

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



ESTUDIO DE LA CAPACITACION A CONDUCTORES DEL SERVICIO PUBLICO FEDERAL DE PASAJEROS.

Seminario de Investigación Administrativa

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION PRESENTAN

2ej.
152

- PEREZ RAMOS ENRIQUE
- MINEDA BERMUDEZ ARACELI
- SANCHEZ CADENA HECTOR
- TORRES FIGUEROA JOSE GUADALUPE

DIRECTOR DEL SEMINARIO: DR. RICARDO HERRERA SOLER

1 9 7 9



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

I N D I C E

INTRODUCCION

DEFINICION DEL PROBLEMA

DEMARCAACION DEL PROBLEMA

HIPOTESIS

VARIABLES: Independiente
Dependiente

OBJETIVO GENERAL:

CAPITULO I.- GENERALIDADES

- 1.1. DEFINICIONES DE CAPACITACION, ADIESTRAMIENTO, ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO.
- 1.2. ANTECEDENTES
- 1.3. ASPECTO LEGAL (NUEVA LEY DE CAPACITACION)
- 1.4. NECESIDADES E IMPORTANCIA DE CAPACITACION
- 1.5. CRITERIO PARA DETERMINAR LA POBLACION DEL TEMA DE ESTUDIO.

CAPITULO II.- ANALISIS DEL PUESTO DE CONDUCTOR

- 2.1. ANALISIS DEL PUESTO DE CONDUCTOR
 - 2.1.1. Identificación
 - 2.1.2. Descripción
 - a) Genérica
 - b) Especifica
 - 2.1.3. Especificación
- 2.2. REQUERIMIENTOS PARA DESEMPEÑAR LA FUNCION DE CONDUCTOR DEL-SERVICIO PUBLICO FEDERAL DE PASAJEROS (S.P.F. DE P.)

- 2.3. REQUISITOS QUE EXIGE LA S.C.T. PARA EXPEDIR LA LICENCIA FEDERAL DE CONDUCTOR DE AUTOTRANSPORTE DE PASAJEROS.

CAPITULO III.- PROCESO DE CAPACITACION A CONDUCTORES

PRIMERA PARTE

- 3.1. ESTUDIO DE LA CAPACITACION A LOS CONDUCTORES
- 3.2. ANALISIS DE LA CAPACITACION A CONDUCTORES
- 3.2.1. Etapa I: Cursos de Reciclaje
Etapa II: Cursos de Inducción

SEGUNDA PARTE

- 3.3. ESTUDIO DEL PROGRAMA DE LOS CENTROS COMUNES DE CAPACITACION DE CONDUCTORES (C.C.C.C.).
- 3.3.1. Esquema General de los (C.C.C.C.), Planes y Programas.
- 3.3.2. Tipos de Cursos
- 3.3.3. Requisitos
- 3.3.4. Localización de los C.C.C.C. (Anexos)
- 3.3.5. Perfil de los Instructores

CAPITULO IV.- INVESTIGACION

- 4.1. INTRODUCCION
- 4.2. PROCEDIMIENTOS
- 4.2.1. Prueba Piloto
- 4.2.2. Población
- 4.2.3. Muestra
- 4.2.4. Cuestionario
- 4.2.5. Tabulación (Anexos)

4.2.6. Análisis Numérico

4.2.7. Representación Gráfica

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

INTRODUCCION

La capacitación del personal y su desarrollo en las organizaciones, es la piedra angular de un Sistema de Recursos Humanos ágil y eficaz, con una orientación humanista.

El Estado Mexicano a través de diferentes disposiciones ha creado una Reglamentación sobre la Capacitación, destacando la importancia que ésta tiene en las diversas funciones que desempeña la Administración.

De esta manera, para las instituciones productoras de bienes y servicios, la capacitación se convierte en una actividad costosa, difícil y deficiente, todo lo cual repercute en última instancia, en la eficiencia global del sistema productivo del País.

Por lo anterior, el presente estudio se enfocó a hacer un análisis de la capacitación en las Empresas de Autotransporte del S.P. F. de P., específicamente a la capacitación de los conductores de autobuses del servicio de Primera Clase. Se realizó un análisis de este puesto, mencionando los requerimientos para su desarrollo dentro de las Empresas de Autotransportes.

Se comentó asimismo la reglamentación reciente en materia de capacitación. Se realizó un estudio de la capacitación actual en las Empresas del ramo, así como de los planes, programas y desarrollo de los mismos. Por último se llevó a cabo una investigación cuyo objetivo fue dar a conocer el nivel de preparación de los conductores de autobuses, lo cual permite emitir algunas recomendaciones al caso estudiado.

DEFINICION DEL PROBLEMA

Se considera que actualmente los conductores de autobuses - del Servicio Público Federal de Pasajeros, carecen de una adecuada - preparación para desempeñar eficientemente su función que permita me - jorar el servicio y optimizar los recursos empleados.

Por lo tanto el problema de estudio es, la inadecuada capa- citación de los conductores de autobuses del Servicio de Primera Cla- se de las Empresas de Autotransporte Federal de Pasajeros, ya que -- los transportes son elementos esenciales en la vinculación de los me - xicanos y su funcionamiento presupone una adecuación fundamental que tienda a la integración territorial por medio del traslado de perso- nas y bienes, además de que los mismos actúan como agentes de desa- rrollo y con fuerza de estructuración económica.

Actualmente existe rigidez en la operación del servicio que impide adecuar la oferta a las variaciones cíclicas, estacionales y diarias de la demanda, de tal forma que en los momentos en que ésta se eleva, el número de asientos ofrecidos es insuficiente y cuando se reduce, el equipo se encuentra ocioso.

Dentro de este panorama de tipo operacional, persisten algu- nos desajustes de carácter institucional y legal que se deben a que- los procedimientos de actualización y otorgamiento de los títulos - de concesión, no se han aplicado expeditamente. Además los concesio- narios no demuestran la debida atingencia para cumplir el papel que- les corresponde como todo ente social.

LAS RELACIONES HUMANAS

Un aspecto importante en la racionalización del servicio es el que se refiere a las relaciones humanas en las Empresas de Auto— transporte.

Las relaciones obrero—patronales en éstas Empresas revisten singular importancia por el hecho de que al conductor se le dá una unidad cuya correcta operación y seguridad dependen de su aptitud para el trabajo y de su sentido de responsabilidad toda vez que no están — bajo la vigilancia permanente de la Empresa y los medios de control — sobre su comportamiento durante las horas de labor, dependen de él — mismo. El aspecto crítico de la labor del conductor, se realiza en el trayecto que debe de recorrer además de que de su sentido de responsa— bilidad y capacidad profesional, dependen vidas humanas y la conserva— ción del equipo que se le entrega para el trabajo, por ésto, el conoe— sionario tiene interés especial en establecer y mantener relaciones — cordiales y un amplio entendimiento con el conductor.

EL DESARROLLO DEL PERSONAL

El Autotransporte se origina en la forja individual, convirtiéndose ésta en la tradición permanente de formación de los hombres— que operan esta industria, plena en experiencia pero deficiente en — preparación formal.

En tanto las Empresas son pequeñas, pueden subsistir con un— bajo grado de preparación de sus integrantes. En la medida que éstas— crecen, se plantean serios problemas de organización y desarrollo li—

mitados en gran parte por el temor a lo desconocido y por la falta de una preparación básica.

El exceso de técnica de aquellos que saliendo de las escuelas consideran poseer todas las soluciones, trae como consecuencia un rechazo a la preparación y al desarrollo personal. Sin embargo, la magnitud y responsabilidad de los servicios del Autotransporte que se prestan, obliga a buscar de alguna manera la capacitación y desarrollo del personal.

Lo anterior expuesto es muy importante si se considera al conductor como el centro o motor de las Empresas de Autotransporte y a la responsabilidad que significa transportar vidas humanas.

Esto puede ser ilustrado si se toma en cuenta que los accidentes de tránsito representan la quinta causa de mortalidad y existe un constante incremento en el indicador; sus consecuencias en Caminos Federales son cuantiosas (en 1975 se perdiéron 4700 vidas y los daños materiales fueron de 371 millones de pesos).

Los accidentes se provocan por cualquiera de los siguientes factores: mala operación del equipo, deficiente comportamiento de las unidades o factores casuísticos en las carreteras.

Como datos sobresalientes al respecto se mencionan los siguientes:

El factor Humano provoca el mayor número de accidentes en un 66%, siendo las causas principales: exceso de velocidad; impericia y-

falta de precaución de los conductores.

Otro factor a considerar son las carreteras y caminos que no responden a los requerimientos actuales de tránsito y la señalización y vigilancia en éstos son insuficientes, a tal grado que provocan accidentes en un 15.6%.

Otros factores, causa de accidentes son:

Agente natural	8.7 %
Vehículo	6.1 %
Pasajeros o peatón	2.5 %

Estos datos, realzan la urgente necesidad de una adecuada capacitación a los conductores de Autobuses, que deben ser preparados para afrontar estos factores en el desempeño de su trabajo.

DEMARCAACION DEL PROBLEMA

Conscientes de la responsabilidad social que tiene el Auto-transporte como elemento esencial de integración y actividad fundamental de desarrollo, enfocamos nuestro estudio a analizar la capacitación de los conductores que laboran en las Empresas que ofrecen el servicio de 1ª clase en el Autotransporte Federal de Pasajeros. Este análisis se realizará en las Empresas que tienen su Central Administrativa en el Distrito Federal.

Actualmente el Servicio de Pasajeros se atiende con 19 000 unidades aproximadamente, de las cuales el 60% corresponden al servi-

cio de Segunda Clase y cerca del 20% al de Primera Clase; el resto de las unidades pertenecen a los servicios exclusivos de Turismo, Mixto y de Puerto y Aeropuertos.

Sumándose a lo anterior, la centralización que existe por parte de las Empresas de estar operando con sus oficinas en el Distrito Federal, contribuyendo al congestionamiento de las rutas concesionadas y al incremento de índices de accidentes.

Ahora bien, en la República Mexicana los Autotransportes foráneos de Pasajeros han tenido una relevante importancia en el desarrollo económico, al dar comunicación a importantes núcleos de poblaciones, transportando bienes y personas y fomentando una importante industria a la cual todos los sectores del país le han dado primordial importancia, siendo ésta; el Turismo Nacional e Internacional.

La demanda de transporte no es fundamental para la naturaleza humana, ya que no puede compararse con la necesidad de alimento, vestido y habitación, pero sí, es de vital importancia para la sociedad, entendiéndola a ésta como un ente que requiere de medios para sobrevivir y uno de ellos es el Autotransporte teniendo como funciones principales:

- a) Satisfacer las necesidades humanas en cuanto se refiere al deseo de movilidad o desplazamiento.
- b) Satisfacer las necesidades de los sectores productivos en orden a la reunión de medios y factores en el lugar donde se llevan a efecto los procesos de transformación y a la distribución en el mercado de los bienes elaborados y por último:

- o) Contribuir a la creación de los grupos sociales y a la difusión de la cultura.

HIPOTESIS

La inadecuada capacitación de los conductores de autobuses — del Servicio Público Federal de Pasajeros, contribuye a prestar un — servicio deficiente, lo que repercute en perjuicio de los usuarios y de las Empresas que brindan el servicio.

VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE:

"La inadecuada capacitación de los conductores"

VARIABLES DEPENDIENTE:

"Contribuye a prestar un servicio deficiente"

"Repercute en perjuicio de los usuarios y de la Empresa".

OBJETIVO GENERAL

Se pretende conocer los programas y procesos, métodos y técnicas de capacitación que actualmente se imparten a los conductores de autobuses de las empresas que prestan servicio de Primera Clase, con la idea de que su conocimiento y aplicación sea general en esta rama de los servicios, ya que de acuerdo a las disposiciones legales en materia de capacitación, éstas buscan mejorar los servicios, elevar el nivel de productividad, eficiencia y seguridad en el desarrollo de las actividades de las Empresas.

CAPITULO I

GENERALIDADES

- 1.1. DEFINICIONES DE CAPACITACION, ADIESTRAMIENTO, ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO.**
- 1.2. ANTECEDENTES**
- 1.3. ASPECTO LEGAL (NUEVA LEY DE CAPACITACION)**
- 1.4. NECESIDADES E IMPORTANCIA DE CAPACITACION**
- 1.5. CRITERIO PARA DETERMINAR LA POBLACION DEL TEMA DE ES TUDIO.**

1.1. DEFINICIONES DE CAPACITACION, ADIESTRAMIENTO, ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO.

Es imposible negar que en el transcurso del tiempo llegan -- los cambios, cambios en la sociedad, en su cultura, en sus valores, -- cambios que originan el desarrollo de las ciencias y la creación de nuevas técnicas, cambios que obligan al hombre a prepararse, a renovarse, a buscar nuevos valores y por consiguiente, una nueva educación, una educación que sea capaz de ayudarlo a sobrevivir en este -- nuevo mundo.

Es de esta manera como el hombre y las organizaciones buscan crecer, adaptarse y prepararse para el futuro, para obtener y ser -- parte del cambio. Es así como en la Ciencia de la Administración surge la Capacitación para ayudar al hombre y a la Empresa a conseguir esa preparación, esa nueva educación.

Ahora bien, el crecimiento de un país y de una organización depende del grado de preparación de sus elementos y consecuentemente de la educación y la cultura que éstos posean, por qué de esta forma, se permite el mejor aprovechamiento de todos los recursos materiales, técnicos y humanos (ésto significa mayor nivel de vida).

Hoy en día resulta interesante ver como apenas hace escasamente 20 años, la capacitación no tenía una verdadera importancia en el país más desarrollado del mundo, como todo lo solucionaban en base a un entrenamiento, era imposible pensar en que se llegaría a buscar el desarrollo y la capacitación para resolver los problemas que el avan-

ce de la sociedad así se los exigiría.

Es por todo esto, que pensamos conveniente dar algunas definiciones de los siguientes conceptos, para evitar caer en errores de semántica, ya que sería más fácil entenderlos como sinónimos, pero en realidad son elementos que se complementan y que bien pueden ser integrados en una sola palabra: "Capacitación", ya que en ella unen todos los esfuerzos físicos e intelectuales para así lograr una mejor educación.

A) .- CONCEPTOS DE CAPACITACION:

1.- "La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una Empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador".

Siliceo, Alfonso, Capacitación y Desarrollo de Personal, Lima 1978, Pag. 20.

2.- "La capacitación es la función educativa de una Empresa por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación, adquisición de conocimientos, que principalmente son de carácter técnico, científico y administrativo".

Arias Galicia, Fernando, Administración de Recursos Humanos, Trillas 1976, Pag. 320.

3.- "Capacitación se refiere a un entrenamiento adicionado de habilidad y conocimientos intelectuales para crear soluciones a problemas".

Robert L. Craig y Lester R. Bittel, Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal, Diana, Pag. 10.

B).- CONCEPTOS DE ADIESTRAMIENTO:

1.- "Se entiende como la habilidad o destreza adquirida por regla general, en el trabajo preponderantemente físico, desde este punto de vista el adiestramiento se imparte a los empleados de menor categoría y a los obreros de menor complejidad en el manejo de máquinas y equipos".

2.- "Adiestrar es proporcionar destreza en una habilidad adquirida, casi siempre mediante una práctica más o menos prolongada de trabajos de carácter muscular o motriz".

Arias Galicia, Fernando, Administración de Recursos Humanos, - Trillas 1976, Pag. 319.

3.- "Es desarrollar la habilidad del trabajador en el empleo de técnicas y prácticas de trabajo. También se puede definir como una prolongación detallada del programa educativo de una organización - aplicado a ocupaciones, tareas, procesos y actividades específicas".

Blake, Roland P., Seguridad Industrial, Diana, Pag. 322 y 324.

C).- CONCEPTOS DE ENTRENAMIENTO:

1.- "El entrenamiento consiste en ayudar a un empleado a - desarrollar su habilidad de aprender, adaptándose por sí mismo a los nuevos métodos de trabajo, aprendiendo a usar las nuevas clases de equipos y ajustándose a los cambios mayores en el contenido del puesto y en las relaciones de trabajo, además de la versatilidad y la adaptabilidad que pueden bien ser una de las importantes ventajas en los años por venir, cuando los avances tecnológicos continuarán cambiando rápidamente muchas situaciones de trabajo".

Pigors, Paul / Myer, Charles A., Admon. de Personal, CECSA,- Pag. 425-427.

2.- "Entrenar significa educar en algo más bien con un campo de acción limitado, mediante la instrucción, el ejercicio y la disciplina. Se considera como la aplicación al mejoramiento de las habilidades y por tanto al aprendizaje para ejecutar tareas específicas".

Yoder, Dale, Manejo de Personal y Relaciones Industriales, -- CECSA, Pag. 524.

3.- "El entrenamiento es ayudar al empleado a aumentar sus habilidades o conocimientos en tareas que están íntimamente relacionadas, ya sea con el trabajo al cual se ha dedicado o con el trabajo al cual se va a dedicar, permitiendo que el empleado pueda hacerse más efectivo en su trabajo, a través de la ayuda de un proceso para aumentar su competencia".

Sherwood, Frank P./ Best, Wallace M., Métodos de Supervisión en la Admon. Municipal, CECSA, Pag. 343.

4.- "Por entrenamiento se entiende el desarrollo de la habilidad del empleado en la ejecución de tareas especiales o tipos de su trabajo".

Blake, Roland. P., Seguridad Industrial, Diana, Pag. 108.

D).- CONCEPTOS DE DESARROLLO:

1.- "Desarrollo significa el progreso integral del hombre-- y consiguientemente, abarca la adquisición de conocimientos, el fortalecimiento de la voluntad, la disciplina del carácter y la adquisición de todas las habilidades que son necesarias para el desarrollo del hombre, incluyendo aquellos que tienen más alto nivel jerárquico en una organización".

2.- "El desarrollo comprende íntegramente al hombre en toda la formación de la personalidad (carácter, hábitos, educación de la voluntad, cultivo de la inteligencia, sensibilidad hacia los problemas humanos, capacidad para dirigir)".

Arias Galicia, Fernando, Admon. de Recursos Humanos, Pag.320, Trillas.

3.- "El desarrollo subraya un proceso abierto que lleva a la implicación de avances y madurez del hombre, además es un medio para garantizar una mayor seguridad para todos los trabajadores y para impulsarlos a que participen y se identifiquen con las actividades de la firma".

Yoder, Dale, Obra citada.

4.- "El desarrollo efectivo de gerentes no incluye forzarlos en la aceptación de las metas de la Empresa ni significa la manipulación de su conducta según convenga a las necesidades de la organización; más bien requiere crear una relación dentro de la cual un hombre pueda tomar la responsabilidad de desarrollar sus propias potencialidades, hacer planes para sí, y aprender poniendo en acción sus planes. En el proceso se puede ganar un genuino sentido de satisfacción, porque está utilizando sus propias capacidades para alcanzar - tanto sus objetivos como los de la organización". (Mo Gregor, Douglas).

Figora, Paul / Myers Charles A., Admon. de Personal, Pag. 78, CECSA.

Después de leer las definiciones anteriores, se puede observar que tanto el adiestramiento, entrenamiento, desarrollo y capacitación, buscan hacer descubrir y mejorar las habilidades innatas que el hombre posee, tanto físicas como culturales y es por eso nuestro deseo de dar a entender que todas en sí, pretenden dar la capacidad suficiente al hombre para afrontar los retos que el cambio así le impone.

1.2.- ANTECEDENTES

EVOLUCION DEL ENTRENAMIENTO:

Conforme el hombre fue inventando sus herramientas, armas, ropas, viviendas y su lenguaje, la necesidad de entrenamiento se convirtió en un ingrediente esencial. En la marcha de la civilización, lo que es más importante es que tuvo la capacidad de pasar a otros sus conocimientos y habilidades obtenidos al enfrentarse a determinadas circunstancias. Esto lo llevó a cabo por medio de ejemplos deliberados, por medio de signos y por medio de palabras.

Utilizando estos elementos administró el proceso de desarrollo que ahora se llama "Entrenamiento". O sea cuando este mensaje fue recibido por otro hombre, de una manera completa, es cuando decimos que tuvo lugar un aprendizaje y que los conocimientos o habilidades fueron transferidos.

Generalmente se piensa que el hombre empezó a acumular conocimientos en el principio de la época de piedra. Por razones lógicas, pero más especialmente por el advenimiento de la Revolución Industrial muchos pensadores han escogido la fecha de 1750 como el término del primer periodo de acumulación de conocimientos del hombre y también como principio de una nueva fase.

LOS PRIMEROS TIPOS DE ENTRENAMIENTO

"Los Aprendices".- En las civilizaciones antiguas o primitivas, la alfabetización nunca llegaba al artesano o campesino.

