Sonora, se basa en la calidad en los servicios que presta la organización como dependencia gubernamental a los usuarios.

En proyectos presentados a los académicos y organización se llevó a cabo la identificación y un diagnóstico dentro de la organización con el fin de conocer la función de los servicios que presta la SCT y así evaluar el desempeño de los empleados. A partir de los resultados del estudio de comunicación externa se llevó a cabo el diseño de propuestas, con el fin de mejorar la calidad de los servicios.

Como dependencia federal SCT está comprometida a responder a las expectativas de la ciudadanía y a las tendencias de globalización, por ello a principios de mes de septiembre del 2009 se visita la organización para dar comienzo a la investigación organizacional. Por lo cual decidimos realizar la práctica profesional midiendo así tanto de manera interna como externa la atención al público en cuanto al servicio que brinda y la relación entre los empleados.

La competencia desarrollada en las primeras visitas al centro SCT Sonora, es la identificación, la cual fue la determinante para elegir el departamento en el cual se



realizaría la investigación para posteriormente realizar el diagnóstico de las estrategias de comunicación interna utilizadas por los empleados de la SCT en los diferentes departamentos de la Subdirección de Transportes. Con ello se realizó la planeación e intervención tomando como referencia variables específicas para la obtención de resultados, por ende se utilizaron los métodos cualitativo y cuantitativo (técnicas como la observación, entrevistas y encuesta). Con lo anterior, se obtuvo como producto final el "Diagnóstico de Estrategias Organizacional Interna en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes departamentos de la Subdirección de Transportes centro SCT Sonora.

En el periodo de Enero Junio 2010 las competencias desarrolladas fueron similares al periodo de estrategias de comunicación interna, pero cambiando el giro de investigación a la comunicación organizacional externa. Para ello se identificó el público externo que daría comienzo a la investigación seguido la identificación de las variables con las cuales comenzaría con la identificación, basado en la metodología cuantitativa y cualitativa. De dichos métodos de investigación se retomó la observación y la aplicación de una encuesta a los usuarios SCT específicamente a los usuarios que solicitaban el trámite de obtención de licencia federal desarrollando la planeación de técnicas adecuadas a la obtención de resultados concretando la aplicación de la encuesta se desarrolla la competencia de intervención.

Como resultado de la investigación de comunicación organizacional interna y externa se identifican las áreas de oportunidad por lo que se proponen estrategias de comunicación las cuales se explican en el apartado IV, para una mayor satisfacción del cliente en el proceso de obtención de licencia federal del conductor de autotransporte federal, toma como referencia principal las variables seleccionadas las cuales se señalan en la investigación "Diagnóstico de imagen y estrategias de comunicación organizacional externa en la Secretaría de Comunicaciones y Transporte, Centro SCT Sonora".

Dichas estrategias fueron diseñadas a partir de los resultados de la investigación realizada en el periodo 2010-1. Con ello, se obtiene el nombre del proyecto "Propuestas de comunicación para la atención de usuarios en la Subdirección de Transportes en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes", Centro SCT Sonora.

A lo largo de cada estudio estuvimos en asesoría constante con los asesores, a quienes se les mostraba los avances del proyecto para ser evaluados por el docente.

Al formar parte de la organización para la realización de la práctica profesional se fortalecieron las competencias: identificación, diagnóstico, planeación, producción, intervención y evaluación ya que se ponía en práctica un caso real sobre un problema de comunicación, implementando así ciertos ejemplos vistos en el aula.

Recurrir a la asesoría de los académicos para resolver problemas de diagnóstico, facilitó la conclusión de los proyectos antes mencionados, sin embargo los maestros, tanto de Seminario teórico, así como el de seminario metodológico, junto con el asesor de la práctica profesional de comunicación organizacional, no se coordinaron de manera eficaz, lo cual fue una limitante para nosotros ya que mientras uno señala que algún concepto o técnica de investigación para el proyecto es la pertinente el otro dice lo contrario, por lo que confunde el desarrollo de la práctica y se pierde más tiempo en el desarrollo del mismo.

Otra limitante fue que en las clases de los seminarios teóricos la programación no es continua y son pocas horas...por ejemplo, los seminarios que son de 3 horas y están distribuidas en dos días a la semana, una es por dos horas y la otra en un día por lo que resulta ineficiente y en algunos casos quedan inconclusos los temas.

En cuanto a las horas programadas del seminario teórico, práctica profesional y seminario metodológico, resultó ser otro limitante ya que como se menciona anteriormente la programación de asignaturas en cuanto a horario no son las adecuadas, por lo cual se nos dificultaba el hecho de ir a la universidad a tomar clases y después ir a la unidad receptora y posteriormente regresar a la escuela.

Como se expuso en apartados anteriores la organización tomaría decisiones, en cuanto a la aceptación para la implementación de actividades, por lo tanto algunos cambios si se realizaron y ciertas actividades quedaron pendientes, con lo cual no se supo si hubo impacto en alguna mejora para la organización. Cabe mencionar que no vimos la implementación porque nosotros concluíamos con el semestre y ellos decidían si lo cambiaban o no, por lo tanto una limitante que obtuvimos durante la práctica en el periodo dentro de la organización, fue la implementación de las propuestas porque es una dependencia federal determinada por las políticas generales que tiene la institución a nivel general.

## **Apartado IV**

Resultados y Aportaciones de la Práctica Profesional.

## **4.- Resultados y Aportaciones de la práctica profesional**

### **4.1 Análisis general del programa**

El programa de prácticas profesionales realizado en la Subdirección de Transportes de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Centro SCT Sonora, se considera que en lo general es congruente con el plan de estudios de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación y en lo particular con el Eje Especializante en Comunicación Organizacional, pues los proyectos que se llevaron a cabo se relacionaron con la disciplina al considerar la comunicación organizacional tanto interna como externa.