Las habilidades y conocimientos de los oficios solo podían ser transmitidos por instrucción directa. De aquí que se desarrollará un sistema de aprendizaje en el que una persona experimentada pasara sus conocimientos y habilidades a un novato, que después de un largo periodo de estudio, se convertía en obrero. El sistema de aprendizaje no estaba solo restringido a oficios artesanales, constituía también

el vehículo de instrucción para la medicina, las leyes, la educación, etc.

En los templos antiguos se enseñaba religión y frecuentemente arte. Los ejércitos tomaban la responsabilidad de enseñar a los soldados, las escuelas privadas enseñaban a los hijos de los ricos y de los gobernantes y la clase industrial desarrolló un intrincoado sistema de aprendizaje que conforme pasó el tiempo, se convirtió en un sistema social en las Empresas.

"Los Gremios".- Los gremios o asociaciones fueron grupos unidos por metas e intereses comunes. El propósito básico era la protección mutua, la ayuda, etc. En esencia, estos tipos de asociaciones -- constituyeron las primeras Empresas.

Estos gremios estaban compuestos por un maestro, un aprendiz y por trabajadores propiamente dichos, quienes, aunque ya habían pasado por la etapa de aprendizaje, aún no lograban dominar el oficio de que se tratara, por supuesto que la esperanza tanto de aprendices como de trabajadores, era llegar algún día a ser "Maestros". La característica de este sistema de gremios en su época de apogeo que ocurrió entre los siglos XII y XV era que sus privilegios estaban muy bien -- protegidos y reglamentados, sobre todo en lo que se refiere a horas, salarios, herramientas y precios.

"El surgimiento de la Era Industrial".- Con el surgimiento de lo que podemos llamar era industrial, aparecen innumerables escuelas industriales cuyas metas son lograr el mayor conocimiento de los métodos y procedimientos de trabajo, en el menor tiempo posible. Uno de los pasos más grandes para el desarrollo de los trabajadores más allá de los conocimientos requeridos para su oficio, fue la Ley Land Grant en 1862. Cuando Abraham Lincoln la firmó, propició un medio de educación superior para los hijos del hombre común y corriente, privilegio que anteriormente era privativo de los ricos.

"Escuelas Industriales".- Una nueva forma de entrenamiento vino con las escuelas industriales. Una de las primeras fue establecida en la ciudad de Nueva York en 1872 por Hoe y Cía. Este fabricante de prensas de imprenta tenía tal volumen de ventas que fue necesario establecer una escuela para entrenar operadores de maquinaria.

Se establecieron escuelas similares en la Westinghouse en 1888; en la fábrica de locomotoras Baldwin en 1901, así como en la General-Electric y también en la International Harvester en 1907. Rápidamente este método se volvió práctica común. Otras compañías que también emprendieron este tipo de entrenamiento en aquellas primeras épocas fueron: Western Electric, Good Year, Ford y la National Cash Register Co.

"El Periodo de la Primera Guerra Mundial".- El 12 de Septiembre de 1917 la Emergency Fleet Co. of the United States Shipping Board montó una sección de educación y entrenamiento. Su primer jefe fue -- Charles R. Allen y su ayudante fue Michael J. Kane. Chan Dooley era -- el Jefe Director del Comité para educación y entrenamiento especial -- del Departamento de Guerra. Su trabajo consistía en reunir material -- para los colegios, de manera que se pudiera reclutar personas especializadas en más de cien oficios, que el ejército solicitaba. A la llegada de la primera guerra mundial el estado de emergencia se agudizó -- a tal grado que 61 astilleros con 50 000 trabajadores tenían necesidad urgente de multiplicar 10 veces su personal, pero como era imposible encontrar tantos trabajadores, había que entrenarlos. Así fue como -- Charles Allen decidió que el entrenamiento se realizara en los propios astilleros y que los instructores serían los mismos supervisores de la compañía.

"El Método de los Cuatro Pasos".- Allen y Kane adoptaron el -- Método Herbartian de los cuatro pasos: mostrar, decir, hacer y comprobar. Con él trataron de resolver los problemas de entrenamiento que -- presentó la guerra mundial. Al mismo tiempo sentaron las bases para -- lo que había de ser, 20 años más tarde, el entrenamiento dentro de la industria de la comisión de recursos humanos de la guerra.

Al principio de los años veinte, "Los cuatro pasos", habiendo demostrado su efectividad, fueron impresos por primera vez en tarjetas, en el Instituto Dunwoody.

Después de todo este éxito vienen los años de la gran depresión en que los programas de entrenamiento naufragaron, aunado a esto, viene la Segunda Guerra Mundial donde Estados Unidos empieza a vivir la era de la defensa y donde se reclutan a hombres y mujeres que reemplazaron a los trabajadores que habían sido reclutados.

Llegó pues el impacto de la capacitación con el establecimiento de un Comité de Producción Militar y dentro de él, el grupo de entrenamiento para la industria. No fue sino hasta 1942 cuando fue constituido un Comité Nacional para el adiestramiento en la industria, — que luego se hizo famoso con el nombre de T. W. I. Organización (donde T.W.I. significan Training Within Industry). El objetivo fundamental de la organización era el de asistir a las industrias bélicas en la solución de los problemas de la mano de obra, con el fin de hacer a cada obrero capaz de lograr el mejor uso de sus capacidades personales.

"Los Programas Jit".— Volviendo a formular el enfoque del entrenamiento como algo que se debe impartir sobre la marcha, se desarrolló el programa de entrenamiento para instrucción en el trabajo, — conocido como "Jit". El programa estaba orientado a capacitar a supervisores de primera y segunda línea. El Jit lo incluía todo. No sólo enseñaba como instruir, sino trataba el problema de las relaciones entre el supervisor y el trabajador, así como el problema de los métodos de trabajo, el Jit tenía varias facetas, cada una de éstas era una especialización tales como: entrenamiento en relaciones de trabajo o JRT, programas de entrenamiento en métodos de trabajo o JMT, entrenamiento de seguridad en el trabajo o JST y cursos para los ejecutivos que ignoraban las técnicas de capacitación, el PDT o curso de entrenamiento en desarrollo de programas.

"La Era Moderna".- Debemos indicar que las dos guerras sufridas en este siglo dieron lugar al desarrollo de técnicas de entrenamiento y capacitación intensiva, cuyos métodos se han ajustado a otros campos de la acción humana, especialmente de la industria.

Es relativamente cercano el momento, diez o quince años, que en México las Empresas públicas y privadas le dieron importancia al entrenamiento. Se han creado diversos Institutos de Enseñanza a los que las empresas acuden para satisfacer sus necesidades, así como existen asociaciones que promueven la capacitación empresarial.

Todas estas fuerzas para impulsar el desarrollo individual están en acción: algunas trabajando sin encontrar resistencia, otras tratando de penetrar desafiadamente las corazas del prejuicio y la autocomplacencia. Hay enorme necesidad de unir esfuerzos para cambiar las absolutas habilidades de algunos trabajadores por las nuevas habilidades tecnológicas que demanda la industria.

Poco a poco se desarrolla la idea de que la preparación universitaria no es lo único, ni la solución ideal para todo ni lo más valioso. Preparar a los jóvenes y a los adultos para una vida de trabajo productiva y provechosa es más importante. El futuro verá el resultado de tantos esfuerzos hechos en este sentido, que bien aplicados y controlados, harán del desarrollo individual una fuente de gran poder, característica de esta era moderna, porque no existe mejor medio que la capacitación para alcanzar altos niveles de motivación y productividad.

1.3.- ASPECTO LEGAL (LEY DE CAPACITACION)

En esta época, de rápidos cambios y avances tecnológicos e industriales muy significativos, no escapa a su influencia ninguna organización, ni siquiera aquellas que se consideran las más actuales y modernas tanto en su estructura como en sus sistemas operativos y en general, es el cambio, siempre el cambio, el que modifica actitudes, valores, normas, desempeño, etc., que hace que lo que hoy es nuevo y eficiente, mañana sea obsoleto y anticuado. (1)

Esto es más importante si se toma en cuenta el impacto que produce en el sistema educativo de un país si no es actualizado de acuerdo al avance tecnológico y a las nuevas realidades que plantea el cambio.

Al hablar de capacitación, se habla de cambio, ya que éste involucra todos los órdenes del conocimiento del hombre. (2)

Por ello, se considera fundamental todo arreglo tendiente a actualizar y mejorar el comportamiento del hombre en la empresa y en su medio, donde se desarrolla como elemento transformador.

En México, a partir de 1978, se empezó, - aunque debió ser antes - a tomar en cuenta, desde un punto de vista legal, la importancia que tiene la educación y capacitación dentro de la empresa para hacer a ésta más productiva y eficiente, a través del entrenamiento ordenado y adecuado del personal que ocupa, buscando desarrollarlo.

La Ley Federal del trabajo, en el Capítulo III Bis Artículo - 153-A, expresa: (3)

- (1).- Bennis, Desarrollo Organizacional, Tom I, 1973.
- (2).- Siliceo, Alfonso, Cap. y Desarrollo de personal, Limusa, 1978.
- (3).- Trueba Urbina/Trueba B. Jorge, Nueva Ley Federal del Trabajo Reformada, Mex. 1978.

"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 o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social".

A continuación, en el Artículo 153-B se expresa:

"Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al artículo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan y que se registren en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. En caso de tal adhesión, quedará a cargo de los patrones cubrir las cuotas respectivas".

Es necesario señalar que las disposiciones en materia de capacitación están regulando lo que en la práctica ya se daba. Es decir, - las empresas han capacitado a los elementos que necesitan en sus puestos específicos que les permitiera operar con eficiencia. A éste respecto el artículo 153-D dice:

"Los cursos y programas de capacitación o adiestramiento de los trabajadores, podrán formularse respecto a cada establecimiento, - una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada".

En el artículo 153-K se complementa lo anterior:

"La Secretaría del Trabajo y Previsión Social podrá convocar a los patrones, sindicatos y trabajadores libres que formen parte de las mismas ramas industriales o actividades, para constituir Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento de tales ramas industriales o actividades, los cuales tendrán el carácter de órganos auxiliares de la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento a que

se refiere esta Ley".

Los objetivos que se persiguen con la capacitación y el adiestramiento se señalan en el artículo 153-F:

"La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objetivo:

I.- Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella.

II.- Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación.

III.- Prevenir riesgos de trabajo.

IV.- Incrementar la productividad.

V.- En general, mejorar las aptitudes del trabajador.

La reglamentación en materia de capacitación tiende a que sea impartida conforme a planes y programas elaborados tanto por representantes de los patrones y de trabajadores en las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, cuyas funciones y actividades estarán vigiladas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social a través de la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento.

Lo anterior queda expresado en los artículos 153-I y 153-J:

"Art. 153-I. En cada empresa se constituirán Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, integradas por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, las cuales vigilarán la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores y sugerirán las medidas tendientes a perfeccionar-

los; todo ésto conforme a las necesidades de los trabajadores y de -- las empresas".

"Art. 153-J. Las autoridades laborales cuidarán que las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento se integren y funcionen oportuna y normalmente, vigilando el cumplimiento de la obligación patronal de capacitar y adiestrar a los trabajadores."

En general, en el Capítulo IV, Art. 539, Fracc. III en todos sus incisos se determinan las actividades que le corresponden a la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento en materia de capacitación, que es el tema que nos ocupa.

EL ASPECTO LEGAL Y EL CONDUCTOR

La Ley protege íntegramente a los trabajadores de Autotransportes. En el Artículo 123 constitucional se expresa que es trabajador todo aquel que presta un servicio a otro. De esta manera todo chofer, conductor, operador, etc. que prestan sus servicios a bordo de Autotransportes gozan de la protección del precepto constitucional y de todas sus leyes reglamentarias. (4)

Lo anterior queda manifestado claramente en el artículo 256 - del capítulo VI de la Ley Federal del Trabajo, que dice lo siguiente:

"Las relaciones entre los choferes, conductores, operadores, cobradores y demás trabajadores que prestan sus servicios a bordo de Autotransportes de servicio público de pasajeros, de carga o mixtos, foráneos o urbanos, tales como autobuses, camiones, camionetas o automóviles, y los propietarios o permisionarios de los vehículos, son relaciones de trabajo y quedan sujetas a las disposiciones de este capítulo.

(4) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Ed. Porrúa, 1977 México.

La estipulación que en cualquier forma desvirtúe lo dispuesto en el párrafo anterior, no produce ningún efecto legal ni impide el ejercicio de los derechos que derivan de los servicios prestados".

En el mismo capítulo VI de la citada Ley se expresa una serie de artículos que regulan la relación de trabajo entre los conductores de autobuses y los propietarios de los vehículos.

Con lo anterior se manifiesta la importancia que se le da al ramo del Autotransporte y la preocupación que existe por mejorarlo a través de diversos mecanismos en los que participan el sector público, el sector privado y los sindicatos de los trabajadores de esta rama.

1.4.- NECESIDADES E IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION

Para poder hablar de las necesidades e importancia de la capacitación, es conveniente analizar conceptos como son: el desarrollo, los sistemas educativos, ambiental y ocupacional entre otros, y al citar estos conceptos hablamos del hombre como integrante de grupos sociales, que conforman la fuerza de trabajo de un país y que pueden ser sujetos a capacitación.

El concepto moderno del desarrollo se explica en función de un constante proceso de transformaciones de las relaciones sociales, políticas y de producción, que combinadas en forma adecuada, determinan la estructura social.

Entre los problemas más comunes que se presentan en los países subdesarrollados con tendencia capitalista están: los altos niveles de desempleo, procesos inflacionarios y rigidez de la oferta productiva.

Es por ésto que se requiere actuar sobre los factores de la política de desarrollo. Es aquí donde se destaca la importante: actuación del hombre, considerado como medio y fin de los esfuerzos orientados a combatir el subdesarrollo. Por tanto, se observa la necesidad de encontrar métodos e instrumentos eficaces para mejorar las condiciones de vida del hombre.

Ahora bien, podemos entender por desarrollo la tendencia a mejorar las condiciones de vida de los habitantes de un país en los aspectos político, económico, social, cultural y educativo. De este breve análisis del desarrollo, se desprende que la asignación de recursos humanos en función de las necesidades del sistema productivo, supone el estudio de los problemas que plantea el uso eficiente de los recursos que se destinan a realizar programas de enseñanza y capacitación, así como los programas de los recursos humanos debidamente capacitados, considerados como elementos dinámicos de un proceso de desa-

rollo humano e integral.

En lo referente al problema del subdesarrollo, la capacita---
ción de la fuerza de trabajo, tiene un papel importante ya que contri
buye a incrementar los niveles de empleo y por tanto la productividad.

Otros aspectos que se analizan son: los sistemas Educativos,-
Ambiental y Ocupacional.

El sistema educativo tiende a satisfacer la demanda de servi
cios personales calificados que requiere el sistema de producción, de
ésto se deriva su importancia.

Las relaciones existentes entre los sistemas educativo y ocu
pacional, forman un alto porcentaje del problema que representa la ca
pacitación del recurso humano en México. En éste aspecto, también in
fluye en forma considerable el sistema ambiental o informal, que com
prende las influencias que ejercen los medios masivos de comunicación
(TV, radio, cine, prensa, etc.) sobre los individuos así como las ex
periencias derivadas de participación en centros culturales, recreati
vos, sociales, deportivos y de las relaciones familiares.

Pese a ésto, los sistemas educativos y ambiental, no han res
pondido satisfactoriamente a las demandas del sistema productivo.

El problema de la falta de capacidad para el trabajo repercu
te en los individuos y sobre el sistema ocupacional y el trabajador -
debe superar esta posición desventajosa en su mismo puesto de trabajo;
el sistema productivo debe preocuparse por subsanar el problema de --
los recursos humanos mediante la capacitación, aunque generalmente es
tos programas de capacitación resultan caros, complejos técnicamente-
y deficientes a su manejo administrativo.

Actualmente la capacitación cobra mayor importancia e interés, da
do que la cantidad de personal con escolaridad media y superior es mí
nima, es decir, el número de profesionistas, bachilleres y personal -

capacitado y especializado en algunas áreas es, definitivamente, desconsolador.

En nuestro país, la función educacional tanto en el sector público como en el privado, no ha tenido hasta el momento, un desarrollo como el que debería tener ya que son contadas las empresas que han establecido programas permanentes de educación para sus empleados.

En México existe una demanda excesiva de personal calificado, que las universidades y diferentes instituciones de enseñanza no están en posibilidades de ofrecer, por lo cual es necesario que tanto las organizaciones públicas como las empresas privadas establezcan programas periódicos de educación, brindando así, el tipo de enseñanza necesaria para que se realice el trabajo con mayor eficacia, además de que el primer beneficiado de la capacitación es el propio estudiante.

Los son los aspectos que destacan en el concepto de capacitación:

1o.- Las empresas, tanto públicas como privadas, son las que deben completar en los jóvenes egresados de escuelas técnicas y universitarias la preparación necesaria y especializada que les permita enfrentarse en las mejores condiciones en su tarea diaria.

2o.- No existe mejor medio que la capacitación para alcanzar altos niveles de motivación y productividad.

La capacitación es un medio formidable para encauzar al personal de una empresa, logrando una auténtica automotivación e integración en la misma.

Esto sólo es posible si la educación que se imparte es integral, pues solo así ubicará y desarrollará al empleado, cualquiera -

que sea su nivel y área de trabajo, como un miembro responsable del conglomerado social al que pertenece.

Por lo tanto, los dos fines básicos de la capacitación en la empresa son:

1o.- Promover el desarrollo integral del personal y así, el desarrollo de la empresa, y

2o.- Lograr un conocimiento técnico especializado, necesario para el desempeño eficaz del puesto. (+)

(+) Silicie, Alfonso, Capacitación y Desarrollo de Personal, Limusa, México 1976.

1.5.- CRITERIO PARA DETERMINAR LA POBLACION DEL TEMA DE ESTUDIO

Dentro del Servicio Público Federal de Pasajeros, existen varias categorías, como son: Servicio de Primera Clase, de Segunda, -- Turismo y Mixto.

Para el presente estudio se escogió el servicio de Primera -- Clase, dado que se considera un mejor servicio en cuanto a seguridad, rapidez, eficiencia y comodidad. Pero las características que presenta en la realidad son otras, por las deficiencias que tiene y se considera que una de las causas de esas deficiencias es la falta de una adecuada capacitación a los conductores de autobuses.

Según la Ley de Vías Generales de Comunicación, en su Capítulo IV, Artículo 77, señala que servicio de primera clase es aquél -- que se presta con mayor celeridad, comodidad, menor número de para-- das durante el viaje, por la aplicación de tarifas más elevadas y -- por las demás modalidades que se expresan en este capítulo.

Así también en el Artículo 87 de la citada Ley, se menciona-- otra modalidad dentro de éste tipo de servicio, que es la capacidad-- de transporte de los vehículos de pasajeros que estará limitada por-- el número de asientos de que disponga la unidad, de acuerdo a las características autorizadas en la concesión o concesiones respectivas.

El número de empresas que ofrecen servicio de Primera Clase-- en el País, es relativamente pequeño, ya que de acuerdo a políticas-- existentes en el ramo, las diversas empresas se han agrupado entre -- sí para explotar determinadas rutas, por lo que para fines de este -- estudio se consideraron el total de empresas que prestan este tipo -- de servicio, las cuales son:

- 1.- AUTOBUSES DE ORIENTE ADO S.A.
- 2.- AUTOBUSES MEXICO-LACATHECO S.A. de C.V.

- 3.- AUTOTRANSPORTES TRINIDAD ESTRELLA WILSON S.A. DE C.V.
- 4.- AUTOBUSES ESTRELLA DE LOS MEXICANOS-ACAPULCO S.A. DE C.V.
- 5.- TRANSPORTES NORTE DE SONORA S.A. DE C.V.
- 6.- OMNIBUS DE MEXICO S.A. DE C.V.
- 7.- OMNIBUS CRISTOBAL COLON S.A.
- 8.- PULLMAN DE MORELOS S.A. DE C.V.
- 9.- TRANSPORTES DEL NORTE S.A. DE C.V.
- 10.- TRANSPORTES CHIHUAHUENSES S.A.

CAPITULO II

ANALISIS DEL PUESTO DE CONDUCTOR

- 2.1. ANALISIS DEL PUESTO DE CONDUCTOR
 - 2.1.1. Identificación
 - 2.1.2. Descripción
 - a) Genérica
 - b) Específica
 - 2.1.3. Especificación
- 2.2. REQUERIMIENTOS PARA DESEMPEÑAR LA FUNCION DE CONDUCTOR DEL SERVICIO PUBLICO FEDERAL DE PASAJEROS- (S.P.F. DE P.)
- 2.3. REQUISITOS QUE EXIGE LA S.C.T. PARA EXPEDIR LA LICENCIA FEDERAL DE CONDUCTOR DE AUTOTRANSPORTE DE PASAJEROS.