Los procedimientos para llevar a cabo la práctica profesional facilitaron el desarrollo de los proyectos, ya que están apoyados por los espacios educativos identificados como Seminarios Teóricos de Comunicación Organizacional, Seminarios Metodológicos de Comunicación Organizacional, así como Práctica Profesional de Comunicación Organizacional I, II y III, respectivamente, aunque se recomienda mejorar la coordinación entre los maestros; considerar un replanteamiento de la programación de los espacios educativos, en cuanto a la distribución de los horarios, así como el total de horas por espacio educativo, ya que afectan la realización de la práctica profesional.

Se considera importante que además de los formatos de registro y reporte de práctica profesional universitaria, se diseñe un instrumento para que la unidad receptora evalúe el desempeño de los practicantes, pues si bien la organización manifestó su satisfacción por los proyectos realizados, no hay documento oficial que lo haga evidente.

## 4.2 Análisis de las actividades realizadas

Para la estructura general del proyecto el eje especializante con seminarios teórico metodológico y práctico permitió un trabajo en equipo con los académicos, con los estudiantes y con la unidad receptora.

Con el proyecto y el diseño desarrollado en la práctica profesional, se mantuvo una supervisión constante con los maestros de las asignaturas teóricas metodológicas y la práctica profesional respectiva, además de los académicos, estuvo supervisado también por el representante de la unidad receptora por que se tenía que autorizar cuales propuestas de mejora se iban a implementar.

Con lo anterior se manejó una agenda de actividades la cual facilitó la realización del proyecto, por lo que se cuidó siempre cumplir con los objetivos relacionados con la comunicación interna y externa.

Para la realización de los proyectos se conoció la función de los servicios que presta la SCT para evaluar dicha organización, poniendo en práctica las competencias vistas en los seminarios cursados durante la carrera tales como: identificación, diagnóstico, planeación, producción, intervención y evaluación.

### 4.3 Aportes a la unidad receptora

Para la realización de la práctica profesional en la Subdirección de Transportes de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes centro SCT Sonora, la organización de inicio brindó confianza hacia los practicantes de la licenciatura de comunicación, lo cual facilitó realizar los reportes de la unidad receptora, se contó con la colaboración por parte de ellos para concretar nuestras actividades a desarrollar, así mismo se facilitó también el acercamiento con los usuarios para conocer las opiniones y mejorar el servicio.

El proyecto final de Prácticas Profesionales se enfoca en las propuestas resultantes de las investigaciones de comunicación externa. Dichas propuestas están dirigidas a la subdirección de transportes, específicamente en la unidad de protección y medicina preventiva y espacio de contacto ciudadano que es el área de servicio en la que se integra la unidad de protección y medicina preventiva.

Dentro del área de espacio de Contacto Ciudadano y Unidad de Protección y Medicina Preventiva, en la Subdirección de Transportes, se evaluó la calidad de servicio y estrategias de comunicación a través de la percepción del usuario. A partir de dicha evaluación se realizaron propuestas acerca de la comunicación y calidad del servicio.

Con base en los hallazgos obtenidos en los semestres VII y VIII, conformaron la realización del siguiente proyecto considerando la comunicación Interna y la Comunicación Externa.

Para la Comunicación Interna se propone lo siguiente:

Difusión de la misión organizacional a través de su colocación dentro de la organización. Esto con el fin que el empleado conozca su significado e importancia tal y como lo mencionan organismos acreditadores de calidad. Se propuso colocar la misión en un punto estratégico de la sala de espera para que el usuario pueda también tener acceso a ella. Para la impresión de la misión se

propone utilizar acrílico transparente con el texto en vinyl en corte, con la tipografía de la organización en color negro. A continuación se presentan las medidas para la publicación de la misión.



**Gráfico #1. Medidas de la misión de SCT. Elaboración Tadeo, Villa, Ayala, Velázquez y Heredia.**



En el siguiente gráfico se muestra la ubicación detallada donde se propone colocar la misión.



**Gráfico #2. Ubicación de la misión de SCT. Elaboración Tadeo, Villa, Ayala, Velázquez y Heredia.**

La ubicación de la Misión se propuso colocarla en la entrada del Departamento de Autotransporte Federal, debido que todo persona que solicite la licencia federal entra a esta área, al igual la ubicación señalada se encuentra a la vista de la recepción (espacio de contacto ciudadano) tal y como se muestra en la imagen siguiente



**Gráfico #3. Ubicación de la misión de SCT. Elaboración Tadeo, Villa, Ayala, Velázquez y Heredia.**

Para la comunicación Externa se propone dar difusión al sitio web de SCT mediante la propuesta de “Comunicación para la Vinculación”, dando como resultado que el usuario tendrá mayor acceso a él y así mismo mantenerse informados sobre los requisitos para la obtención y renovación de licencia. La vinculación de la SCT con las principales organizaciones que dan empleo al conductor del transporte federal, tendría resultado benéfico para ambas organizaciones. El beneficio para SCT sería el ahorro de tiempos en la expedición de licencias y mayor organización en el proceso. Las organizaciones tendrían como beneficio que sus empleados no faltaran por tiempos prolongados a sus labores.

Otra de las propuestas fue la expedición de fichas para los usuarios, la propuesta se podría implementar de manera sencilla con la elaboración de fichas numeradas. El objetivo de esta propuesta es que el usuario, al momento de llegar

al área de espacio de contacto ciudadano se le haga entrega de una ficha, con el fin de dar formalidad al proceso y por consiguiente sea más ágil la obtención y renovación de licencia. Al igual se propone un sistema de turnos para usuarios el cual tendrá comparte el objetivo con lo anterior mencionado. En la siguiente foto, se muestra los sitios propuestos para la colocación del dispensador de turnos, tomando en cuenta la ubicación correcta y al alcance el usuario.