COMENTARIOS AL ANALISIS DEL PUESTO DE CONDUCTOR

El análisis de puestos es una herramienta que puede ser utilizada para determinar las necesidades de capacitación en las empresas, ya que proporciona información acerca de las funciones y actividades que debe desempeñar el ocupante de un puesto, además de los requisitos necesarios para ocuparlo.

Es por ésto que se decidió realizar un análisis de puestos, - para determinar las necesidades de capacitación de los conductores - de autobuses, y comprobar las deficiencias de la capacitación actual.

El análisis de puestos se basó en la investigación realizada en las 10 empresas de Autotransportes del Servicio Público Federal - de Pasajeros, que ofrecen el servicio de la. clase, la información - se obtuvo a través de los cuestionarios que se aplicaron y de las en trevistas que se llevaron a cabo, encontrándose que en éstas empresas el puesto reunía las mismas características, por lo que se determinó un puesto único para este trabajo.

En general se considera que a partir de este análisis se podrán determinar las necesidades de capacitación a los conductores, - tal como se verá más adelante.

2.1. ANALISIS DEL PUESTO:

2.1.1. Identificación:

Nombre del Puesto: _____ Conductor de Autobús de Pasajeros.

Ubicación:

Empresa _____ Las de Autotransporte - de Pasajeros.

Departamento _____ De personal.

Oficina _____ De servicios

Jefe Inmediato _____ Jefe de Servicios.

Puestos a los que reporta _____ Jefes de Terminales.

Contactos permanentes internos _____ Jefe de Servicios Equipajeros.
Jefes de Taller
Jefes de Terminales

Contactos permanentes externos _____ Usuarios
Médicos
Policía Fed. de Caminos

Número de Personas que laboran en el puesto:

Mujeres _____ Ninguna

Hombres _____ Todas las plazas dentro de las empresas 9.130 - conductores.

Puestos inmediatos superiores _____ Jefe de Servicios
Jefes de Terminales

Puestos inmediatos inferiores _____ Equipajeros, boleteros - de ventanillas.

Supervisa _____ No.

Puestos afines _____ Ninguno

Jornada normal de trabajo _____ Variable, según No. de Km. del viaje.

Horarios especiales _____ Corridas extras durante periodos de vacaciones.

Restribuciones: _____

Sueldo _____ Variable, según Kilometraje recorrido, o a porcentaje sobre boletos vendidos.

Cuota por tiempo extra _____ Pago de tiempo extra según Ley Fed. del Trabajo

Otras Percepciones _____ Aguinaldo.
Reparto de utilidades -
(Parte proporcional que le corresponda).

2.1.2. Descripción del puesto:

Descripción Genérica:

Bajo las órdenes del Jefe de Servicios, es responsable de recoger su itinerario y la autorización de la bitácora de viaje, así como de revisar el autobús y esperar la hora de salida, posteriormente checar boletos a los usuarios, checar reporte de equipajes y emprender el viaje.

Inmediatamente, después de llegar a la siguiente terminal aérea se reporta al Jefe de Terminal para que éste le autorice nuevamente su tarjeta de ruta y de salida para que pueda continuar con su rol de trabajo o viaje. En este mismo punto, el conductor debe comunicar a los usuarios el lugar y tiempo de permanencia en el mismo.

El conductor es responsable únicamente por su trabajo, el cual realiza la mayor parte del tiempo sentado, tiene trato básicamente con el usuario, el Jefe de Servicios, con el Jefe del Taller, con el Jefe de Personal, Médico de turno (Medicina Preventiva) y los compañeros de trabajo.

Además, el conductor debe atender al público con amabilidad y cortesía, así como proporcionarle toda la información que el mismo requiera.

2.1.2. Descripción del puesto:

Descripción Genérica:

Bajo las órdenes del Jefe de Servicios, es responsable de recoger su itinerario y la autorización de la bitácora de viaje, así como de revisar el autobús y esperar la hora de salida, posteriormente checar boletos a los usuarios, checar reporte de equipajes y emprender el viaje.

Inmediatamente, después de llegar a la siguiente terminal férrea se reporta al Jefe de Terminal para que éste le autorice nuevamente su tarjeta de ruta y de salida para que pueda continuar con su rol de trabajo o viaje. En este mismo punto, el conductor debe comunicar a los usuarios el lugar y tiempo de permanencia en el mismo.

El conductor es responsable únicamente por su trabajo, el cual realiza la mayor parte del tiempo sentado, tiene trato básicamente con el usuario, el Jefe de Servicios, con el Jefe del Taller, con el Jefe de Personal, Médico de turno (Medicina Preventiva) y los compañeros de trabajo.

Además, el conductor debe atender al público con amabilidad y cortesía, así como proporcionarle toda la información que el mismo requiera.

Descripción Específica:

<u>Actividades por inicio de viaje:</u>	<u>Tiempo por actividad:</u>
1. Revisar el autobus (cerciorarse que esté en perfectas condiciones para el viaje)-----	15 minutos
2. Llevar el autobus del taller a la Terminal de Salida-----	10 minutos
3. Presentarse en terminal a la Oficina de Servicios para realizar trámites:	
3.1. Solicitar bitácora de viaje-----	10 minutos
3.2. Presentarse a Medicina Preventiva para examen médico obligatorio----- (ficha médica)	10 minutos
3.3. Esperar orden para formar el autobus en el andén-----	10 minutos
3.4. Checar boletos de pasaje--ros y llevar control de -- los asientos y destino-----	15 minutos
3.5. Checar reporte de equipaje-----	5 minutos
3.6. Solicitar tarjeta de autorización de salida-----	5 minutos
4. Inicio del viaje.	

Tiempo total por actividad 1.30 hrs.

Actividades Periódicas:

1.- En caso de algún accidente, dar parte a la Policía Federal de Caminos, autoridades competentes, a la empresa o a los compañeros, según sea el caso.

2.- Llevar el autobús cada determinada fecha al servicio general de taller.

3.- Reportar problemas de trabajo al Jefe de Servicios y dar sugerencias para mejorar el servicio.

4.- Reportar al Jefe de Personal los asuntos de mayor importancia que llamen su atención y que puedan afectar a la empresa o a su operación.

5.- Asistir a examen médico a Medicina Preventiva en el transporte.

Especificación

Instrucción: _____	Requiere haber cursado los estudios primarios, aunque no completos.
Experiencia: _____	Requiere de 2 a 5 años para desempeñar el puesto.
Iniciativa y criterio: _____	Ejecuta un trabajo rutinario que varía de acuerdo al itinerario, en donde recibe instrucciones detalladas y toma decisiones pequeñas respecto a su trabajo.
Responsabilidad por pérdida de trabajo: _____	Tiene la <u>responsabilidad</u> de su autobús o unidad de trabajo, <u>he</u>

rramientas y equipajes de usuarios.

Responsabilidad por relaciones humanas:

Tiene la responsabilidad de un trato amable y gentil así como de orientación al público usuario en general, actuando con tacto y discreción a fin de obtener los mejores resultados en su trabajo.

Enfermedades comunes o que son consecuencias del trabajo:

- a).- Gripe (resfriados)
- b).- Vista cansada.
- c).- Agotamiento físico.
- d).- Tensión nerviosa.

Esfuerzo mental:

Requiere mucha concentración mental, básicamente concentración de los sentidos, como vista, oído, manos, pies, piernas, teniendo especial atención en el tablero de control y la ruta del viaje.

Requiere estar gran parte del tiempo sentado, así como tener habilidad y destreza en brazos, piernas y manos para sujetar el volante, palanca de velocidades y maniobrar pedales y otros instrumentos del autobús.

Ambiente y contingencias:

Su trabajo se desarrolla la mayor parte del tiempo dentro del autobús, viajando constantemente, donde hay-

ruidos propios del mismo; también está expuesto al calor, frío, lluvia, vientos, polvo del medio ambiente exterior por donde va conduciendo, lo cual puede ocasionarle una enfermedad o riesgo de trabajo, que va desde un resfriado hasta un accidente en carretera que le ocasiona la muerte.

Su horario de descanso es variable y en distintos lugares.

También corre el riesgo de fallas mecánicas del autobús y de animales que en determinado momento pueden cruzar la carretera. Otro riesgo son los camiones cargueros que carecen de luces indicadoras.

2.2. REQUERIMIENTOS PARA DESEMPEÑAR LA FUNCION DE CONDUCTOR DEL S.P.F. DE PASAJEROS.

- 1.- Certificado de no antecedentes penales recientes del lugar de residencia.
- 2.- Acta de nacimiento.
- 3.- Comprobante del lugar de domicilio.
- 4.- Cartas de recomendación de trabajos anteriores.
- 5.- Certificado de estudios (Primaria)
- 6.- Cartilla del Servicio Militar Nacional.
- 7.- Credencial de elector.
- 8.- Credencial del Registro Federal de Causantes.
- 9.- Credencial de Afiliación al IMSS.
- 10.- Tarjeta Sanitaria.
- 11.- Tarjeta de Operación de Motores expedida por Cummings o General Motors.
- 12.- Licencia de chofer, con antigüedad de 5 años por lo menos.
- 13.- Licencia Federal de manejo y licencia médica federal.
- 14.- Pasaporte.
- 15.- Fotografías (6 a 12)
- 16.- Buena presentación.
- 17.- Edad de 25 a 40 años.
- 18.- Estatura mínima de 1.65 mts.
- 19.- Presentar solicitud con documentos originales.

En algunas empresas, al presentar los documentos anteriores, - el aspirante practicamente es aceptado. En una de ellas Autobuses de Oriente (ADO) ésto es considerado una etapa preliminar en un proceso de selección que conjuntamente con una etapa inicial de capacitación determinará su ingreso a la empresa o bien su rechazo.

2.,3.- Requisitos que exige la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para expedir la licencia federal de conductor, a través de la Dirección General del Autotransporte Federal y la Dirección General de Medicina Preventiva en el Transporte.(+)

Este punto comprende tanto los requisitos legales así como el procedimiento que debe realizar el aspirante a obtener la Licencia Federal de Conductor, en dos casos:

A).- Exámen de conocimientos.

B).- Exámen Médico.

Requisitos:

- 1.- Licencia de chofer vigente y con dos años de antigüedad.
- 2.- Certificado de antecedentes no penales, expedido por la autoridad en el lugar donde radica (no deberán exceder de 90 días de la fecha de expedición).
- 3.- Cartilla del Servicio Militar Nacional liberada.
- 4.- Certificado de instrucción primaria.
- 5.- Acta de nacimiento.
- 6.- Registro Federal de Causantes.
- 7.- Sustentar exámen de conocimientos en las siguientes áreas:
 - a).- Educación Vial.
 - b).- Dispositivos y normas de seguridad vial.
 - c).- Mecánica automotriz.
 - d).- Aspectos legales. (Tránsito)
 - e).- Cultura general.
- 8.- Sustentar exámen médico:
 - a).- Presentar fotografía.
 - b).- Oftalmología.

(+) S.C.T. Dirección General del Autotransporte Federal.
Departamento de Control.

Instructivo para que los operadores de Autotransporte Federal del Servicio Público Federal, obtengan su licencia de manejo 1975. México.

- c).- Signos vitales.
- d).- Electrocardiograma.
- e).- Audiometría.
- f).- Toma de productos (sangre)
- g).- Toma de productos (orina)
- h).- Rayo X.
- i).- Dental.
- j).- Medicina General.
- k).- Psicología.

**ANEXO DE LA FORMA DE REGISTRO
PARA EXAMEN MEDICO EN LA DIRECCION
GENERAL DE MEDICINA PREVENTIVA EN EL TRANSPORTE.**

S C T

DIRECCION GENERAL DE MEDICINA PREVENTIVA EN EL TRANSPORTE

EXAMEN MEDICO

NUM DE VOLANTE DIA MES AÑO EXP / LICENCIA

NOMBRE		EDAD		UNIDAD	FOTO
TELÉFONO	LUGAR DE NACIMIENTO	LICENCIA/AÑO DE SERVICIO	EMPRESA	DOMIC. C/ESTADO Y D.F.	

SIGNOS VITALES

PESO	TALLA	T.A.M.X.	T.M.N.	PULSO	TEMPERATURA
------	-------	----------	--------	-------	-------------

MEDICINA GENERAL

ANTECEDENTES HEREDOFAMILIARES		ANTECEDENTES PERSONALES			
		PATOLOGICOS		NO PATOLOGICOS	
SIFILIS	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	QUIRURGICOS	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	TRAUMATISMO	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>
TUBERCULOSIS	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	DIABETES	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	VENEREAS	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>
DIABETES	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	CANCER	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	SIFILIS	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>
CANCER	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	OBESIDAD	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	CRISIS CONVULSIVAS	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>
OBESIDAD	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	TUBERCULOSIS	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	ALCOHOLISMO	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>
CRISIS CONVULSIVAS	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	TABACOMANIA SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>			
OTROS SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>					
CABEZA		AGUDEZA VISUAL		TORAX	
DEFORMIDADES	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	OD	OI S/L	NO <input type="radio"/> A <input type="radio"/>	ABDOMEN
CRANEO	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	OD	OI C/L	NO <input type="radio"/> A <input type="radio"/>	NO <input type="radio"/> A <input type="radio"/>
CARA	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	SENTIDO DE PROFUNDIDAD		REGION PRECORDIAL	N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>
CUELLO	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	S/L	C/L	CAMPOS PULMONARES	N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>
REFLEJOS OCULARES	OD N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>	VISION CROMATICA		VISCEROMEGALIAS SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	
	OI N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>	NO <input type="radio"/> A <input type="radio"/>		HERNIAS SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	
AGUDEZA AUDITIVA	OD N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>	GENITOURINARIO		SISTEMA LINFATICO	
	OI N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>	NO <input type="radio"/> A <input type="radio"/>		NO <input type="radio"/> A <input type="radio"/>	CARDIOPATIAS
				NO <input type="radio"/> A <input type="radio"/>	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>
COLUMNA		SUPERIORES		EXTREMIDADES	
NO <input type="radio"/> A <input type="radio"/>				INFERIORES	
ESCOLIOSIS	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	INTEGRIDAD	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	INTEGRIDAD	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>
XIFOSIS	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	ARTICULACIONES	N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>	PIES	
QUISTE PILONIDAL	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	ARCOS DE NOVIIDAD	N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>	ARCOS PLANTARES	N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>
		SENSIBILIDAD	N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>	ACORTAMENTOS	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>
REGION PERINEAL		REFLEJOS OSTEOTENDINOSOS	N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>	EQUILIBRIO	N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>
NO <input type="radio"/> A <input type="radio"/>				MARCHA	N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>
				NO <input type="radio"/> A <input type="radio"/>	
PIEL		SISTEMA NERVIOSO		SISTEMA VASCULAR PERIFERICO	
NO <input type="radio"/> A <input type="radio"/>				ULCERACIONES ISQUEMICAS	
CICATRICES	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	COORDINACION	N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	
TATUAJES	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	SENSIBILIDAD	N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>	INSUFICIENCIA VENOSA	
REVOES	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	ROMBERG	P <input type="radio"/> N <input type="radio"/>	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	
				NO <input type="radio"/>	
DENTAL:					
OBSERVACIONES					

OPINION

NOMBRE Y FIRMA

LABORATORIO

GRUPO	RM	V D R L	GLICEMIA	ALBUMINURIA	GLUCOSURIA	BILIRRUBINA	CPoS. CETONICOS	SANGRE OCULTA	PH
	+0-0	+0-0	N0A0	+0-0	+0-0	+0-0	+0-0	+0-0	

RAYOS X

N A ANORMALIDADES Y DICTAMEN TECNICO:

ELECTROCARDIOGRAMA

N A ANCRNALIDADES Y DICTAMEN MEDICO:

PSICOLOGIA

TEST DE INTELIGENCIA

TEST DE PERSONALIDAD

TEST VISO MOTOR

DIAGNOSTICO

ELECTROENCEFALORAMA S N RESULTADO N A

CALIFICACION FINAL

ESPECIALIDAD

DICTAMINADORA

APT. NO APT.

NOMBRE Y FIRMA

**ANEXO DEL MODELO DE CUESTIONARIO
APLICADO A CONDUCTORES DEL S.P.F.
DE P. PARA EL ANALISIS DE PUESTOS.**

MODELO DE CUESTIONARIO APLICADO A CONDUCTORES: (+)

P.- ¿Cuál es el nombre de su puesto?

R.- Operador o conductor.

P.- ¿Existen diferentes categorías de operadores?

R.- Sí, varias, de planta, posturero.

P.- ¿Quién es su jefe inmediato?

R.- El Jefe de servicios y el jefe de personal.

P.- ¿Cuál es su jornada de trabajo?

R.- Es variable, de más o menos nueve horas.

P.- Describa brevemente su trabajo.

R.- Checar autobús del agua, aire, frenos, llantas, bandas.

Me reporte al jefe de servicios para que me asigne turno de salida y hora, recibo tarjeta de salida y empiezo el viaje. Antes reviso boletos de los pasajeros y me aseguro de que el equipaje esté a bordo del autobús.

P.- ¿Qué requisitos le pidieron para ingresar como operador?

R.- Cartilla, antecedentes penales, seguro social, cédula cuarta, licencia de chofer, experiencia de 3 años, fianza, presentar examen de manejo, otros que no recuerdo.

P.- ¿Qué estudios tiene usted?

R.- La primaria nada mas.

P.- ¿Qué experiencia tiene en su trabajo?

R.- Dentro de esta empresa 3 años, en otras, más de 10 años, todas de segunda clase.

P.- ¿Qué esfuerzos físicos requiere su trabajo?

(+) Reyes Ponce, Agustín, Análisis de Puestos, Limusa 1976 México.

R.- Concentración para oír, estar con los ojos muy abiertos, los pies y las piernas, ésto es para aplicar el manejo a la defensiva.

P.-¿Cual es la responsabilidad ante la empresa?

R.- Es interesante, me gusta por que es diferente en cada viaje, es variado.

P.- ¿Cuáles son los riesgos de su trabajo?

R.- Sufrir un accidente, que el autobús sufra una descompostura mecánica de repente, a este trabajo se le debe tener amor y ser responsable.

P.- ¿Cuáles son las enfermedades más frecuentes en su trabajo?

R.- Más seguido, gripa, por los cambios de clima de una ciudad a otra, por el aire acondicionado del autobús.

CAPITULO III

PROCESO DE CAPACITACION A CONDUCTORES

PRIMERA PARTE

- 3.1. ESTUDIO DE LA CAPACITACION A LOS CONDUCTORES
- 3.2. ANALISIS DE LA CAPACITACION A CONDUCTORES
 - 3.2.1. Etapa I: Cursos de Reciclaje.
 - Etapa II: Cursos de Inducción.

SEGUNDA PARTE

- 3.3. ESTUDIO DEL PROGRAMA DE LOS CENTROS COMUNES DE CAPACITACION DE CONDUCTORES (C.C.C.C.)
 - 3.3.1. Esquema General de los (C.C.C.C.) Planes y Programas
 - 3.3.2. Tipos de Cursos
 - 3.3.3. Requisitos
 - 3.3.4. Localización de los C.C.C.C. (Anexos)
 - 3.3.5. Perfil de los Instructores

Este capítulo ha sido dividido en dos partes, de acuerdo a la problemática encontrada en la investigación.

En la primera parte se mencionarán las condiciones generales de capacitación en las diferentes empresas investigadas y el proceso de capacitación a los conductores.

En la segunda parte se verá el proceso de capacitación y el programa que se han elaborado como consecuencia de la reciente Ley de Capacitación que entró en vigor a partir del primero de mayo de 1978.

PRIMERA PARTE:

3.1. ESTUDIO DE LA CAPACITACION A CONDUCTORES.

Para efectos de este estudio, se realizó una investigación — dentro del total de empresas que ofrecen el servicio de primera clase en el Autotransporte Federal de Pasajeros, lo cual vino a señalar la situación que se estaba dando en cada una de éstas, resaltando en su mayoría, la deficiencia que se tiene respecto a la capacitación.

Esta deficiencia resulta alarmante puesto que del conjunto de empresas investigadas, sólo una "Autobuses de Oriente (ADO) cumple — con una capacitación programada para los conductores de sus autobuses.

Esto da la pauta para señalar la situación tal alarmante que existe en cuanto a la casi nula capacitación que prevalece en las empresas que ofrecen el servicio de primera clase ya que la mayoría, — no cuenta con un plan de capacitación por que no consideran necesario promover este aspecto en su organización o simplemente dentro de su presupuesto no se incluyen los renglones para planes de capacitación.

3.2. ANALISIS DE LA CAPACITACION A CONDUCTORES

En esta fase se explicarán los diferentes aspectos que comprenden el proceso que se imparte en la única empresa que proporciona una capacitación programada a sus conductores.

El proceso se divide en dos etapas:

Etapas I: Cursos de reciclaje.— Son cursos de capacitación para los conductores que ya están laborando en la empresa como conductores e incluyen, entre otros, los siguientes temas:

- a) Manejo a la defensiva, teórico práctico.
- b) Conducción en carretera, teórico.
- c) Conocimientos mecánicos, por innovaciones a motores.
- d) Aspectos de seguridad vial en general.

Todos estos cursos se imparten por medio de instructores en forma personal, auxiliados por los medios más adecuados como son películas, audiovisuales, conferencias, etc.

El objetivo de éstos es servir de recordatorio a los conductores para que no olviden el contenido y su aplicación constante.

Etapas II: Curso de Inducción: Este curso está dirigido a los aspirantes a conductores que desean trabajar dentro de la empresa.

Previa selección de los aspirantes, una vez contratados, son sometidos a un curso de capacitación durante 3 semanas que comprende los siguientes temas:

- a) Historia y desarrollo del Autotransporte.

En este punto se le dan a conocer al aspirante datos e historia de la empresa y del Autotransporte en general con la idea de que conozca el medio en que se va a desenvolver. En cuanto a la empresa se señala quién era en sus orígenes, quiénes son y que quieren ser en el futuro.

b) Obligaciones y Responsabilidades.

Aquí se dar las indicaciones acerca de las obligaciones y responsabilidades del conductor ante la empresa, jefes de trabajo, compañeros, usuarios, autoridades, etc. Es sobre la responsabilidad del conductor que se hace énfasis en este tema y hacerlo consciente de su papel ante la sociedad y la empresa.

c) Manejo a la defensiva.

En este caso se dá todo lo relacionado a la forma de conducir un autobús en distintas condiciones. La práctica es realizada en un autobús escuela especialmente adoptado y equipado para el caso. Específicamente comprende la manera de comportarse ante situaciones imprevistas y en casos de fenómenos naturales como lluvia, niebla, deslaves, zonas pobladas, zonas de ganado, reglamentación vial, etc.

Es decir, se prepara al conductor a prevenir accidentes y a adoptar la actitud más adecuada en cada caso. Dentro de este aspecto se dá a conocer al conductor el correcto empleo de un lenguaje de luces, exclusivo de la empresa.

d) Prestaciones.

Aquí se enseña al nuevo conductor todos los derechos que tiene al estar dentro de la organización, considerándose como una inducción y motivación que logre en el individuo la identificación de sus objetivos con los de la empresa; además, esta fase tiende a que el individuo se sienta contento y es una forma de evitar la rotación de personal en la empresa.

Para complementar el proceso anterior se cuenta con un sistema de participación de los conductores en los programas de capacitación que ayuda a que se integren a los mismos aprovechándose su experiencia y colaboración.

Finalmente, en el proceso de capacitación se cuenta con instructores experimentados en las distintas materias y cursos que se imparten, siendo ésto una actitud gerencial que propicia la superación del

conductor, considerado el motor de la organización.

SEGUNDA PARTE:

3.3. ESTUDIO DEL PROGRAMA DE LOS CENTROS COMUNES DE CAPACITACION - DE CONDUCTORES (C.C.C.C.) (+)

"Antecedentes".- Motivados por un afán de superación conscientes de la responsabilidad social que tiene el Autotransporte Federal como elemento esencial de integración y actividad fundamental de desarrollo y teniendo en cuenta los problemas y deficiencias del Autotransporte, con el fin de plantear su solución, programar la evolución de los servicios y contar con los medios de análisis y acción - para encauzarlo, se crean los Centros Comunes de Capacitación de Conductores (C.C.C.C.) que vienen a ser el fruto del esfuerzo conjunto de autoridades empresarias y trabajadores del Autotransporte, con los cuales se tratará de dar solución en su mayoría al servicio que ofrece el Autotransporte Federal.

"Centros Comunes de Capacitación de Conductores".-

Concepto.- Como su nombre lo indica, son Centros en los cuales se va a capacitar a todas aquellas personas que se encuentran ya dentro del Autotransporte y que desean ser conductores, o bien siéndolo, quieran cambiar su modalidad, así como también a todos aquellos otros que sin estar ligados al sector, desean pertenecer a él.

Objetivos:

El objetivo principal de los Centros Comunes de Capacitación de Conductores es el de proporcionar los elementos básicos de una tecnología educativa que garantice el funcionamiento profesional de dichos Centros.

El objetivo global será que mediante el ejercicio profesional de su actividad, el egresado contribuya a reducir el índice de accidentes en las carreteras federales, mejorar el servicio al usuario, -

(+) Programa de Desarrollo del Autotransporte Federal.

1977-1982 Marzo 1977, México.

reducir la emisión de contaminantes, optimizar el rendimiento y conservación de la unidad y lograr el reconocimiento social de la importancia de su actividad, aplicando las técnicas modernas en la conducción de su vehículo, practicando las normas de su mantenimiento, así como - para que aplique los principios de educación, seguridad y reglamentación viales; aplique en caso de accidente los primeros auxilios y aplique los principios de las relaciones humanas en su trato con la empresa y compañeros de trabajo.

3.3.1. "Esquema General de los (C.C.C.C.) Planes y Programas".

- Para el funcionamiento de estos Centros de Capacitación se requiere del esfuerzo conjunto de autoridades, empresarios y trabajadores del Autotransporte.

La participación tripartita pretende asegurar por un lado el suministro de alumnos propuestos por concenso de empresa y representantes sindicales. Por otro lado, el financiamiento, la aportación del profesorado, la facilitación de las prácticas de los alumnos y el compromiso de emplear a los egresados, quienes al aprobar el curso, recibirán su licencia única y el diploma que los acredita.

Todos los Centros estarán supervisados por una comisión coordinadora integrada por representantes a nivel nacional de la Secretaría Comunicaciones y Transportes, de los empresarios y los Sindicatos de los trabajadores, cuyos propósitos serán el promover la capacitación y adiestramiento, investigar y satisfacer la demanda de empleo, organizar y supervisar los planes y programas de estudio.

A su vez, cada Centro se regulará por medio de una junta directiva, también tripartita y se encargará de expedir la convocatoria para los cursos de capacitación y aprobará la admisión de los aspirantes propuestos por las Empresas y Sindicatos.

3.3.2. "Tipos de Cursos".- Los Centros impartirán dos diferentes cursos.

Uno específico para la formación de conductores de vehículos--

del Servicio Público Federal en cualquiera de sus modalidades y otro- que se denomina de reciclaje para los conductores en servicio.

Los aspirantes serán personas que se encuentren ya dentro del- Autotransporte y que desean ser conductores, o bien siéndolo, quieran cambiar de modalidad, pero también podrán ingresar aquellos otros que sin estar ligados al sector, desean pertenecer a él, siempre y cuando sean propuestos por empresas y sindicatos cumpliendo los requisitos - que se les fijen.

La junta directiva considerará las solicitudes turnándoles al- Director, para que someta a los aspirantes a los exámenes de admisión que serán de conocimientos generales y de aptitudes psico-física, és- te último practicado por la Dirección de Medicina Preventiva en el Au- totransporte.

3.3.3. "Requisitos".- Entre los requisitos deben considerarse además- de ser mayores de 21 años, presentar su certificado de instrucción - primaria, cartilla liberada del Servicio Militar Nacional y mostrar - carta de no antecedentes penales, los alumnos de los Centros recibi- rán el curso básico que durará 2 semanas y se compone de 5 materias - que son:

a) Introducción al Autotransporte.- Para el conocimiento de la importancia económica y social que tiene éste sector.

El objetivo general es que el alumno comprenda la función so- cial del Autotransporte Federal.

b) Educación Vial y Legislación.- Para el aprendizaje y compor- tamiento a seguir, bien como conductor, pasajero o peatón.

El objetivo general es que el alumno aplique los principios y- las normas de la educación, la seguridad y la reglamentación viales.

c) Relaciones Humanas.- Para mejorar la conducta y comunica- ción del conductor con los usuarios, compañeros de trabajo y público- en general.

El objetivo general es que el alumno aplique los principios - de las relaciones humanas y la superación personal.

d) Primeros Auxilios.- Para que pueda actuar con conocimientos y habilidad en caso de una urgencia o accidente de tránsito.

El objetivo general es que el alumno aplique en caso de accidente, las técnicas de los primeros auxilios.

e) Operación y Mantenimiento de Vehículos.- Para que aprenda y aplique las técnicas modernas de la conducción de vehículos, conozca el mantenimiento preventivo de las unidades a su cargo y realice las operaciones de emergencia.

El objetivo general es que el alumno aplique las técnicas modernas en la conducción de su vehículo y practique las normas de su mantenimiento.

Para mejorar la calidad de la enseñanza durante la impartición de la materia operación y mantenimiento de vehículos, los alumnos se dividen en tres grupos que comprenden a las distintas modalidades del servicio.

GRUPO 1:

Camiones de Carga de 2 y 3 ejes, es decir, rabón y tortón del Servicio Público Federal.

GRUPO 2:

Autobuses de 1a. y 2a. clase, así como los de turismo del Servicio Público Federal.

GRUPO 3:

Trailers.

La práctica individual de manejo deberá ser mínima de 10 horas por alumno, de preferencia se haga directamente en las empresas del Servicio Público durante sus maniobras de patio y en las travesías, acompañados de los conductores en activo designados por las em

presas, los cuales mediante reporte escrito calificarán la aptitud del alumno.

Al pasar la evaluación final del curso, los egresados obtendrán su licencia de acuerdo al grupo de instrucción en que fueron inscritos, es decir:

Para el grupo I, la licencia "C", para manejar camiones de carga de 2 a 3 ejes.

Para el grupo 2, las licencias "A" y "D" para conducir autobuses de la. y sa. clase, así como los de turismo del Servicio Público Federal.

Para el grupo 3, la licencia "B", destinada a trailers con distintos remolques.

Los Cursos de Reciclaje están dedicados a los conductores en servicio y tienen por objeto informar y actualizar los conocimientos que han adquirido gracias a su capacitación previa y experiencia acumulada. El contenido de éstos será más concreto, inclusive su impartición será dada en menor tiempo. (Anexo I)

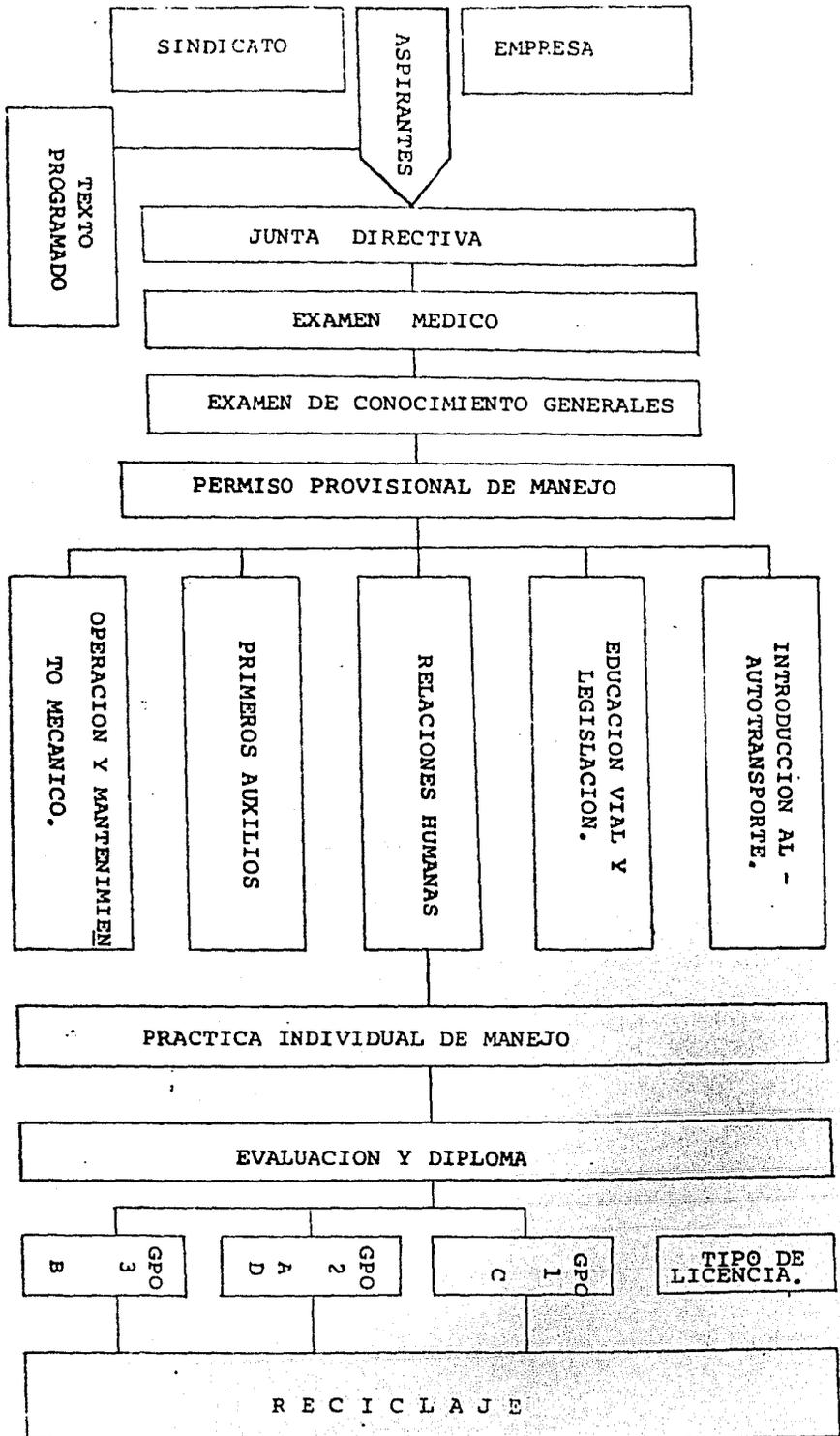
3.3.4. "Localización de los Centros Comunes de Capacitación de Conductores": (Anexo 2)

Estos estarán ubicados en distintas ciudades de la República, como son:

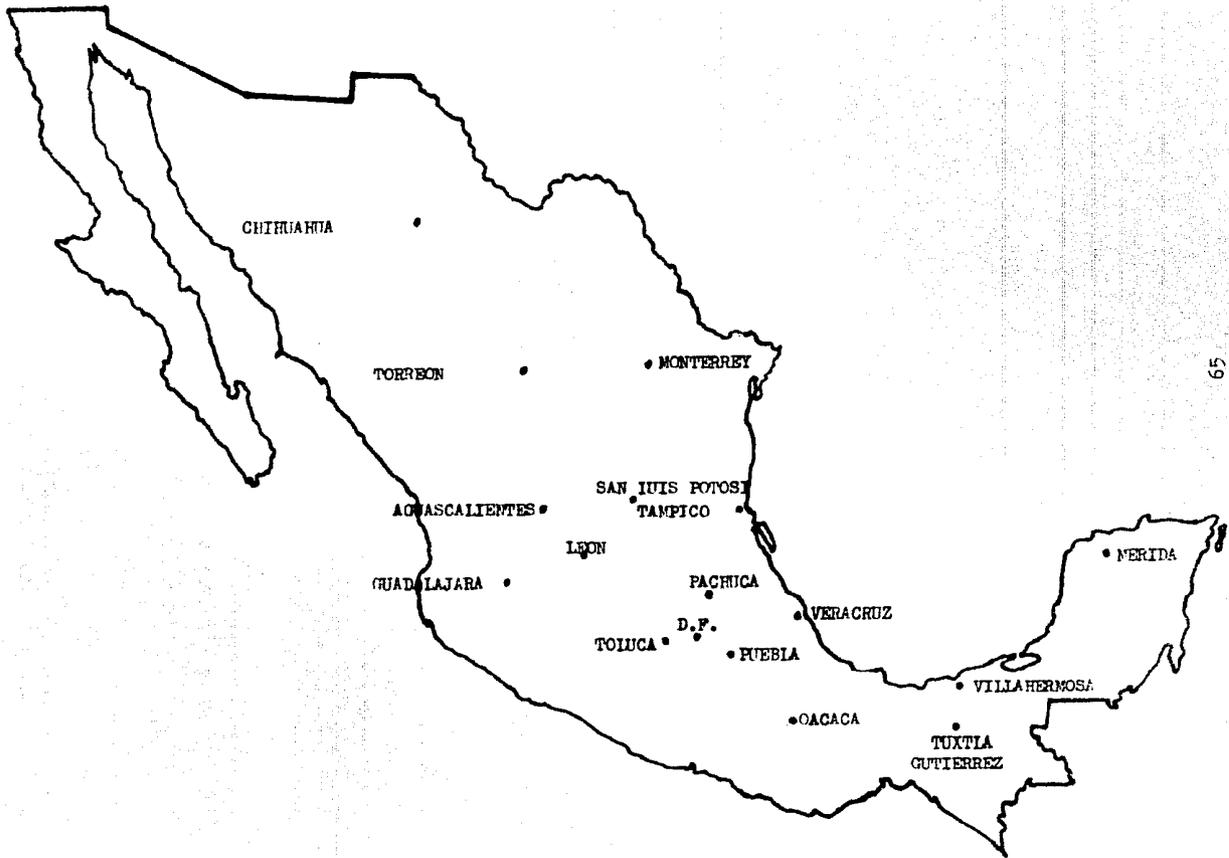
- 1.- Chihuahua
- 2.- Torreón
- 3.- Monterrey
- 4.- Tampico
- 5.- San Luis Potosí
- 6.- Aguascalientes
- 7.- Guadalajara
- 8.- León

- 9.- Pachuca
- 10.- Veracruz
- 11.- Distrito Federal (2)
- 12.- Toluca
- 13.- Puebla
- 14.- Oaxaca
- 15.- Tuxtla Gutiérrez
- 16.- Villahermosa
- 17.- Mérida

A N E X O 1



A N E X O 2



CHIHUAHUA

TORREON

• MONTERREY

AGUASCALIENTES •

SAN JUAN POTOSI

TAMPICO •

LEON

PACHUCA

• VERACRUZ

• MERIDA

GUADALAJARA •

D.F.

TOLUCA •

• PUEBLA

• OACACA

• VILLAHERMOSA

• TUXTLA
GUATEMALA

3.3.5. Perfil de los Instructores de los Centros Comunes de Capacitación de Conductores:

A) **Introducción al Autotransporte.**- El perfil deseable del instructor sería una persona que tenga gran experiencia (de preferencia Director del Centro) y conocimientos suficientes de lo que es el Autotransporte en general.

Requerimientos:

Profesión: Ingeniero

Sexo: Masculino

Rasgos físicos: Buena presentación, edad madura.

Características Psicológicas: Don de gentes, motivador, amable.

B) **Educación Vial y Legislación.**- Perfil deseable, el de un oficial de la Policía Federal de Caminos (Ingeniero) que es el que tiene más conocimientos y experiencia en educación vial en carreteras.

Requerimientos:

Sexo: Masculino

Rasgos físicos: bien uniformado

Características Psicológicas: Don de mando, motivador, innovador, recto.

C) **Relaciones Humanas.**- Lo deseable es un psicólogo, que es el más adecuado por sus conocimientos de la conducta humana.

Requerimientos:

Sexo: Masculino o femenino

Rasgos físicos: Presentación sencilla (adecuada al medio) simpática, agradable.

D) **Primeros Auxilios.**- Lo deseable es un médico, que es el que tiene los conocimientos suficientes en esta área.

Requerimientos:

Sexo: Masculino o femenino

Características Psicológicas: Don de gentes, fácil interpretación, habilidades en el ramo, experiencia.

E) Operación y Mantenimiento de Vehículos.- Lo deseable es un mecánico o jefe de taller de cualquiera de las empresas del Autotransporte, que es el que tiene los conocimientos en lo que se refiere a técnicas y prácticas en la operación y mantenimiento de los vehículos empleados en el servicio del Autotransporte.

Requerimientos:

Sexo: Masculino

Rasgos físicos: Persona de edad madura, sencillo.

Características Psicológicas: Práctico, hábil, agradable, don de mando, paciente.

CAPITULO IV
INVESTIGACION

- 4.1. INTRODUCCION**
- 4.2. PROCEDIMIENTOS**
 - 4.2.1. Prueba Piloto**
 - 4.2.2. Población**
 - 4.2.3. Muestra**
 - 4.2.4. Cuestionario**
 - 4.2.5. Tabulación (Anexos)**
 - 4.2.6. Análisis Numérico**
 - 4.2.7. Representación Gráfica**

4.1. INTRODUCCION:

Con la finalidad de mostrar realmente el nivel de conocimientos de los conductores de autobuses, se procedió a realizar una investigación de campo que nos permitiera comprobar nuestra hipótesis, ya que por lo anteriormente dicho, la casi nula capacitación de los mismos en una de las causas de las deficiencias en el servicio de Auto-transporte de Pasajeros.

4.2. PROCEDIMIENTOS.

4.2.1. "Prueba Piloto".