**Gráfico #4. Propuesta de sistema de turnos. Elaboración Tadeo, Villa, Ayala, Velázquez y Heredia.**

Como conclusión a lo señalado en las propuestas, se encontró que el usuario pasa tiempos prolongados de espera para ser atendido, al poner la cita vía telefónica solo se les menciona la fecha de asistencia y la hora cuando serán atendidos no se menciona al hablar al 01800. Al instalar la misión de SCT donde la pueda ver el usuario, se pretende lograr que se sienta más identificado con la Secretaría.

#### **4.4 Análisis de los aportes en la formación profesional del estudiante**

Para el desarrollo de los proyectos antes mencionados, el personal docente fue el que nos aportó las asesorías para la realización de los instrumentos que deberíamos de llevar a cabo dentro de la organización.

Asimismo fueron dando consejos en cuanto al comportamiento que deberíamos de tener para laborar como practicantes dentro de una empresa; cabe mencionar que no es un tarea fácil realizar un análisis de comunicación, ya que son muchos los detalles que se deben de tomar en cuenta para un buen resultado, pero con la ayuda y conocimiento por parte de los docentes se facilitó el desarrollo de los tres proyectos antes mencionados de una manera profesional, para ello se realizó un diseño de actividades como realizar una entrevista, estudio de campo, encuestas. Los cuales nos ayudaron mucho para la obtención de trabajo final.

De acuerdo al plan de estudios con respecto a los seminarios teórico, metodológico y práctico, que imparte el cuerpo docente, aportaron conocimiento de conceptos de comunicación interna y externa los cuales ayudaron a la elaboración e identificación de áreas de oportunidad realizados a la hora de estar dentro de la organización.

## **Conclusiones y recomendaciones.**

La Licenciatura de Ciencias de la Comunicación ofrece a los estudiantes una amplia gama de ejes especializantes, por lo cual para tomar la decisión de elegir el eje de Comunicación Organizacional no fue tarea difícil. En los primeros semestres de la licenciatura conocimos las diferentes directrices de la comunicación, las cuales también aportaron elementos importantes para la realización de las investigaciones. Este trabajo, dejó también una gran satisfacción profesional y personal, al fortalecer los conocimientos obtenidos durante la carrera, y nos permitió colaborar con la organización de manera efectiva

Sin duda la comunicación brinda grandes beneficios a los seres humanos pues permite compartir ideas, sentimientos, pensamientos, etc. lo que la vuelve imprescindible en las organizaciones modernas las cuales trabajan con fines específicos y metas tangibles. Establecer canales de comunicación eficientes y que exista un flujo constante en los mensajes, son acciones a las cuales una organización debe prestar suma atención. Dichos canales fueron los temas para intervenir en la organización. Por medio de la observación en la organización se percato que el mundo laboral es muy amplio y hay mucho que estudiar.

Con relación a lo profesional, se puede afirmar que las investigaciones realizadas en la empresa nos prepararon para integrarnos al ámbito laboral, tomando un papel fundamental dentro de la organización. Fueron situaciones curiosas ya que pasó de conocer toda una organización y observar que en ocasiones se enfrenta a faltas de comunicación en nuestros trabajos los cuales no son difíciles de identificar. Con el trabajo presentado se tienen las bases teóricas y prácticas para solucionar dichas deficiencias de comunicación.

Gracias a las prácticas profesionales tuvimos la oportunidad de estar dentro de la organización, conocerla, analizarla y evaluarla con las herramientas obtenidas en el salón de clase. Integrar un equipo de trabajo fue parte del objetivo de las prácticas profesionales, lo cual no fue fácil ya que se enfrenta a diversos obstáculos. Los diferentes tipos de personalidades y puntos de vista para el

equipo hacían que se retrasara el trabajo en cuanto a los tiempos establecidos para la realización de actividades pero a su vez enriquecían el trabajo. Mantener el interés del equipo en la integración de las actividades fue una de las acciones que costó mayor esfuerzo ya que para poder concretar las actividades se tenía que recibir la asesoría de los docentes encargados de la práctica. Como ya sabemos, toda persona es única y dentro de esa virtud encontramos la limitante de la concordancia de las asesorías de los docentes. Pero al final del término de la licenciatura se valoró los diferentes puntos de vista que nos aportaron mayores conocimientos. Pero todo ello no hubiese sido posible, sin el apoyo de aquellos quienes contribuyeron a la elaboración de este trabajo, por lo que agradezco a la empresa la disposición de la información prestada y por la confianza puesta en nuestra capacidad profesional. Así como a los empleados que facilitaron el proceso de integración de la SCT, que compartieron sus puntos de vista y el hecho de que siempre estuvieron dispuestos a responder todas las dudas.

Durante mi estancia en la Universidad de Sonora, como estudiante de la licenciatura, quedo satisfecha con el plan de estudios, ya que al enfrentarme a cualquier dificultad los maestros mostraron disponibilidad para cualquier duda o aclaración; esto se refleja en las asesorías brindadas. Lo anterior permitió ampliar nuestro conocimiento en cuanto a conceptos y como resolver dificultades dentro de lo profesional. Una de las ventajas como estudiante, es que dentro del aula teníamos la oportunidad de recibir trato directo con los maestros para presentar avances de los proyectos.

Mediante los trabajos de investigación se valoró cuán importante es una comunicación interna y externa para el funcionamiento de cualquier organización y cómo influye en el desarrollo organizacional de la misma. Como estudiante aportamos a la organización datos confiables sobre la evaluación del clima organizacional y el servicio prestado.