Antes de realizar la investigación de campo, se llevó a cabo una prueba piloto para comprobar la efectividad de los cuestionarios-propuestos, cuyo resultado nos permitió obtener un margen de confiabilidad adecuado para la investigación de fondo o investigación final.- Esta investigación se llevó a cabo en las Centrales Camioneras Norte, Sur, Oriente y Poniente en el Distrito Federal y en los talleres de las empresas seleccionadas, para lo cual se consideraron los siguientes elementos.

4.2.2. "Población"

La población está constituida por las 10 empresas que ofrecen el servicio de primera clase, en las cuales se investigó el número de conductores que laboran en cada una de ellas y que son:

EMPRESA	CONDUCTORES
AUTOBUSES DE ORIENTE (A.D.O.) -----	2 500
AUTOBUSES MEXICO ZACATEPEC -----	100
AUTOBUSES TRES ESTRELLAS DE ORO -----	1 300
AUTOBUSES ESTRELLA DE ORO -----	80
TRANSPORTES NORTE DE SONORA -----	1 500
OMNIBUS DE MEXICO -----	2 000
OMNIBUS CRISTOBAL COLON -----	150
PULLMAN DE MORELOS -----	100
TRANSPORTES DEL NORTE -----	800
TRANSPORTES CHIHUAHUENSES -----	600
	<hr/>
T O T A L -----	9 130

4.2.3. "Muestra".

Esta se determinó tomando como base una tabla del tamaño de las muestras para poblaciones finitas que proporciona varios niveles de confiabilidad, tomado de ANKIN Y COLTON, "TABLES FOR STATISTICIANS", U.S.A.; BARNES- NOBLE, 1965; que para un tamaño de población de 10,000 elementos determina una muestra de 370 elementos. Es decir la muestra se determinó al 95% de confiabilidad con un margen de error del 5%, - lo cual para la población de 9130 conductores, la muestra fue de 370- elementos que es el 4.05% de margen de error de la población real - (9130).

Se decidió este margen de error debido a la homogeneidad de la población en estudio. El reparto de la muestra fue por afijación proporcional, es decir, 37 conductores por c/empresa lo que dá un total de 370 entrevistados.

(ANEXO DE LA TABLA DE DATOS ESTADISTICOS)

Tabla del tamaño de las muestras requeridas para poblaciones finitas, que proporcionan varios niveles de confiabilidad. Ejemplificando sus atributos.

95% del nivel de confiabilidad suponiéndose que el porcentaje de error de la población es de 5 %.

TAMAÑO DE POBLACION	CONFIABILIDAD DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA				
	$\pm 1 \%$	$\pm 2 \%$	$\pm 3 \%$	$\pm 4 \%$	$\pm 5 \%$
1 000	—	—	—	375	278
2 000	—	—	696	462	322
3 000	—	1,334	787	500	341
4 000	—	1,500	842	522	350
5 000	—	1,622	879	536	357
10 000	4,899	1,936	964	566	370
20 000	6,489	2,144	1,013	583	377

4.2.4. Questionario.

El cuestionario que se aplicó es de tipo cerrado, de los -
cuales se aplicaron 370 conteniendo 3 preguntas de c/u de las si-
guientes materias:

- I.- Introducción al Autotransporte.
- II.- Educación Vial y Legislación.
- III.- Relaciones Humanas.
- IV.- Primeros Auxilios.
- V.- Operación y Mantenimiento de Vehículos.

Se seleccionaron estas materias por que se consideran ele-
mentales en lo que se refiere a la función del conductor de autobús;
su conocimiento es indispensable.

El modelo de cuestionario es el siguiente:

CUESTIONARIO PARA EL CONDUCTOR

NOMBRE DE LA EMPRESA _____
ENTREVISTADO _____ No. DE CUESTIONARIO _____
TPO. DE LA ENTREVISTA _____ LUGAR _____ FECHA _____

MATERIA I: INTRODUCCION AL AUTOTRANSPORTE

OBJETIVO GENERAL: Saber el grado de conocimientos que el conductor tiene respecto a la función social del Autotransporte Federal, así como a la importancia del transporte en la vinculación del País.

1.- Podría usted explicar la importancia económica y social del Autotransporte en México?

- () a) El desplazamiento de bienes y personas.
- () b) En que acerca los diferentes sectores de la producción económica.
- () c) Lleva nuevas ideas propiciando nuevas formas de vida.
- () d) Promueve el desarrollo económico y social.
- () e) Crea nuevas fuentes de trabajo.
- () f) Establece nuevas vías de comunicación.
- () g) Otros _____

2.- Podría usted mencionar algunas de las funciones de la Dirección General del Autotransporte Federal?

- () a) Trámites Legales (otorgar licencias, resellos placas, multas)
- () b) Otorgar permisos para el transporte de carga en el interior del País.
- () c) Promover el uso del transporte colectivo.
- () d) Otros. _____

3.- Mencione las normas reglamentarias para el servicio de primera clase en el Autotransporte de Pasajeros.

- () a) Viaje directo sin paradas intermedias.
- () b) Que la unidad cuente con asientos reclinables.

- () c) Que tenga aire acondicionado.
- () d) No llevar pasajeros de pie.
- () e) Que la unidad cuente con luz de lectura y servicio sanitario.

MATERIA II: EDUCACION VIAL Y LEGISLACION

OBJETIVO GENERAL: Saber el grado de conocimientos de los conductores en cuanto a los principios y normas de la educación, seguridad y reglamentación vial.

4.- Mencione los tipos de señales que conoce:

- () a) Informativas.
- () b) Restrictivas.
- () c) Preventivas.

5.- Diga usted, algunas de las reglas del manejo a la defensiva.

- () a) Estar preparado para alguna emergencia, así como estar atento a cualquier señal en el camino y observar todo lo que sucede adelante, atrás y alrededor.
- () b) Reducir la velocidad y estar preparado para frenar en cualquier momento al aproximarse a: cruceiros, poblados, escuelas, pasos de ferrocarril.
- () c) No conducir en condiciones anormales, físicas o psíquicas. — (En estado de ebriedad, drogado, cansado, desvelado).
- () d) Usar los cuartos, direccionales, los brazos, banderas y linternas para hacer señales, según sea el caso.
- () e) Mantener una actitud oulta y serena ante la provocación de los demás.
- () f) Conocer las costumbres perniciosas de los demás al conducir.
- () g) Otros _____

6.- Podría usted mencionar algunas de las causas por las que se le puede suspender la licencia a un conductor de autobús de Servicio Público Federal.

- () a) Cuando haya cometido 3 infracciones en un lapso de 12 meses o en caso de accidente grave.

- () b) Cuando haya adquirido un hábito o enfermedad que lo inhabilite, enfermedad profesional o uso de enervantes.
- () c) Por sentencia ejecutoria de la autoridad judicial.
- () d) Cuando permita la conducción del vehículo a persona no autorizada.
- () e) Cuando permita el uso ilegal o fraudulento de su licencia.
- () f) Otros. _____

MATERIA III: RELACIONES HUMANAS

OBJETIVO GENERAL: Conocer la importancia que el conductor le dá a la interrelación con el público usuario y demás compañeros de trabajo.

7.- En qué ocasiones o por que causas convive usted con sus compañeros de trabajo, fuera o dentro de la empresa?

- () a) Por reuniones de amigos.
- () b) Trabajando (horas de comida, dormitorios, chequeo médico, salida o entrega de reporte).
- () c) En el taller. (descomposturas, revisión y chequeo).
- () d) Por reuniones de la empresa (por obligación en cursos de capacitación, juntas).
- () e) Otros. _____

8.- Para qué le sirven las relaciones humanas en su trabajo?

- () a) Para tener amigos y conocer gente.
- () b) Para tener mayor comunicación y saber más.
- () c) Para desenvolverme mejor en el trabajo y dar un mejor trato al usuario.
- () d) Para evitar conflictos y tener un mejor ambiente de trabajo.
- () e) Otros. _____

9.- Con quién se siente usted más satisfecho de contribuir en su labor de conductor?

- () a) Usuario
- () b) Compañeros
- () c) Familia

- d) Consigo mismo.
- e) Las autoridades.
- f) La empresa.
- g) Otros _____

MATERIA IV: PRIMEROS AUXILIOS.

OBJETIVO GENERAL: Poder saber el grado de conocimiento que tienen - los conductores con respecto a los primeros auxilios.

10.- ¿Qué haría usted si un lesionado presenta una hemorragia externa?

- a) Aplicar torniquete, o ligarlo.
- b) Llevarlo a la ciudad más próxima.
- c) Aplicar vendotes, vendarlo.
- d) Corregir posición
- e) Otros _____

11.- ¿Qué haría usted cuando un lesionado presenta una fractura?

- a) No moverlo.
- b) Entablillar.
- c) Llevarlo a la ciudad más próxima.
- d) Otros _____

12.- ¿Qué tipos de respiración artificial conoce?

- a) De boca a boca.
- b) Mascarilla de oxígeno.
- c) Presión s/ los Pulmones.
- d) Presión s/ el torax.
- e) Otros _____

MATERIA V: OPERACION Y MANTENIMIENTO

OBJETIVO GENERAL: Saber el grado de conocimientos que el conductor posee de las técnicas modernas en la operación y mantenimiento del vehículo.

13.- ¿Cuáles son los principales sistemas que integra un autobús?

- a) Sistema eléctrico (manómetros, luces, encendido).
- b) Sistema de Transmisión (motor, dirección, diferencial, llantas)
- c) Sistema de calefacción (amueblado, carrocería, enceres).

14.- ¿Qué se debe hacer al entrar en una zona de niebla?

- a) Disminuir la velocidad.
- b) Encender todas las luces (plafones, faros de niebla).
- c) Guardar la distancia con los demás vehículos.
- d) No rebasar.

15.- ¿En que consiste el mantenimiento esencial de un autobús?

- a) Checar, llantas, frenos, aire.
- b) " luces.
- c) " aceite.
- d) " agua, radiador.
- e) " dirección.
- f) " engrasado de motor, máquina (afinación, transmisión).
- g) " refacciones en general (bandas, bujías, tornillos).

4.2.5.- "Tabulación"

Para llevarla a cabo se procedió a registrar en hojas tabulares el número de respuestas en cada materia por cada empresa, tomando en cuenta el número de incisos contestados correctamente para cada pregunta (Anexos).

4.2.6. "Análisis Numérico"

Se refiere al procedimiento de los datos o información obtenida a través de los cuestionarios.

4.2.7. "Representación Gráfica"

Los resultados obtenidos en el paso anterior se representan en gráficas de barras para dar mayor claridad a la información.

" ANEXOS DE LA TABULACION "

A B E C 1.

ANÁLISIS Y CÁLCULO DEL CONOCIMIENTO POR EMPRESA EN LAS 5 MATERIAS.

M A T E R I A S		T O T A L DE INCISOS
I	Introducción al Autotransporte	592
II	Educación Vial y Legislación	592
III	Relaciones Humanas	629
IV	Primeros Auxilios	518
V	Operación y Mantenimiento de Vehiculos	518
		Total <u>2849</u>

AUTOBUSES ESTRELLA DE ORO

MATERIAS	RESPUESTAS
I	121
II	120
III	144
IV	121
V	<u>229</u>
Σ 735	

$$\frac{2849}{735} \frac{100}{X} = 25.79 \%$$

AUTOBUSES 3 ESTRELLAS DE ORO

MATERIAS	RESPUESTAS
I	143
II	162
III	122
IV	121
V	<u>259</u>
Σ 807	

$$\frac{2849}{807} \frac{100}{X} = 28.32 \%$$

TRANSPORTES NORTE DE SONORA

MATERIAS	RESPUESTAS
I	159
II	193
III	147
IV	118
V	<u>249</u>
Σ 866	

$$\frac{2849}{866} \frac{100}{X} = 30.39 \%$$

TRANSPORTES CHIHUAHUENSES

MATERIAS	RESPUESTAS
I	165
II	189
III	149
IV	142
V	<u>283</u>
Σ 928	

$$\frac{2849}{928} \frac{100}{X} = 32.57 \%$$

OMNIBUS DE MEXICO

MATERIAS RESPUESTAS

I	188
II	202
III	151
IV	130
V	<u>262</u>
	↙ 933

$$\frac{2849}{933} \frac{100}{X} = 32.74 \%$$

TRANSPORTES DEL NORTE

MATERIAS RESPUESTAS

I	182
II	195
III	164
IV	147
V	<u>270</u>
	↙ 958

$$\frac{2849}{958} \frac{100}{X} = 33.62 \%$$

A N E X O 2.

PULLMAN DE MORELOS

MATERIAS	RESPUESTAS
I	169
II	222
III	167
IV	153
V	<u>288</u>
	≤ 999

$$\frac{2849}{999} \frac{100}{X} = 35.06 \%$$

AUTOBUSES MEXICO-ZACATEPEC

MATERIAS	RESPUESTAS
I	188
II	220
III	174
IV	154
V	<u>301</u>
	≤ 1037

$$\frac{2849}{1037} \frac{100}{X} = 36.39 \%$$

OMNIBUS CRISTOBAL CCLON

MATERIAS	RESPUESTAS
I	217
II	234
III	182
IV	169
V	<u>319</u>
	≤ 1121

$$\frac{2849}{1121} \frac{100}{X} = 39.34 \%$$

AUTOBUSES DE ORIENTE A D C

MATERIAS	RESPUESTAS
I	234
II	258
III	210
IV	165
V	<u>360</u>
	≤ 1227

$$\frac{2849}{1227} \frac{100}{X} = 43.06 \%$$

" REPRESENTACION GRAFICA "

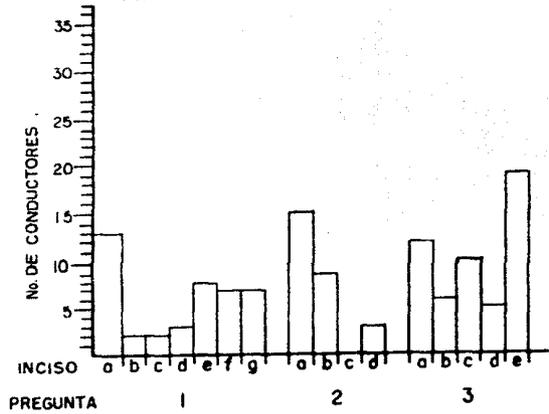
G R A F I C A S: T I P O " A "

Por medio de estas gráficas se representa el No. de Conductores que respondieron a cada uno de los incisos de cada pregunta de cada una de las materias.

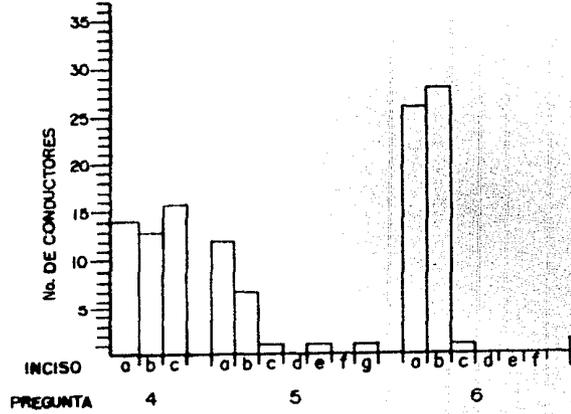
Se podrá observar que cada gráfica, corresponde a cada una de las materias, para cada empresa, con sus respectivos 37 conductores entrevistados.