En el caso de la comunicación externa, las herramientas obtenidas en el salón de clase fueron de suma importancia ya que ayudaron a entender el amplio campo de

estudio que es el de las relaciones públicas que no solo las dependencias privadas hacen uso de ella sino también las dependencias públicas. Asimismo se logra ver el servicio desde otro punto de vista, en este caso se valoró como clientes y a las personas que brindan la atención al cliente. Con los conocimientos adquiridos como estudiantes se pudo hacer el diagnóstico referente al servicio para lograr la satisfacción del cliente, dichos conceptos se comprendieron gracias a la realización de las prácticas. Como resultante de ello se lleva a cabo la realización de las propuestas de la organización porque ellas son el resultado del esfuerzo del equipo y es la aportación final que se le da a la organización para mejorar la comunicación. En cuanto a los maestros de la Licenciatura en Ciencias de la comunicación, hubo momentos determinados en que se acudió a ellos para pedir información sobre alguna cosa, a lo cual se mostraron amables y corteses con lo que queríamos saber. Indiscutiblemente agradezco a nuestros asesores de prácticas profesionales por la buena orientación a lo largo de este arduo proceso y por su constante disposición, apoyo y su gran experiencia aportada.

Las principales áreas de mejora encontradas en la investigación se encuentran en el flujo de los mensajes dentro de la organización, promover la comunicación formal dentro de la misma y definir los niveles jerárquicos. Cabe mencionar que dicha organización, a través del diagnóstico de comunicación externa que se llevó a cabo, presenta resultados favorables con respecto a su imagen; pero sin embargo no dejar de lado aquellas áreas de oportunidad en las que se tienen que poner más atención de tal manera que el servicio y la atención a los usuarios sea la adecuada en su totalidad.

Después de realizar la práctica y de acuerdo a los resultados obtenidos, como consultores, se concluye que las relaciones que se dan dentro de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes Centro SCT Sonora, son determinantes no solamente para suplir las necesidades de éste, sino también para lograr brindar un mejor servicio como dependencia federal. Por último afirmo que toda organización competitiva debe renovarse y mejorar, siempre de acuerdo a las necesidades.

## Referencias Bibliográficas

- Audirac Carlos Augusto, De León Estravillo Verónica, Domínguez González Alberto, López García María Elena y Puerta Negrete Lourdes Isabel (2006). ABC del Desarrollo Organizacional
- Berry, Leonard. ¡Un buen servicio ya no basta!, cuatro principios del servicio excepcional al cliente 1996 Editorial: Norma. Colombia.
- Boone, Mary E. Gerencia interactiva, 2001.
- Cantú Delgado, Humberto. Desarrollo de una cultura de calidad, 2001. Editorial: MCGraw-Hill. México.
- Chiavenato, Idalberto . Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones 2009. Editorial: McGraw-Hill. México.
- Loverlock, Chistopher y cols. Administración de servicios. Estrategias de marketing operaciones y recursos humanos, 2004. Ed. Pearson Prentee Hall. México.
- Denton. Keith Calidad en el servicio a los clientes. 1991 Editorial: Díaz de Santos. Madrid.
- Davis Keith y Newstrom John W. Comportamiento Humano en el Trabajo, 2003. Editorial: McGraw-Hill. México.
- Fernández Collado, Carlos. La comunicación en las organizaciones 2006. Editorial: Trillas. México.
- Krieger, Mario. Sociología de las organizaciones. Una introducción al comportamiento organizacional, 2001. Editorial Prentice Hall. Buenos Aires, Argentina.
- Lattimore Dan, y cols. Relaciones públicas – Profesión y práctica. 2007. Editorial: McGraw-Hill. México.



- Litterer, Joseph A. Análisis de las organizaciones 1991. Editorial: LIMUSA. México.
- Losada Díaz, José Carlos. Gestión de la comunicación en las organizaciones 2004. Editorial: Ariel. España.
- Münch, Lourdes. Administración. Escuelas proceso administrativo, áreas de funcionales y desarrollo emprendedor, 2007. Primera edición México.
- Rebeil Corella, María Antonieta. Comunicación Estratégica en las Organizaciones. 2008. Editorial: Trillas. México.
- Rios, Szalay. Relaciones Públicas, su administración en las organizaciones. 1985. Editorial: Trillas. México.
- Saló, Nuria. Aprender a comunicarse en las organizaciones 2005 Editorial: Paidós. España.
- Wendell L. French y Cecil H. Bell, Jr. Desarrollo Organizacional. Aportaciones de las ciencias de la conducta para el mejoramiento de la organización, 2005. Editorial Pearson Educación. Quinta edición
- Xifra, Jordi. Planificación estratégica de las relaciones públicas 2005. Editorial: Paidos Ibérica. España.

## Referencias electrónicas:

- González Muñiz. "marketing en el siglo XXI. <http://www.marketing-xxi.com/Marketing-siglo-xxi.html>
- <http://www.eumed.net/libros/2008b/390/Diagnostico%20Organizacional.htm>
- <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/56/ntce.htm>
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/mogescomorg.htm>
- <http://www.rppnet.com.ar/comunicacioninterna.htm>
- <http://www.sct.gob.mx/>
- Millan Austin. <http://www.lapaginadelprofe.cl/>
- Pascali Antonio <http://www.infoamerica.org/teoria/pasquali1.htm>
- González Muñiz. "marketing en el siglo XXI. <http://www.marketing-xxi.com/Marketing-siglo-xxi.html> . Citado el día 16 abril del 2010
- <http://www.feedbacknetworks.com/>. Citado el 28 de abril del 2010.
- <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/56/ntce.htm>. Citado el día 16 de mayo del 2010.
- <http://www.rppnet.com.ar/comunicacioninterna.htm>. Citado el día 15 de mayo del 2010
- <http://www.wordreference.com/definicion/infraestructura>. Citado el día 12 de mayo del 2010

- Millan Austin. <http://www.lapaginadelprofe.cl/>. Citado el día 22 de marzo del 2010
- Secretaría de comunicaciones y transportes. [www.sct.gob.mx](http://www.sct.gob.mx). Citado el 10 de marzo del 2010.
- Kreps, David M. Citado el 24 de marzo en el sitio web [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com).
- Kreps, David M. Citado el 24 de marzo del 2010 en el sitio web [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com).
- Millan, Austin. <http://www.lapaginadelprofe.cl/>. Citado el día 22 de marzo del 2010
- Rafael Muñiz G. citado el 10 octubre del 2010 en el sitio [www.Marketing-XXI.com](http://www.Marketing-XXI.com), sección estrategias del marketing.
- Secretaría de comunicaciones y transportes. [www.sct.gob.mx](http://www.sct.gob.mx). Citado el 10 de marzo del 2010.

# ANEXO 1

## Actividades realizadas

Los proyectos que fueron aprobados por la práctica profesional y la unidad receptora se reflejan en el formato 1 y 2 de registro y reporte de práctica profesional universitaria signada por la unidad receptora, maestros y equipo de practicantes.

En los formatos se hacen evidentes las 250 hrs de práctica profesional y acreditación de los 18 créditos correspondientes.

## Formato #1.



Universidad de Sonora  
División de Ciencias Sociales  
Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación

(Formato 1)  
Registro de Prácticas Profesionales  
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Eje especializante: Comunicación organizacional  
Semestre y ciclo escolar: 9no. 2010-2  
Horas: 255

### A) Identificación

Unidad receptora (UR)	Nombre: Secretaría de Comunicaciones y Transportes Dirección: Boulevard García Morales N° 215 entre República de Panamá y República de Cuba Colonia El Llano, CP 83210 Ciudad Hermosillo, Sonora Teléfono SCT: 2181911 Subdirección de transportes: 23 6-23-52 Sitio web: www.sct.gob.mx
Representante de la UR para la práctica profesional	Nombre: Ing. Israel Armenta Cargo: Director de la Subdirección de Transportes Correo electrónico:
Nombre del responsable de Comunicación	Nombre: Angélica Astorga Cargo: Asistente Teléfono oficina: 236 23 52 Teléfono celular:
Nombre del responsable de Recursos Humanos	Nombre: Cargo: Teléfono oficina: Correo electrónico: Teléfono celular:
Sector	Público <input checked="" type="checkbox"/> Privado <input type="checkbox"/> Social <input type="checkbox"/>
Nombre del proyecto	<b>Comunicación organizacional interna:</b> Diagnóstico de Estrategias de Comunicación Organizacional Interna en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, departamentos de la subdirección de Transportes, centro SCT Sonora. <b>Comunicación organizacional externa:</b> Diagnóstico de imagen y estrategias de comunicación organizacional externa en la Secretaría de Comunicación y Transportes, Centro SCT Sonora.

Objetivos	<p><b>Propuestas de comunicación organizacional externa:</b> Propuestas de comunicación para la atención de usuarios en la subdirección de transportes en la Secretaría de comunicaciones y Transportes, centro SCT Sonora</p> <p><b>Comunicación organizacional interna:</b> Realizar un Diagnóstico de Estrategias de Comunicación Organizacional Interna en los departamentos de la Subdirección de Transportes en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, centro SCT Sonora a partir de la percepción de los empleados, y de los resultados elaborar una propuesta de mejora en el proceso de comunicación interna de la organización</p> <p><b>Comunicación organizacional externa:</b> Realizar un diagnóstico de comunicación organizacional externa en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, centro SCT Sonora, con la finalidad de analizar su imagen y estrategias de comunicación a partir de la percepción del usuario y plantear programa de mejora</p> <p><b>Propuestas de comunicación organizacional externa:</b> Llevar a cabo en la Secretaría de comunicaciones y Transportes, centro SCT Sonora, en el espacio de contacto ciudadano y unidad de protección y medicina preventiva en la subdirección de transportes, las propuestas resultantes del estudio de comunicación de acuerdo a la calidad del servicio y proceso comunicativo en dicha organización, con la finalidad de implementarlas.</p>
Programa de actividades	<p>Agosto- Diciembre del 2009. Se llevo a cabo la identificación en la organización con base a la observación y técnicas de recolección de datos</p> <p>Enero-Julio del 2010. Se realizó una investigación de la percepción de los usuarios acerca de los servicios que presta la SCT</p> <p>Agosto-Diciembre del 2010. Se realizó el diseño de estrategias de comunicación resultantes de la investigación de comunicación externa.</p> <p>El proyecto de investigación de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, centro SCT Sonora, se basa en la calidad en los servicios que presta la organización como dependencia gubernamental a los usuarios.</p>
Justificación del programa de actividades	<p>En proyecto presentados se llevo a cabo la identificación y un diagnostico dentro de la organización con el fin de conocer la función de los servicios que presta la SCT y así evaluar el desempeño de los empleados. A partir de los resultados del estudio de comunicación externa se llevo a cabo el diseño de propuestas, con el fin de mejorar la calidad de los servicios.</p>

---

<sup>7</sup> Conforme a los puntos I y II del artículo 5 del Reglamento de Prácticas Profesionales.