AUTOBUSES ESTRELLA DE ORO

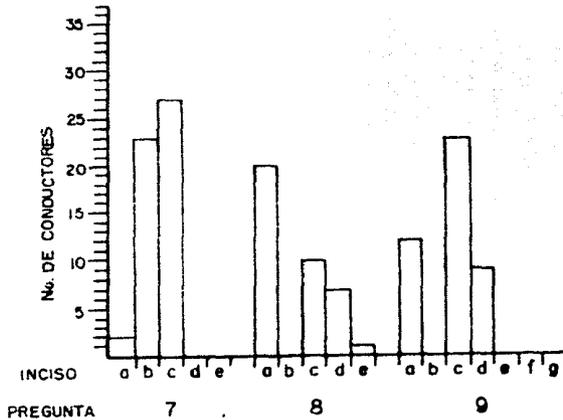
MAT 1 INTRODUCCION AL AUTOTRANSPORTE



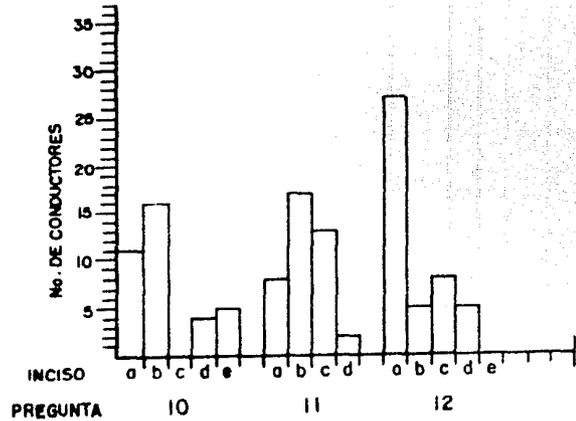
MAT. 2 EDUCACION VIAL Y LEGISLACION



MAT 3 RELACIONES HUMANAS

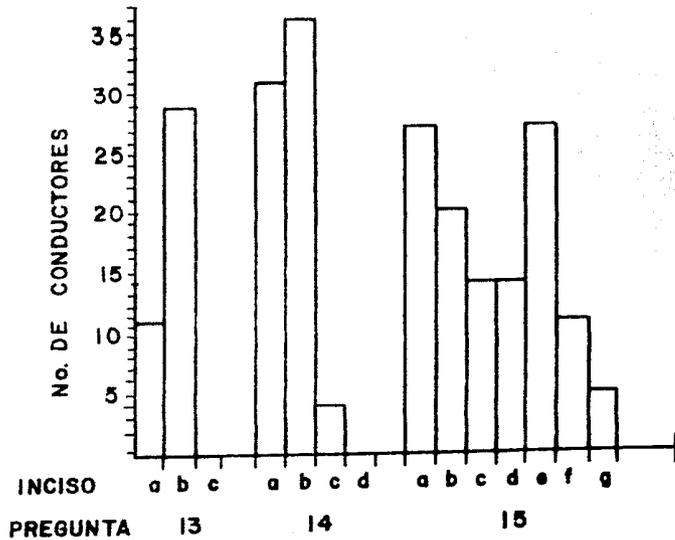


MAT. 4 PRIMEROS AUXILIOS



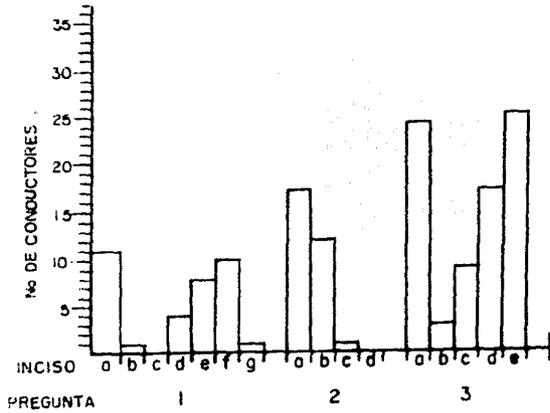
AUTOBUSES ESTRELLA DE ORO

MAT. 5 OPERACION Y MANTENIMIENTO DE VEHICULOS

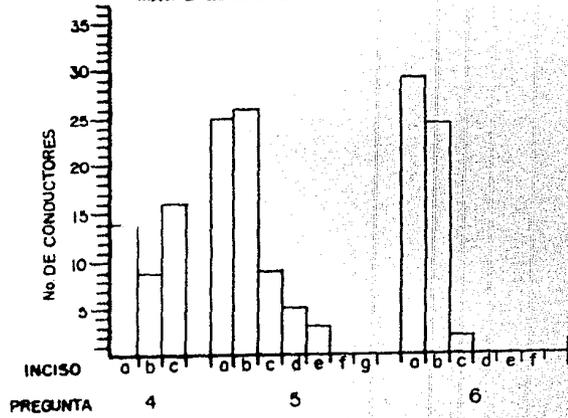


AUTOBUSES TRES ESTRELLAS DE ORO

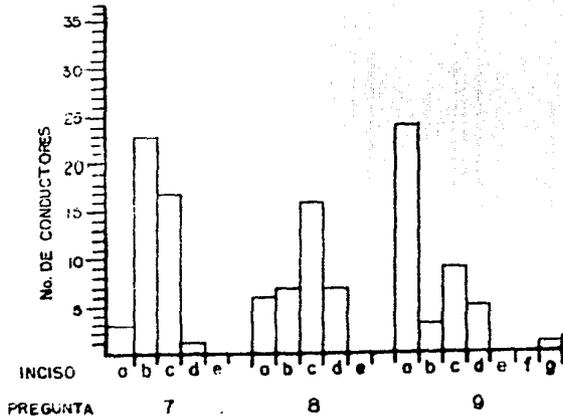
MAT 1 INTRODUCCION AL AUTOTRANSPORTE



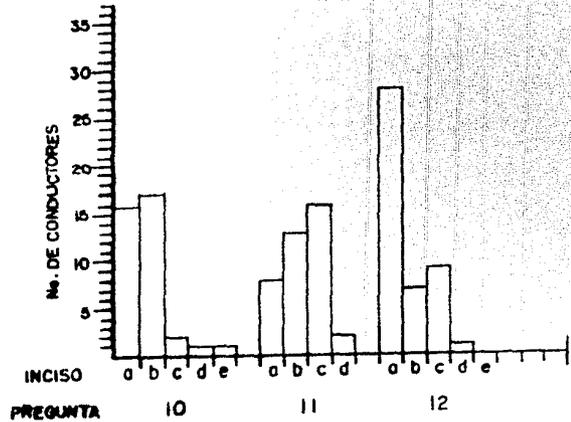
MAT. 2 EDUCACION VIAL Y LEGISLACION



MAT 3 RELACIONES HUMANAS

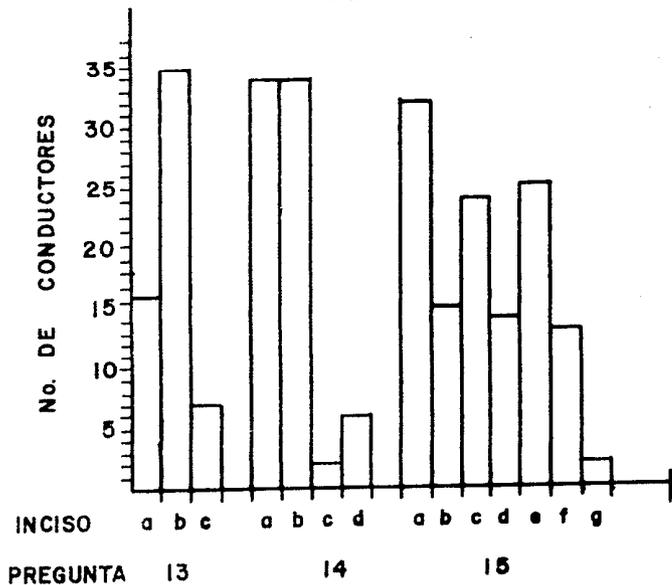


MAT. 4 PRIMEROS AUXILIOS



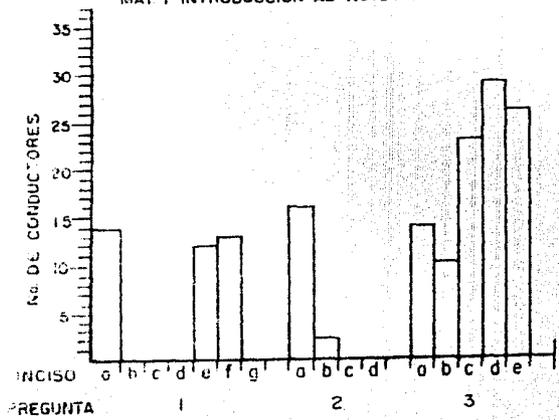
AUTOBUSES TRES ESTRELLAS DE ORO

OPERACION Y MANTENIMIENTO MAT. DE VEHICULOS

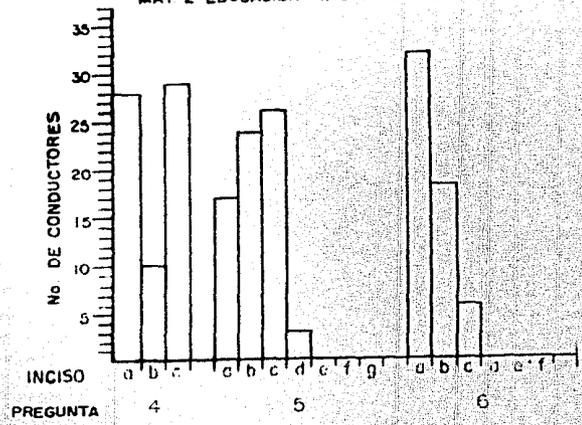


TRANSPORTES NORTE DE SONORA

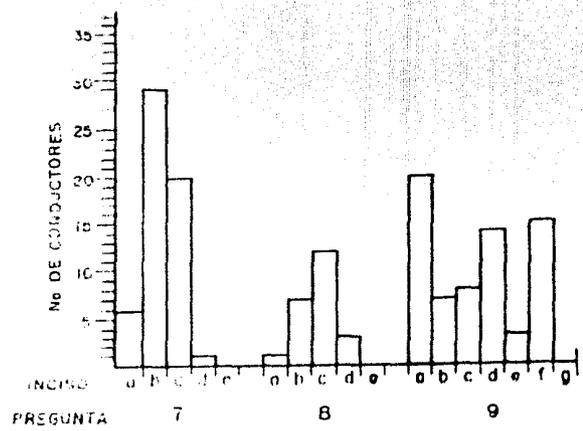
MAT 1 INTRODUCCION AL AUTOTRANSPORTE



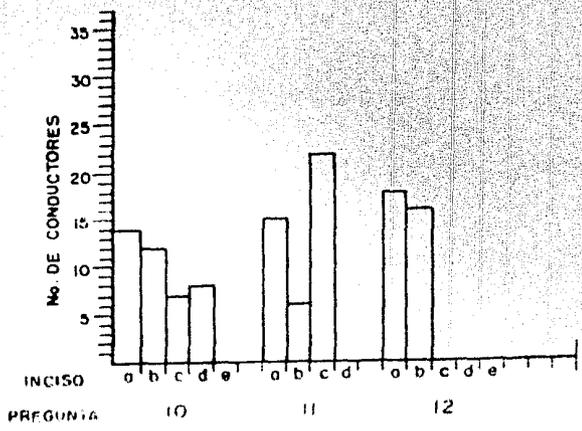
MAT 2 EDUCACION VIAL Y LEGISLACION



MAT 3 RELACIONES HUMANAS



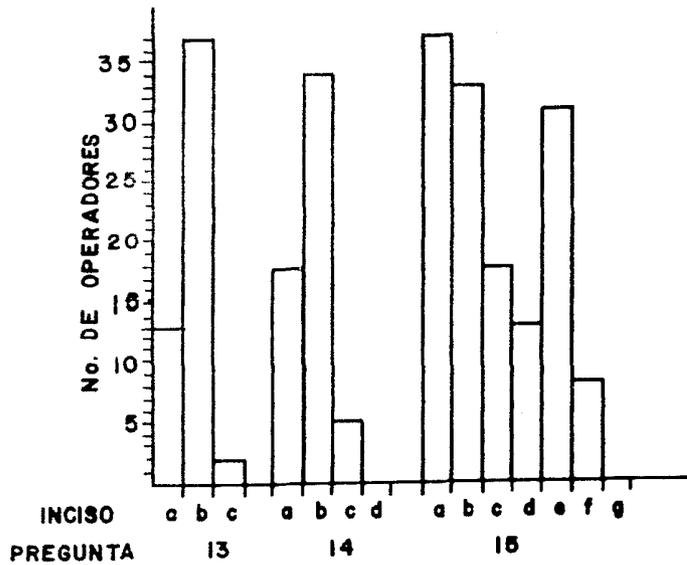
MAT 4 PRIMEROS AUXILIOS



TRANSPORTES NORTE DE SONORA

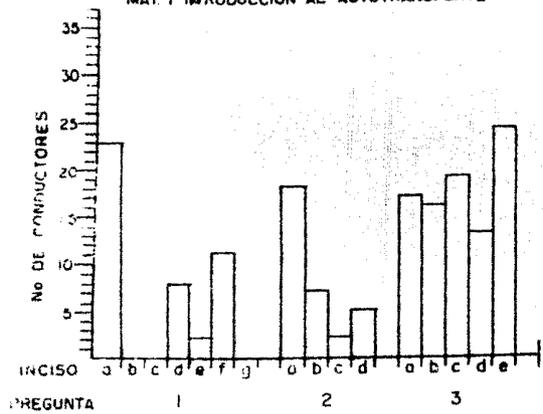
OPERACION Y MANTENIMIENTO DE VEHICULOS

MAT. 5

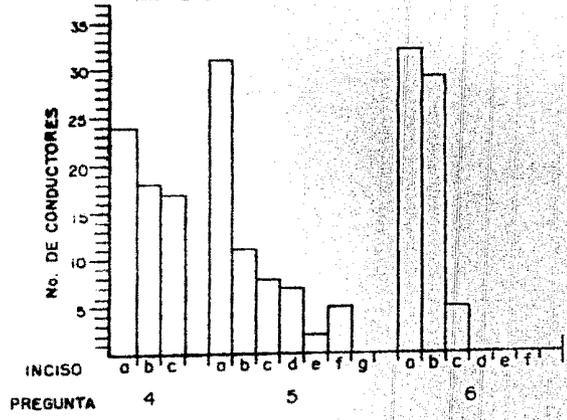


TRANSPORTES CHIHUAHUENSES

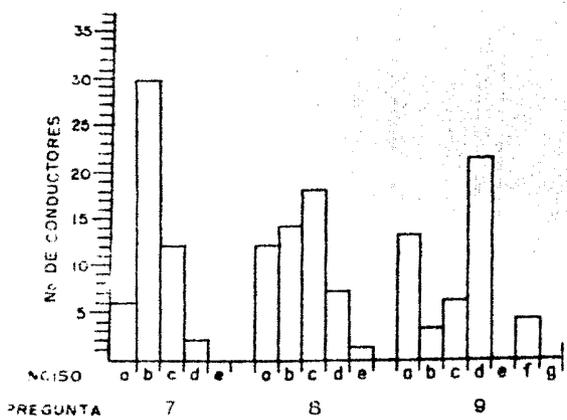
MAT. 1 INTRODUCCION AL AUTOTRANSPORTE



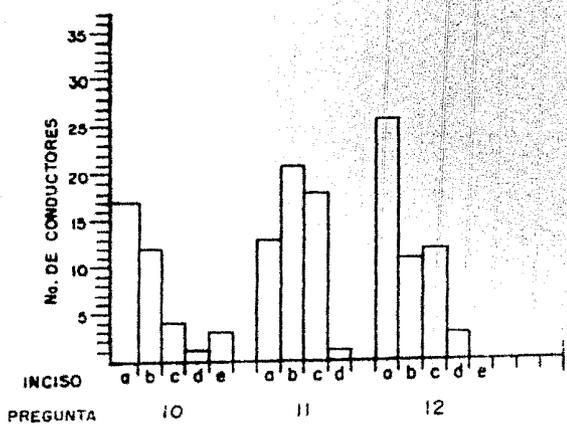
MAT. 2 EDUCACION VIAL Y LEGISLACION



MAT. 3 RELACIONES HUMANAS

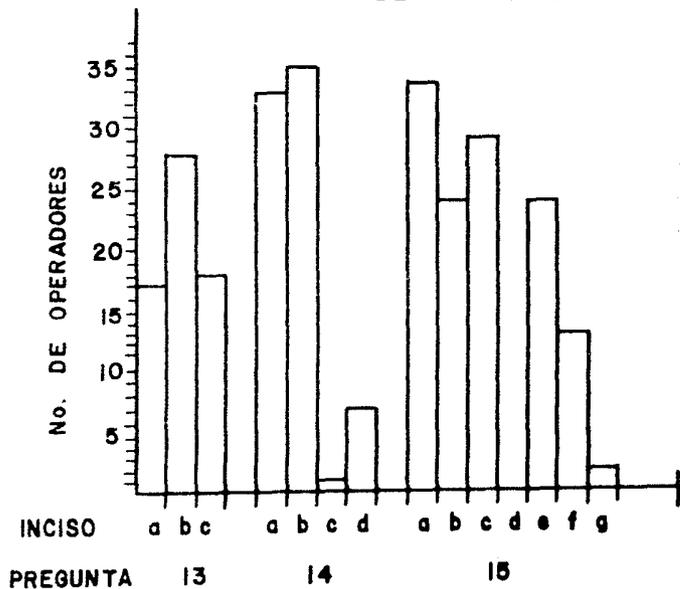


MAT. 4 PRIMEROS AUXILIOS



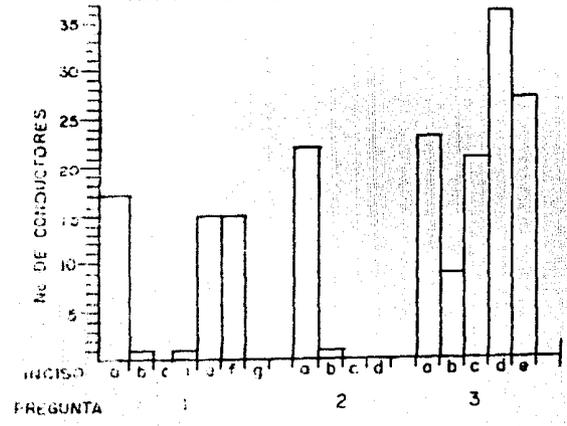
TRANSPORTES CHIHUAHUENSES

MAT. 5 OPERACION Y MANTENIMIENTO DE VEHICULOS

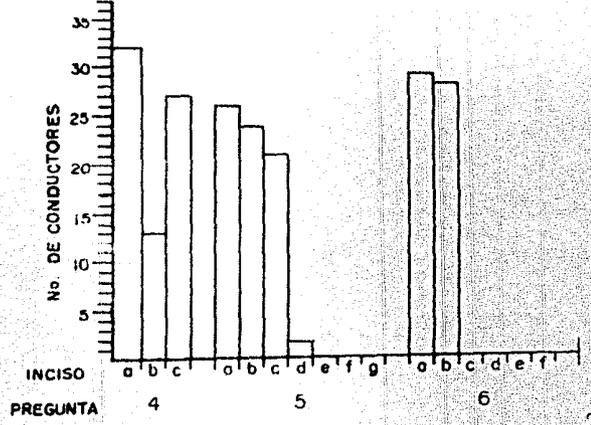


OMNIBUS DE MEXICO

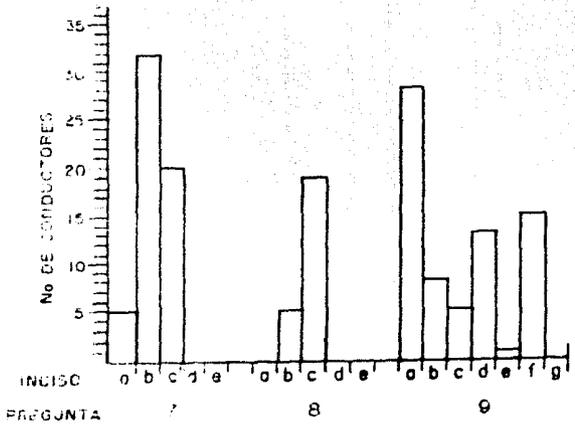
MAT. 1 INTRODUCCION AL AUTOTRANSPORTE



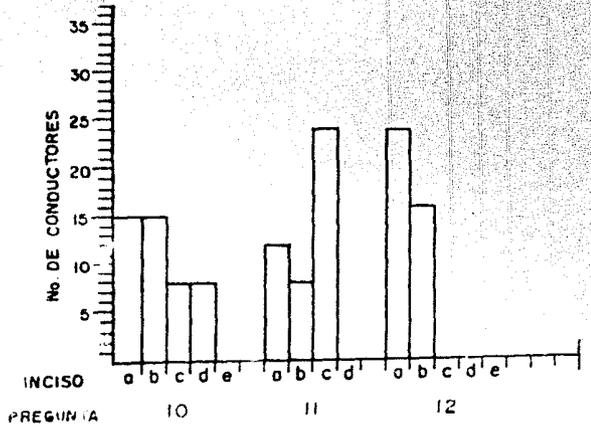
MAT. 2 EDUCACION VIAL Y LEGISLACION



MAT. 3 RELACIONES HUMANAS



MAT. 4 PRIMEROS AUXILIOS

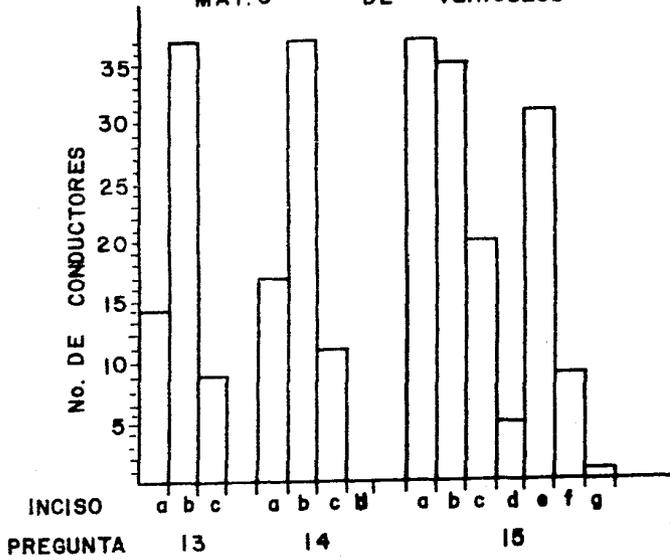


93

OMNIBUS DE MEXICO