Datos del (los) estudiante (s)	Nombre	Expediente	Correo electrónico
	Israel de Jesus Ayala Garcia	206203294	Isra_nh@hotmail.com
	Irene Guadalupe Heredia del Toro	206200892	mannytna@hotmail.com
	Leticia Maribel Tadeo Rascon	206202618	Tadeo_123@hotmail.com
	Rosa Isela Velazquez Canillo	206201936	Rosa_iv@hotmail.com
	Maribel Hikari Villa Bañuelos	206201351	Hikari_mv@hotmail.com

Firma  
 Irene Heredia  
 Maribel Tadeo  
 Rosa Iv  
 Hikari

**B) Recursos** (Solicitud del maestro Señale con una cruz)

	Camioneta	Camión	Destino	Número de días
Transporte				
Combustible	Si	No X		
Viáticos	Alimentación	Hospedaje		

  
 Ingeniero Israel Armenta  
 (Nombre, firma y sello del representante de la unidad receptora)

  
 Manuela Matuz Verdugo  
 (Nombre y firma del maestro de la Practica Profesional de Comunicación)



Hermosillo, Sonora, a 29 de octubre del 2010.

C c p Coordinación de Prácticas Profesionales  
 C c p Practicante.

## Formato #2.



Universidad de Sonora  
División de Ciencias Sociales  
Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación

(Formato 2)  
Reporte de Prácticas Profesionales  
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Eje especializante: Organizacional  
Nombre del programa: Estudios de Comunicación Organizacional  
Periodo que se reporta: 2009-2, 2010-1 y 2010-2  
Institución: Secretaría de Comunicaciones y Transportes, centro SCT Sonora  
Horas: 255

**Actividades desarrolladas:** (Describir de acuerdo 1) al programa de actividades registrado y 2) competencias desarrolladas -máximo dos cuartillas-

La Secretaría de comunicaciones y transportes, centro SCT Sonora promueve la prestación de servicios de calidad y competitivos en el sector de infraestructura de comunicaciones y transportes. Como dependencia federal SCT está comprometida a responder a las expectativas de la ciudadanía y a las tendencias de globalización, por ello a principios del mes de septiembre del 2009 se visita la organización para dar comienzo a la investigación de comunicación organizacional.

La competencia desarrollada en las primeras visitas a el centro SCT Sonora, es la identificación, la cual fue la determinante para elegir el departamento en el cual se realizaría la investigación, para posteriormente realizar el diagnóstico de las estrategias de comunicación interna utilizadas por los empleados de la SCT en los diferentes departamentos de la Subdirección de Transportes. Con ello se realizó la planeación e intervención tomando como referencia variables específicas para la obtención de resultados, por ende se utilizaron los métodos cualitativo y cuantitativo (técnicas como la observación, entrevistas y encuesta). Teniendo como producto final "Diagnóstico de Estrategias de Comunicación Organizacional Interna en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, departamentos de la subdirección de Transportes, centro SCT Sonora".

En el periodo Enero-Junio 2010 las competencias desarrolladas fueron similares al periodo de estrategias de comunicación interna, pero cambiando el giro de investigación a la comunicación organizacional externa. Para ello se identificó el público externo que daría comienzo a la investigación seguido de la identificación de las variables adecuadas con las cuales comenzaría la investigación. Se utilizó la metodología cualitativa y cuantitativa. De dichos métodos de investigación se retomó la observación y la aplicación de una encuesta a los usuarios de la SCT específicamente a los usuarios que solicitaban el trámite de obtención de licencia federal desarrollando la planeación de técnicas adecuadas para la obtención de resultados. Concretando la aplicación de la encuesta se desarrolla la competencia de intervención.

Como resultante de la investigación de comunicación organizacional interna y externa, se identifican las áreas de oportunidad en las cuales se proponen estrategias de comunicación para una mayor satisfacción del cliente en los procesos de obtención de licencia federal del conductor del autotransporte federal, tomando como referencia principal las variables obtenidas en la investigación "Diagnóstico de imagen y estrategias de comunicación organizacional externa en la Secretaría de Comunicación y Transportes, Centro SCT Sonora". Obteniendo como resultante dependencias gubernamentales de calidad total.

Dichas estrategias fueron diseñadas a partir de los resultados de la investigación realizada en el periodo 2010-1. Concretando la investigación con el nombre "Propuestas de comunicación para la atención de usuarios en la subdirección de transportes en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, centro SCT Sonora".



  
Ingeniero Israel Armenta  
Director de la Subdirección de Transportes  
Representante de la Unidad Receptora  
(Nombre cargo firma y sello)

  
Mañuela Matuz Verdugo  
Tutor  
(Nombre y firma del maestro de Prácticas Profesionales de Comunicación)

Nombre del (los) alumno (s)  
Ayala Garcia Israel de Jesus  
Heredia del Toro Irene Guadalupe  
Tadeo Rascón Leticia Maribel  
Velázquez Carrillo Rosa Isela  
Villa Bañuelos Mariel Hikari

 Firma  
Irene Heredia  
Maribel Tadeo  


Hermosillo, Sonora, a 3 de enero del 2011

C c p Coordinación de Prácticas Profesionales  
C c p Practicante



## Anexo 2

### Encuesta aplicada a los empleados de la SCT.

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
PROGRAMA DOCENTE DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

FOLIO \_\_\_\_\_

La presente encuesta tiene la finalidad de obtener información acerca de la comunicación interna en la unidad centro SCT Sonora, para brindar a la misma posible propuestas de mejora. Por lo que es de suma importancia que conteste las siguientes preguntas con la mayor objetividad posible. Sus respuestas serán de suma confidencialidad.

#### I. Estrategias de comunicación de la SCT y sus empleados

1. ¿Qué medios de comunicación utiliza la SCT para comunicarse con sus empleados?

- |                                   |                                  |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Correo   | <input type="checkbox"/> Fax     |
| <input type="checkbox"/> Teléfono | <input type="checkbox"/> Ninguno |
| <input type="checkbox"/> Oral     | <input type="checkbox"/> Otro    |

¿cuál? \_\_\_\_\_

2. ¿Qué vías de comunicación utilizas para comunicarte con tus compañeros de trabajo, y así mismo llevar a cabo las labores dentro de la organización?

- |                                   |                                  |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Correo   | <input type="checkbox"/> Fax     |
| <input type="checkbox"/> Teléfono | <input type="checkbox"/> Ninguno |
| <input type="checkbox"/> Oral     | <input type="checkbox"/> Otro    |

¿cuál? \_\_\_\_\_

3. ¿Cuánta confianza tienes al dirigirte con tu jefe directo?

Mucha             Nada

Poca

4. ¿Qué tan frecuentemente te comunicas con tu jefe directo?

Siempre             Pocas veces

Casi siempre    Nunca

5. ¿Qué medio utiliza para dirigirse con su jefe directo?

Correo             Fax

Teléfono            Ninguno

Oral                 Otro

¿cuál? \_\_\_\_\_

6. Tu jefe directo ¿Que tan frecuentemente se comunica contigo?

Siempre             Pocas veces

Casi siempre    Nunca

## II.      Clima organizacional

7. ¿Cómo son las relaciones entre los empleados de la SCT?

Excelente            Regular

Buena                 Mala

8. ¿Cómo consideras la relación de jefe-empleado?

Excelente       Regular

Buena       Mala

9. ¿Se entera de las actividades que se llevan a cabo en SCT?

Siempre       Pocas veces

Casi siempre       Nunca

10. Ha surgido algún conflicto por rumores de pasillo dentro de SCT?

Si

No

¿cuál? \_\_\_\_\_

11. ¿Se entera de las reuniones que se llevan a cabo en SCT?

Siempre       Pocas veces

Casi siempre       Nunca

12. ¿Por qué medio se entera de las reuniones de trabajo?

Correo       Fax

Teléfono       Ninguno

Oral       Otro

¿cuál? \_\_\_\_\_

13. En caso de algún problema ¿A quién se lo comunica?

---

14. Estas inconforme con alguna instalación de la SCT?

Si

No

¿cuál? \_\_\_\_\_

15. Has tenido algún problema con las instalaciones de la SCT?

Si

No

¿cuál? \_\_\_\_\_

16. ¿Cómo calificas las instalaciones de la SCT?

Excelente       Regular

Buena       Mala

### III.- Liderazgo

17. ¿Cómo calificas la disponibilidad de tu jefe?

Excelente       Regular

Buena       Mala

18. ¿Tu jefe te da la confianza para tomar decisiones en caso de que no se encuentre?

Siempre       Pocas veces

Casi siempre       Nunca

#### IV.- Motivación

19. ¿Qué clase de incentivos recibes si haces bien tu trabajo?

---

---

20. ¿Te reconocen en caso de que sobresalgas en tu desempeño laboral?

- Siempre       Pocas veces  
 Casi siempre       Nunca

#### V.- Trabajo en equipo

21. ¿Cómo se da la relación entre tus compañeros?

- Excelente       Regular  
 Buena       Mala

22. ¿Se respetan las opiniones que aportan a la SCT?

- Siempre       Pocas veces  
 Casi siempre       Nunca

23. Se presenta disposición para aceptar las opiniones de tus compañeros.

- Siempre       Pocas veces  
 Casi siempre       Nunca

#### VI.- Filosofía organizacional

24. Menciona la misión y visión de la SCT

---

---

25. Menciona los valores de la SCT

---

---

26. Menciona los objetivos de la SCT

---

---

Gracias

## Anexo 3

### Observaciones registradas proyecto interno.

#### Departamento de Autotransporte Federal:

- Antes de entrar al departamento muestra un letrero en el cual se muestra los números a los cuales se pueden comunicar los usuarios en caso de alguna duda, así mismo está escrito el correo electrónico, y los requisitos.
- Cuenta con 3 computadoras, con el fin de que el usuario ensaye antes de la aplicación del examen de conocimiento.
- Esta área tiene los principales servicios a cargo del centro SCT.
- Muestra el certificado del ISO9000.
- Hay un encargado de la administración, de supervisión, de licencias y de permisos.
- Se muestra la misión, visión y política de la empresa.
- Hay letreros de ruta de evacuación
- Tiene buzón de quejas.
- Paredes manchadas
- Grillos
- Son 11 empleados
- En total son 5 oficinas
- Los de administración: tienen contacto con los recursos materiales, maneja los insumos con subdirección y papelería. Cada mes se hace un reporte.
- Supervisión: da un informe semanal ala subdirección de transporte y cada 3 meses.
- Permisos y licencias: hace 2 reportes al mes (ingresos a la semana de permisos y licencias)
- Lo anteriormente mencionado acerca de los reportes, los arreglan y después los mandan a ingresos. Esto es más que nada por gestión a la calidad.



- En la sala de juntas cuentan con computadora, DVD, teléfono, bote de basura, mesa de trabajo, pizarrón, y copiadora.

#### Departamento de Transporte Ferroviario:

- Son 4 los que integran el departamento: jefe de sub-dirección, secretaria, el encargado de lo administrativo y el de infraestructura.
- El jefe entrega un informe mensual de actividades ala ciudad de México, hace la unidad de planeación como: reportes a la semana, licencias, permisos, inspecciones, operativos. Menciono que los usuarios de ferroviario, regresan dentro de 15 días para que chequen su acreditación de licencia, imprimen el pagare van con el para que se lo sellen y todo se administra en México.
- La secretaria: A tiende al público y toma decisiones en caso de que no se encuentre el jefe.
- Administrativo: envía las solicitudes a México, digitaliza y lo coloca en una carpeta y se manda a México.
- Infraestructura: hace verificaciones, cuando solicitan cruzamientos dentro del derecho de vía. Y se encarga de salir fuera en caso de que se ocupe.