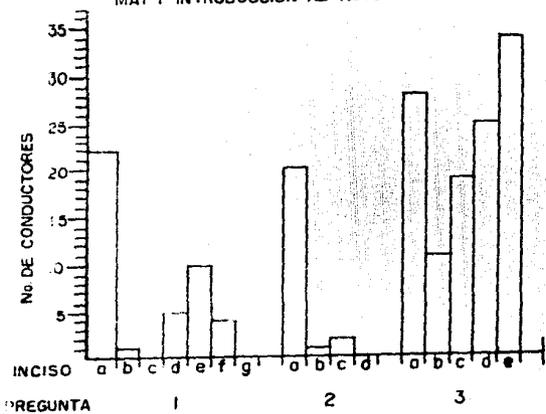
OPERACION Y MANTENIMIENTO
DE VEHICULOS

MAT. 5

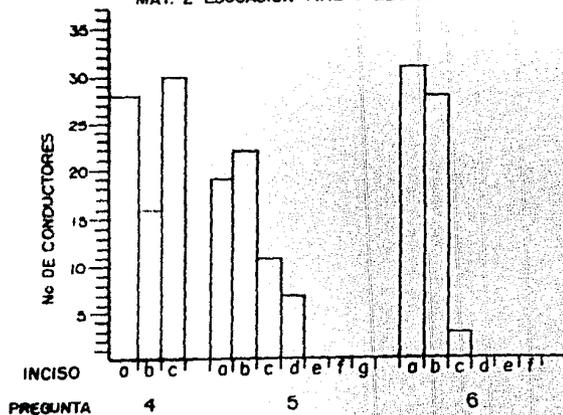


TRANSPORTES DEL NORTE

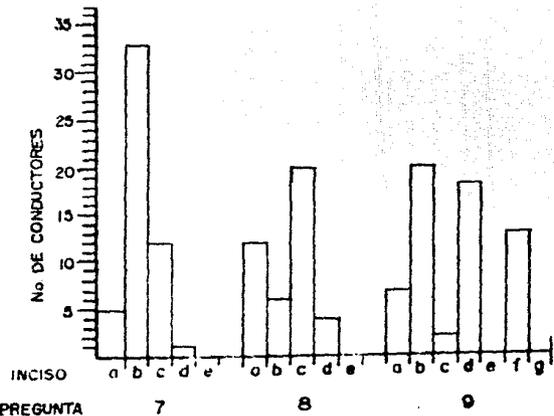
MAT 1 INTRODUCCION AL AUTOTRANSPORTE



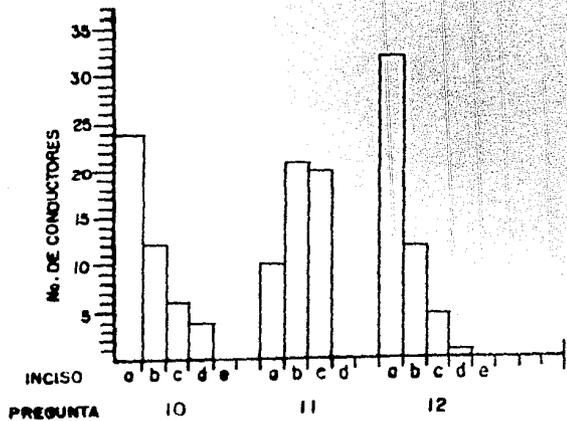
MAT 2 EDUCACION VIAL Y LEGSLACION



MAT 3 RELACIONES HUMANAS



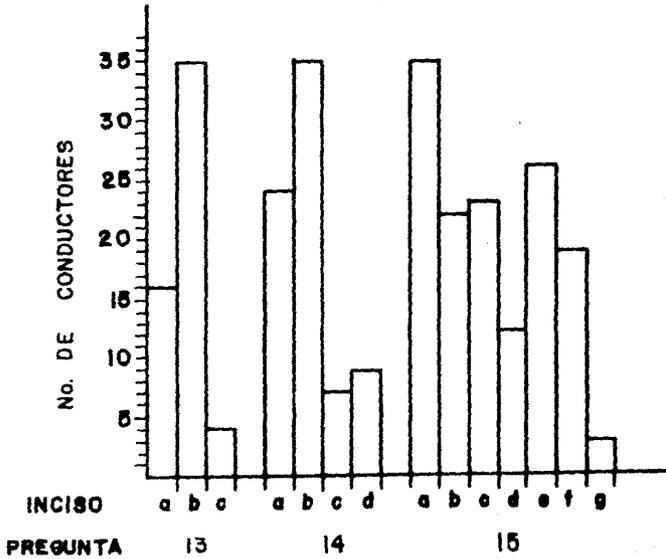
MAT 4 PRIMEROS AUXILIOS



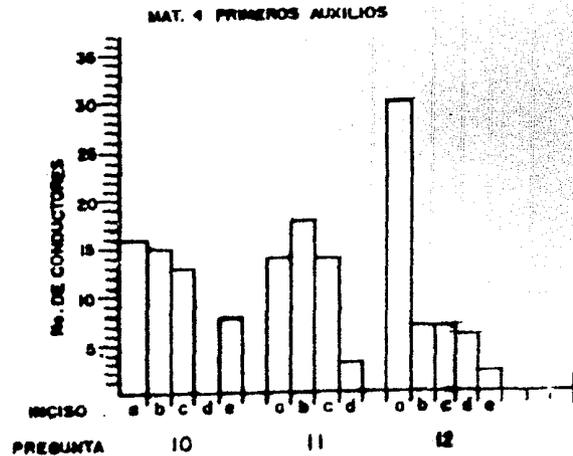
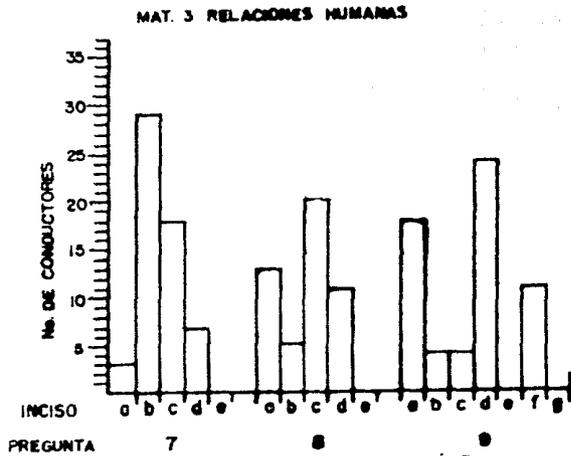
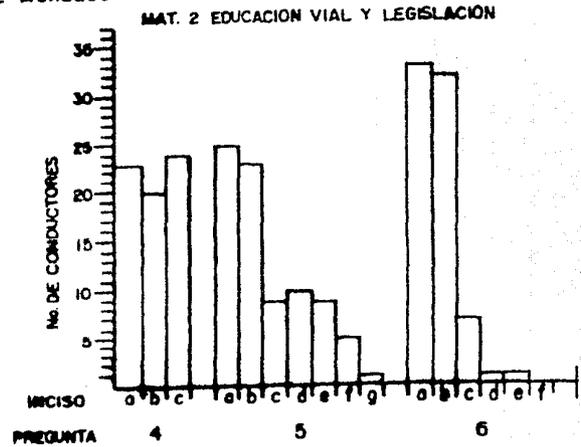
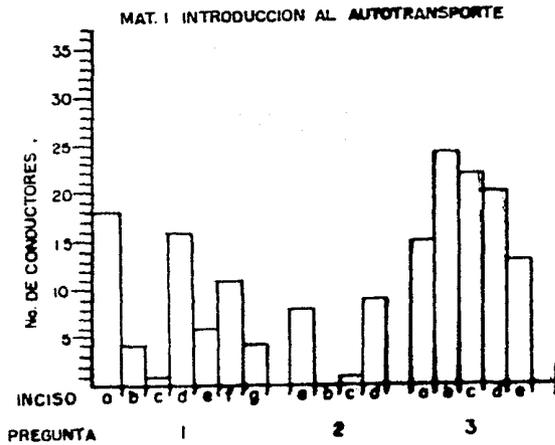
TRANSPORTES DEL NORTE

OPERACION Y MANTENIMIENTO DE VEHICULOS

MAT. 5

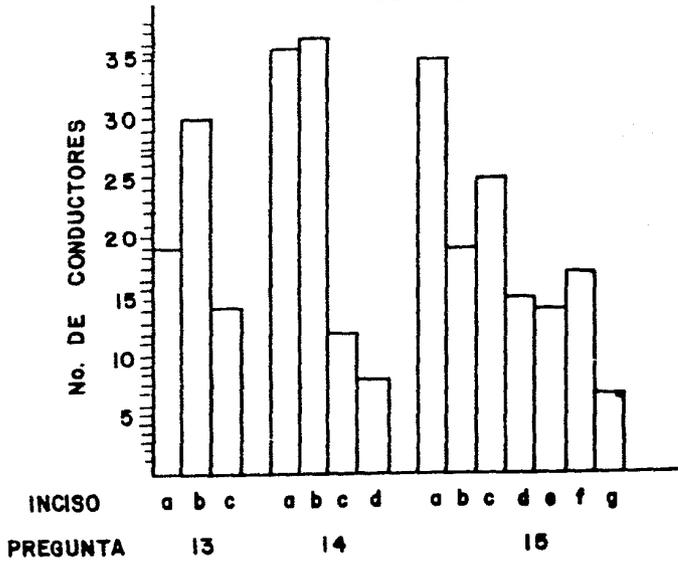


PULLMAN DE MORELOS



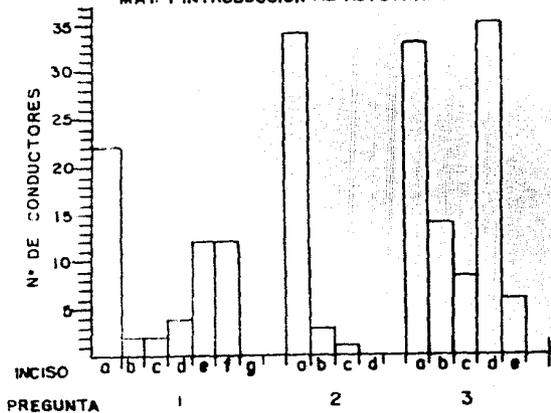
PULMAN DE MORELOS

MAT. 5 OPERACION Y MANTENIMIENTO DE VEHICULOS

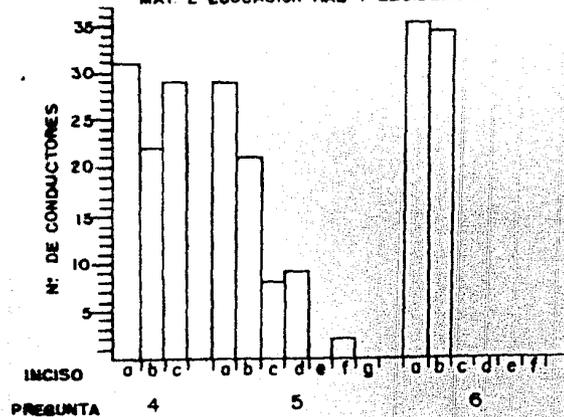


AUTOBUSES MEXICO ZACATEPEC

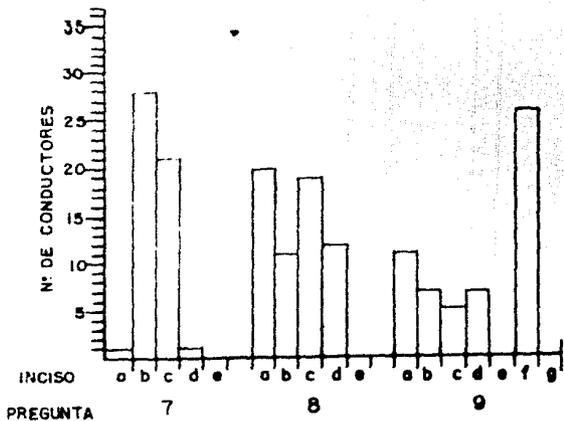
MAT. 1 INTRODUCCION AL AUTOTRANSPORTE



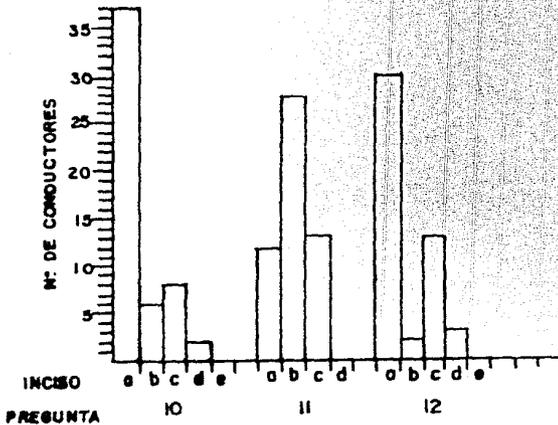
MAT. 2 EDUCACION VIAL Y LEGISLACION



MAT. 3 RELACIONES HUMANAS

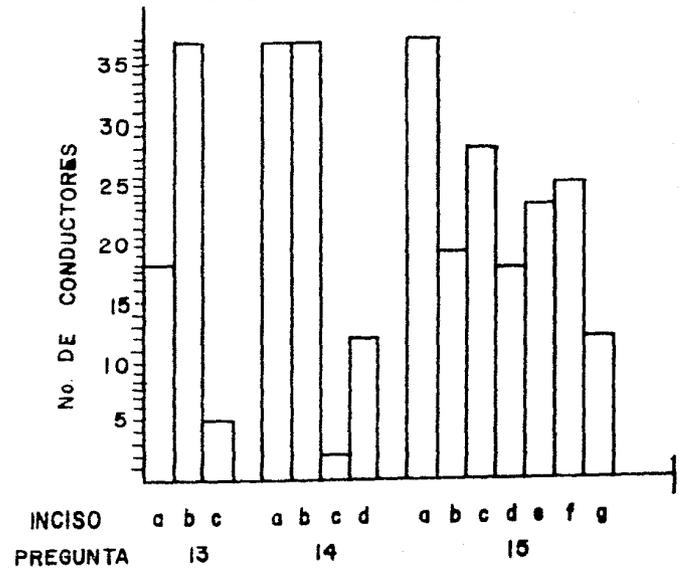


MAT. 4 PRIMEROS AUXILIOS



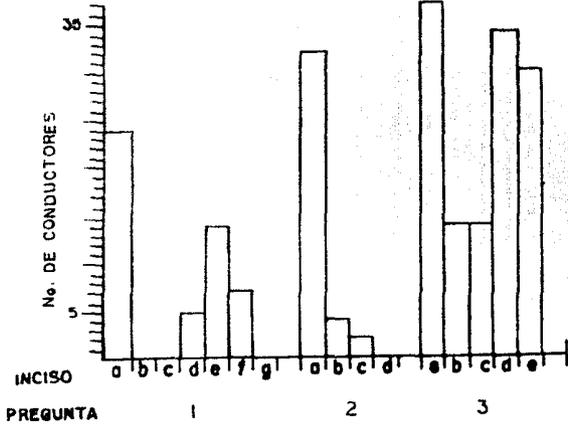
OPERACION Y MANTENIMIENTO DE VEHICULOS

MAT. 5

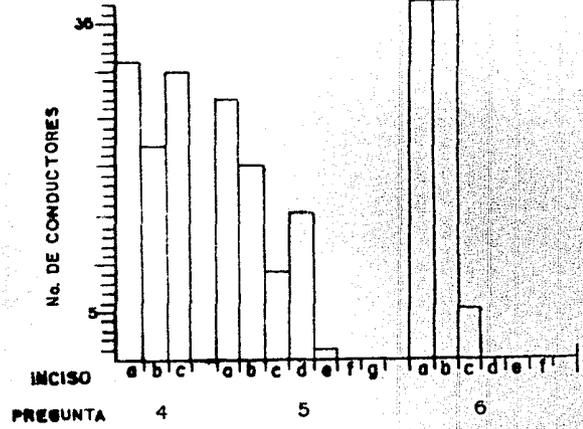


OMNIBUS CRISTOBAL COLON

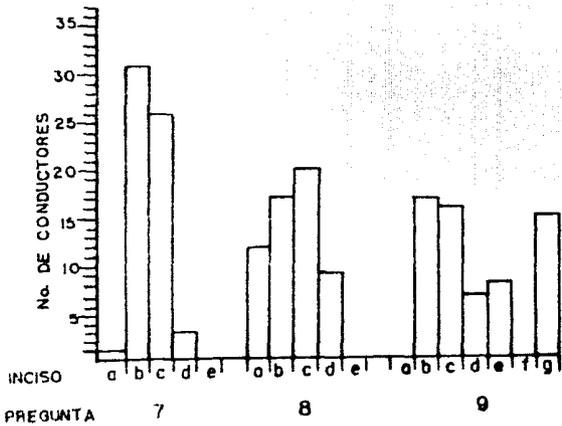
MAT. 1 INTRODUCCION AL AUTOTRANSPORTE



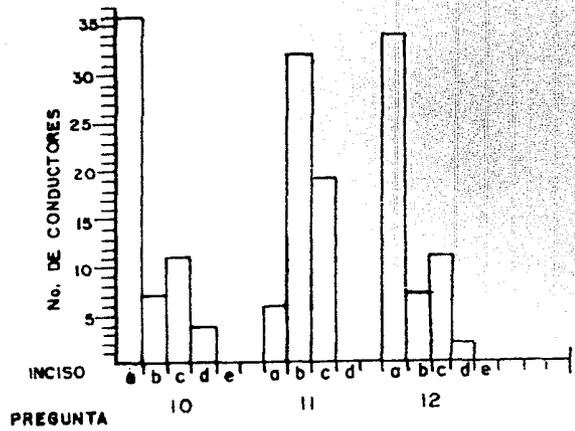
MAT. 2 EDUCACION VIAL Y LEGISLACION



MAT. 3 RELACIONES HUMANAS



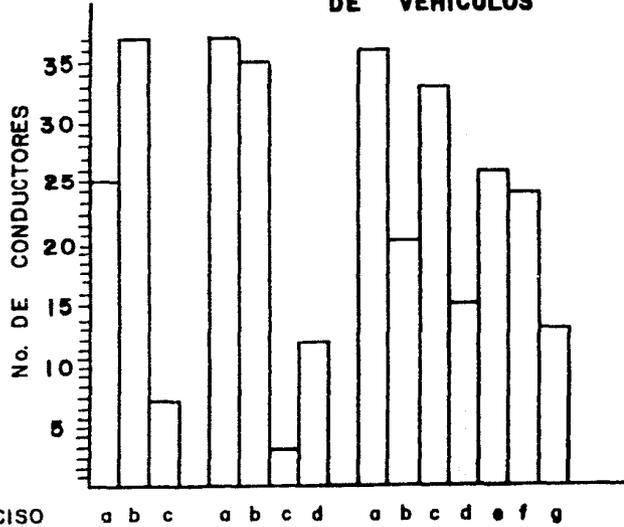
MAT. 4 PRIMEROS AUXILIOS



OMNIBUS CRISTOBAL COLON

OPERACION Y MANTENIMIENTO
DE VEHICULOS

MAT. 5



INCISO

a b c a b c d a b c d e f g

PREGUNTA

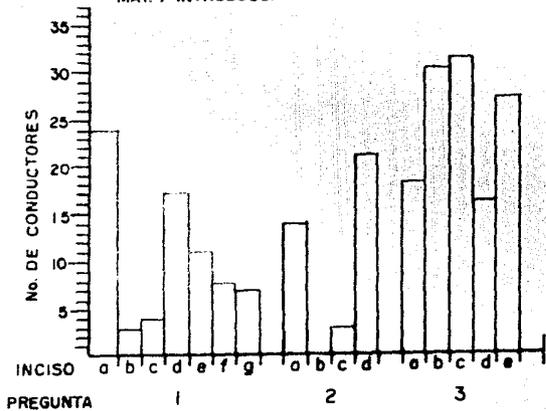
13

14

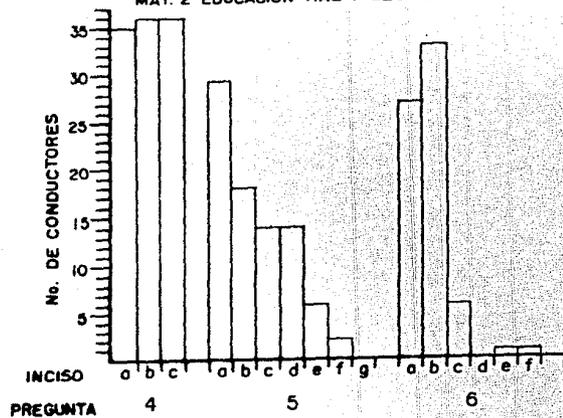
15

AUTOBUSES DE ORIENTE A.D.O

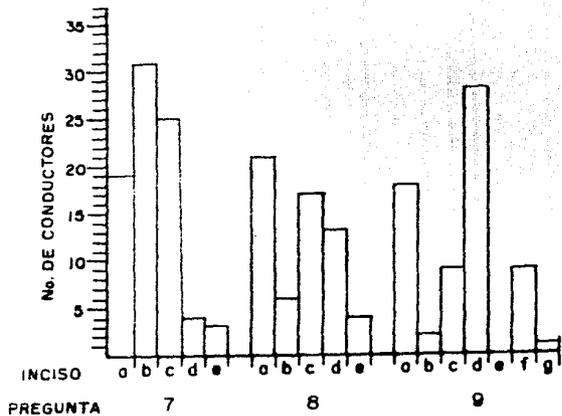
MAT. 1 INTRODUCCION AL AUTOTRANSPORTE



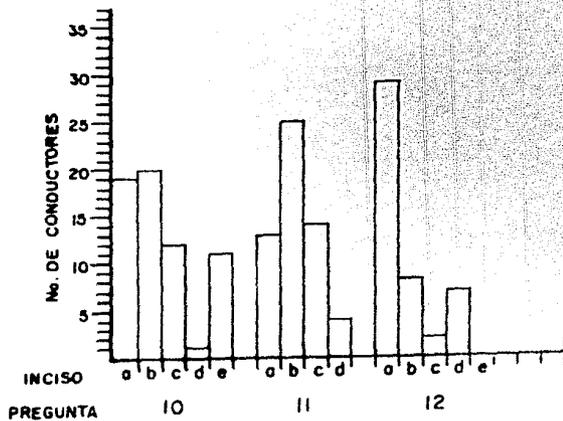
MAT. 2 EDUCACION VIAL Y LEGISLACION



MAT. 3 RELACIONES HUMANAS

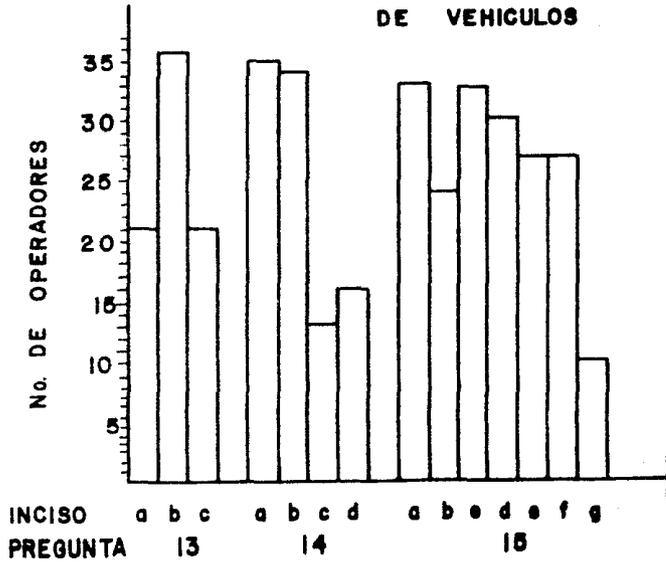


MAT. 4 PRIMEROS AUXILIOS



AUTOBUSES DE ORIENTE A.D.O.