#### Comandancia de Aeropuerto.

- Son en total 11 miembros (9 inspectores, y 2 administradores).
- No dependen de la SCT , ni funcional, ni operativamente, solo dependen de la dirección general de aeronáutica
- Coordina cuestiones únicamente administrativas
- Utilizan para estar en comunicación con la SCT, el sisco-voz, (tienen un sisco interno todas las direcciones de sonora) y el intranet (línea interior del Internet) con programas especializados.
- El jefe del departamento nos menciono que los comandantes de aeropuerto realizan la administración.
- Cuentan con un mapa en el cual se muestran todos los puertos y las SCT a nivel nacional.

## Unidad de Protección y Medicina Preventiva

- Cuenta con 2 aulas para hacer exámenes psicológicos y psicofísico.
- Consultorios bien capacitados
- Sala de espera
- Oficinas

### CIS:

- Cuenta con un letrero que cuenta con los principales servicios a cargo de la SCT.
- Atiende medicina preventiva y autotransporte.

### Otros:

- Los baños: cuentan con papel, jabón, seca-manos y están muy limpios.
- Cuentan con una cafetería.
- El estacionamiento está muy amplio
- Instalaciones limpias

Mediante la observación, se percibió que en la SCT cuentan con un periódico mural donde presentan las notas más relevantes de la organización y sobre todo anotaciones como cumpleaños de los empleados, e información de interés general para los mismos. Así mismo, también cuentan con buzón de quejas, para que los colaboradores de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes realicen sus comentarios respecto al trato que reciben dentro de dicha organización.

## Anexo 4

### Encuesta aplicada a los usuarios de SCT.

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
PROGRAMA DOCENTE DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
EJE DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La presente encuesta tiene la finalidad de obtener información acerca de la comunicación externa en la unidad centro SCT Sonora, para brindarle posible propuestas de mejora. Por lo que es de suma importancia que conteste las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible. Sus respuestas serán de suma confidencialidad.

I. Con el fin de evaluar los medios de comunicación utilizados por SCT favor de contestar lo siguiente.

	N/A	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MA
La calidad de atención e información brindada al número 01 800 900 0013					
La información que le brinda la SCT en su página Web					

II. Califique los carteles que se encuentran en el centro SCT

ASPECTO	N/A	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MA
PROCESO DE LA INFORMACIÓN					

CACIÓN					
ORMACION					

III. Para la SCT es importante saber qué opina usted acerca de su imagen.  
 Califique los siguientes aspectos de su infraestructura.

EFICIO	N/A	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
ICACIÓN					
NDICIONES FÍSICAS					
MPIEZA					
TACIONAMIENTO	N/A	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALC
BICACIÓN					
SPONIBILIDAD					
EGURIDAD					
MPIEZA					
OBILIARIO	N/A	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALC
BICACIÓN					
SPONIBILIDAD					

IMPIEZA					
COMODIDAD					
SANITARIOS	N/A	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALC
BICACIÓN					
DISPONIBILIDAD					
IMPIEZA					

IV. Califique el servicio que le brindaron al llegar a la SCT, con respecto al Espacio de contacto ciudadano.

	N/A	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MAL
Qué le pareció la atención que le brindaron al llegar a SCT?					
De qué manera califica la información que le brindaron					
Señale la forma en la que fue atendido					

V. Responda las siguientes preguntas con respecto al servicio que le brindaron en la Unidad de Protección y Medicina Preventiva.

	N/A	MUY RAPIDO	RAPIDO	LENTO
El proceso de renovación de licencia es:				

	N/A	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Cómo fue el servicio que le brindaron?					
Cómo fue el trato de las personas que lo atendieron?					

VI. Favor de contestar las siguientes preguntas acerca de la misión y visión de la SCT

¿Conoce usted cuál es la misión de la SCT?

---



---



---



---

¿Conoce usted cuál es la visión de la SCT?

---



---



---



---

VII. Su opinión es importante para nosotros, desea escribir algún comentario.

---



---



---



---



---



---

## **Anexo 5**

### **Registro de observaciones externas.**

Con la técnica de investigación de la observación, se detecto los siguientes aspectos

- El centro SCT Sonora no cuenta con la misión y visión a la vista de los usuarios.
- El periódico mural no se encuentra actualizado.
- Los usuarios no portan el uniforme diariamente.
- No existen aéreas de descanso para los usuarios fuera de las instalaciones del edificio.
- La duración del proceso impacienta al usuario.
- Mayor número de sillas en el área de espera del proceso de obtención de licencia federal.
- No hay organización del proceso de obtención de licencia federal, cuando el usuario es llamado para entrar con el médico.
- El usuario comenta sobre el equipo de oftalmología: es viejo y no permite que el examen sea óptimo.



CENTRO SCT SONORA  
DIRECCION GENERAL  
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE  
OFICIO SCT.725.03.074.

Hermosillo Sonora, a 3 de junio de 2014

M.A. ABELARDO DOMINGUEZ MEJIA.  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA  
Y COMUNICACIÓN.  
UNISON.  
Ciudad.-

Por medio del presente hago de su conocimiento que ésta Subdirección de mi cargo, no tiene inconveniente alguno en que la C. LETICIA MARIBEL TADEO RASCON, pasante de la Licenciatura en Comunicación de la Universidad de Sonora, utilice la Memoria de Práctica Profesional, para su titulación; resultado del trabajo de investigación que llevó a cabo para la detección de acciones preventivas y de mejora en los diferentes departamentos que conforman ésta área.

Sin otro particular quedo a sus órdenes.

Atentamente  
El Subdirector de Transporte

Ing. Carlos Ramón Espinoza Corral

CEC/maad\*