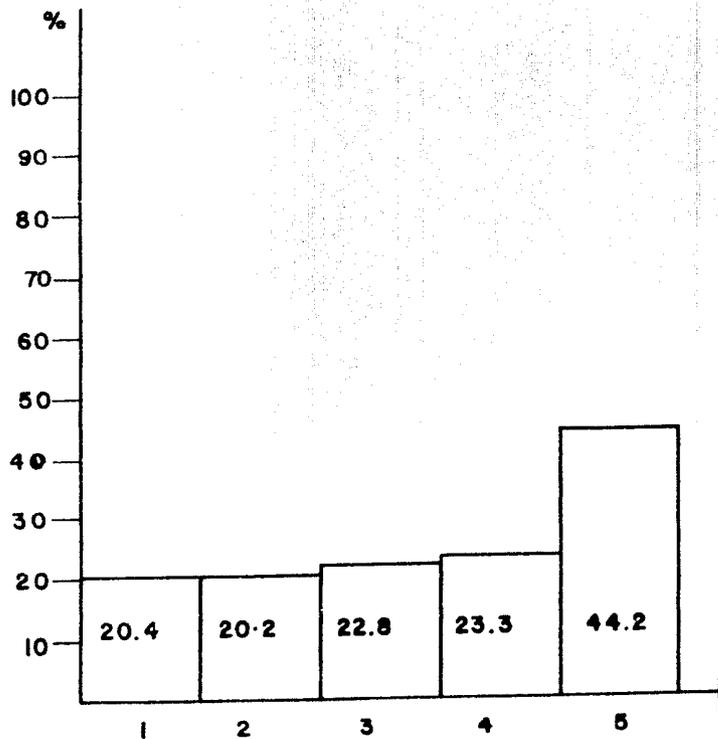
MAT. 5 OPERACION Y MANTENIMIENTO
DE VEHICULOS



G R A F I C A S: TIPO "B"

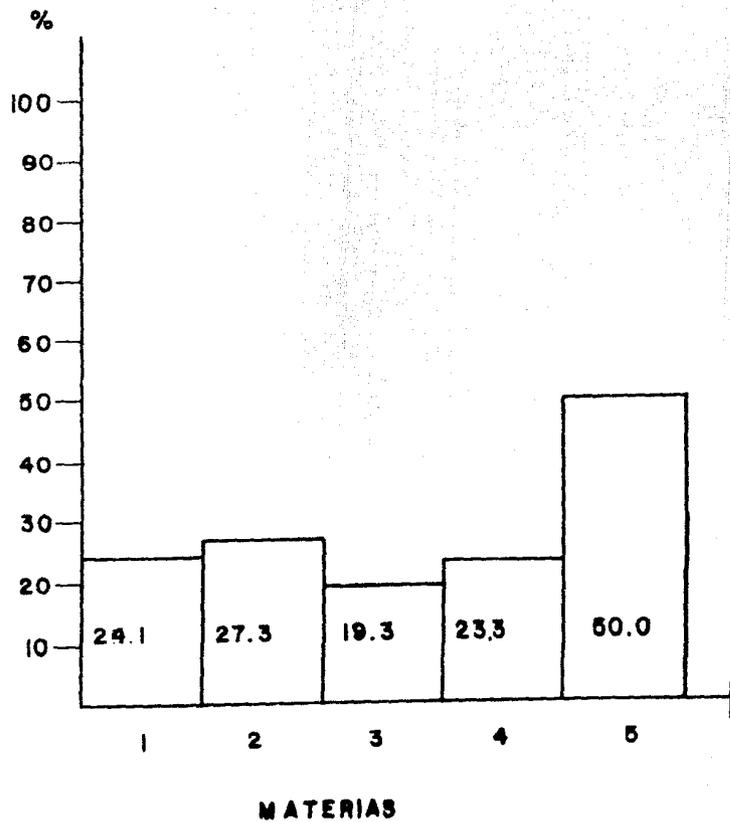
En este tipo de gráficas se representa el nivel de conocimientos que tienen de cada materia, expresando en porcentaje, cada una de las empresas.

AUTOBUSES ESTRELLA DE ORO

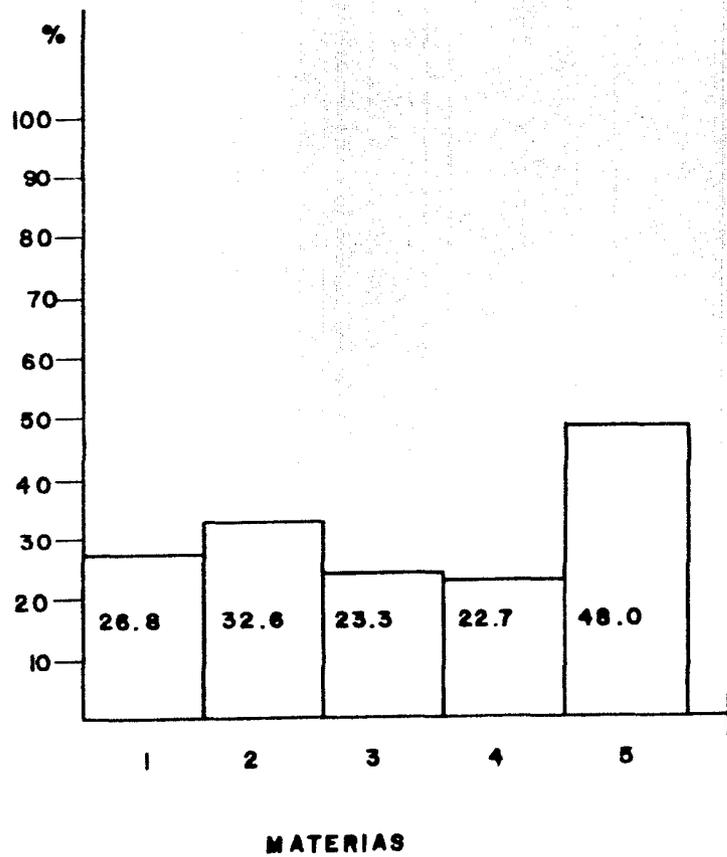


MATERIAS

AUTOBUSES TRES ESTRELLAS DE ORO

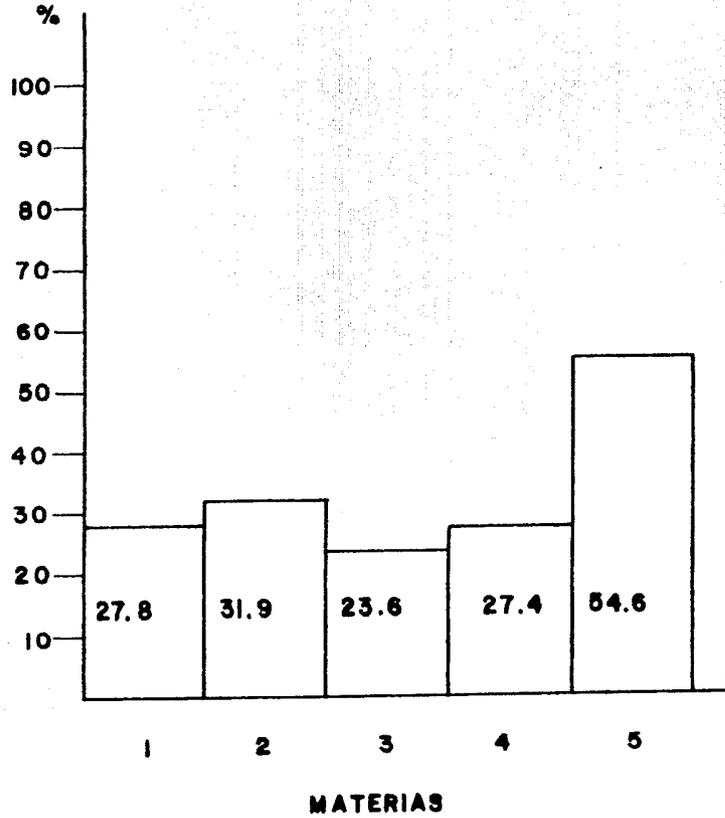


TRANSPORTES NORTE DE SONORA

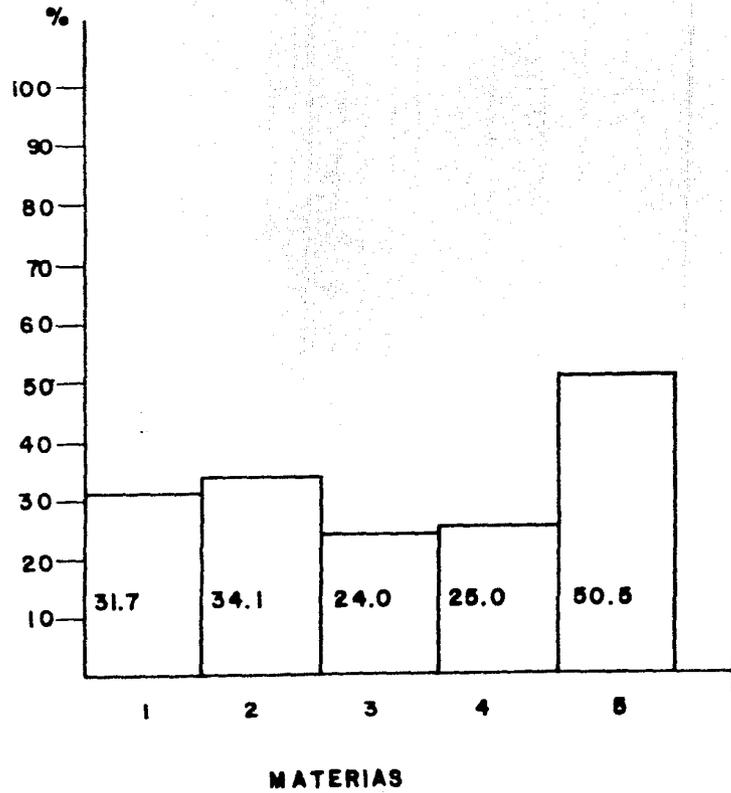


TRANSPORTES

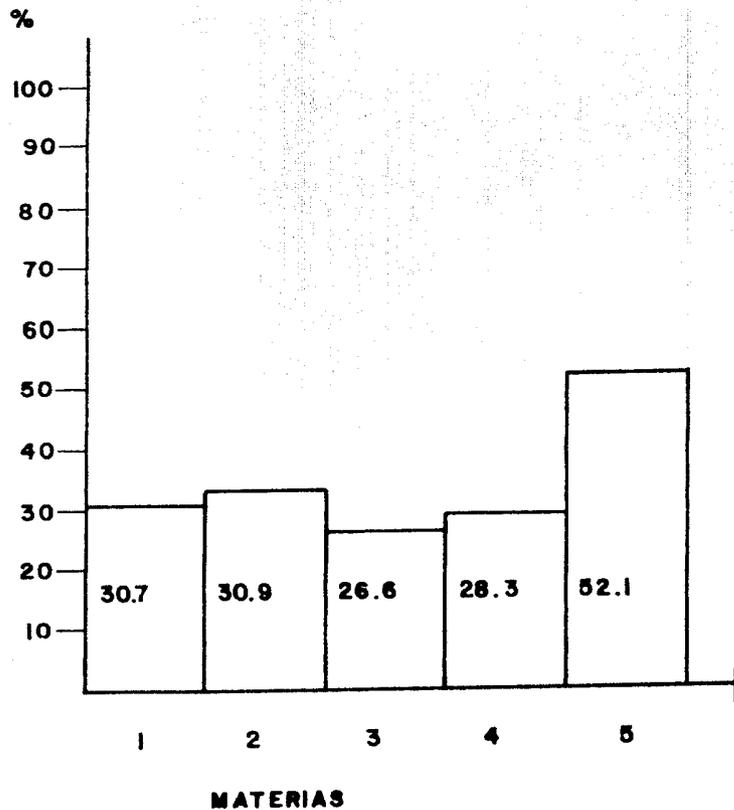
CHIHUAHUENSES



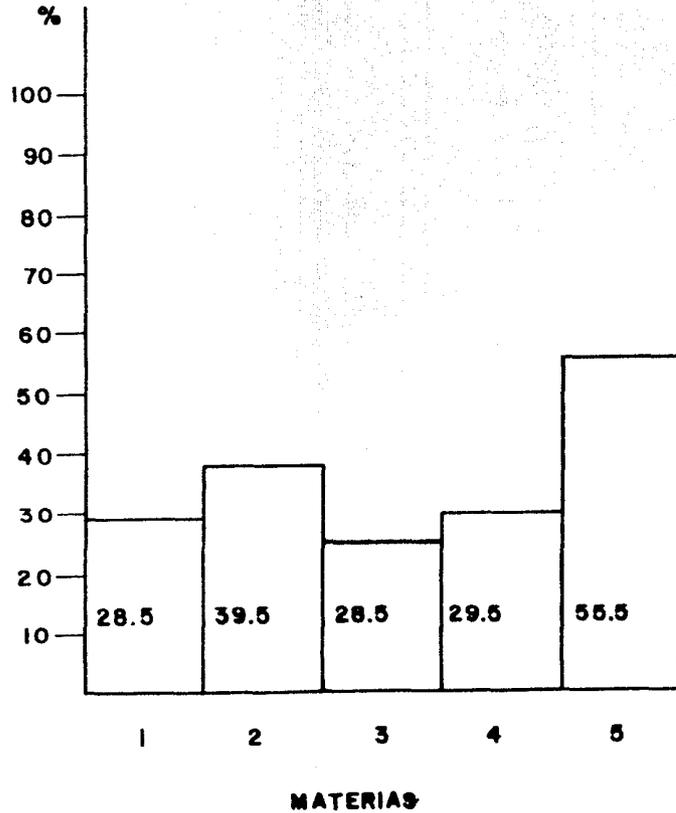
OMNIBUS DE MEXICO



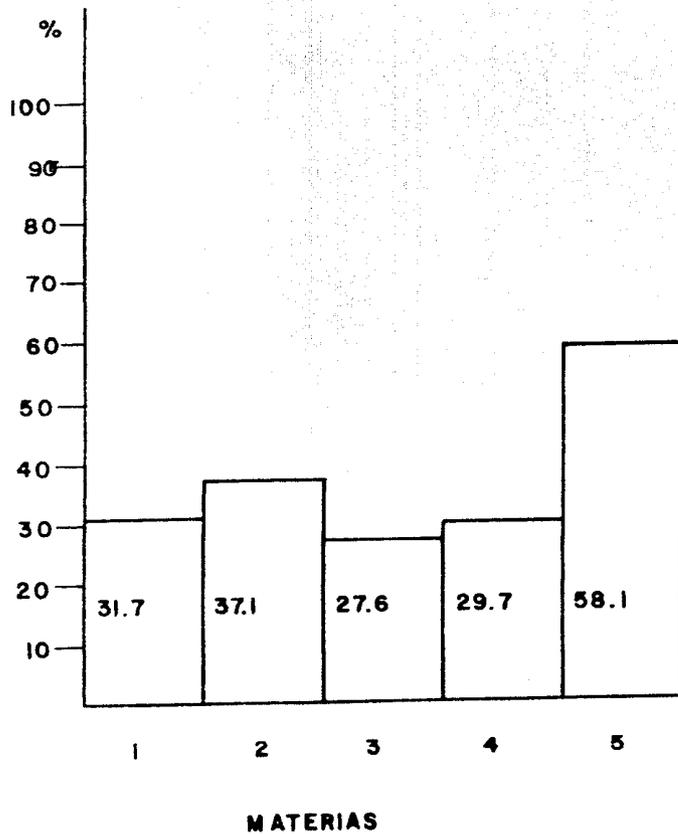
TRANSPORTES DEL NORTE



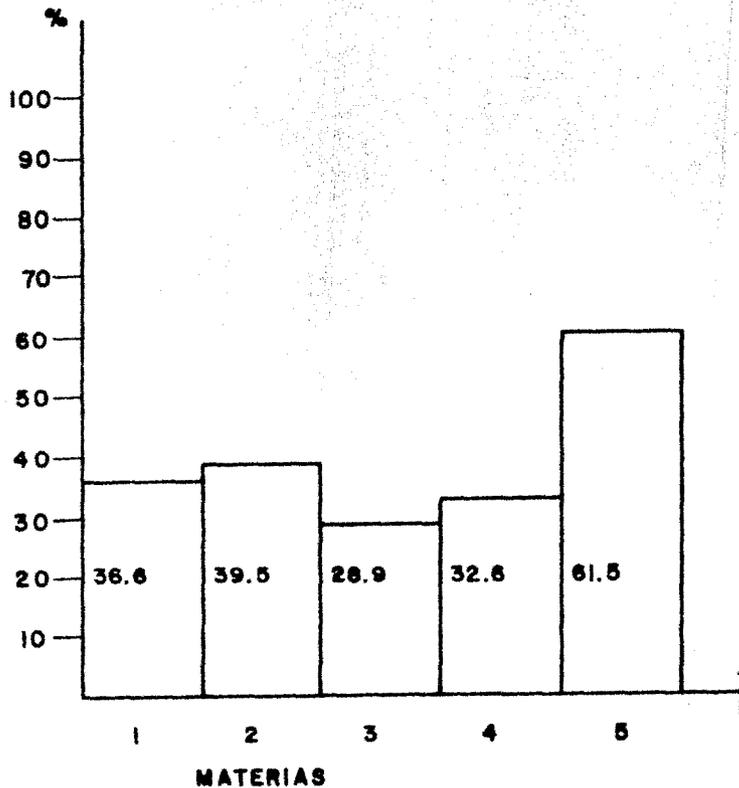
PULLMAN DE MORELOS



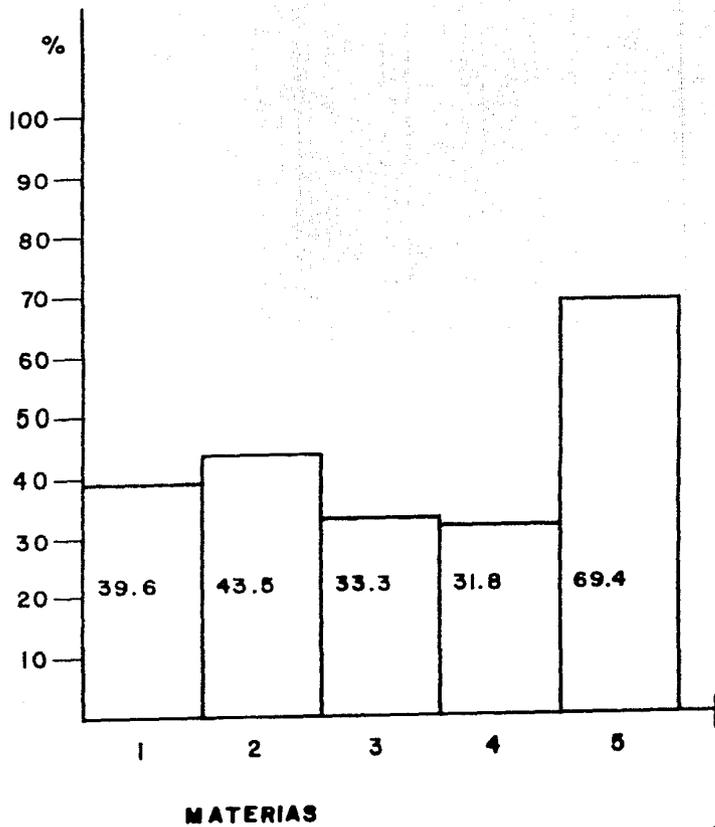
AUTOBUSES MEXICO ZACATEPEC



OMNIBUS CRISTOBAL COLON



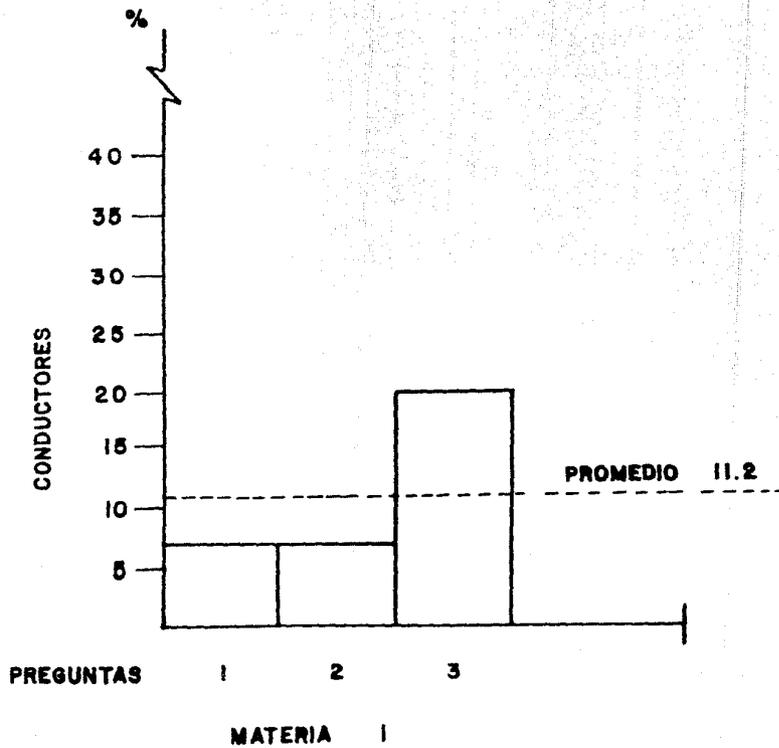
AUTOBUSES DE ORIENTE A.D.O.

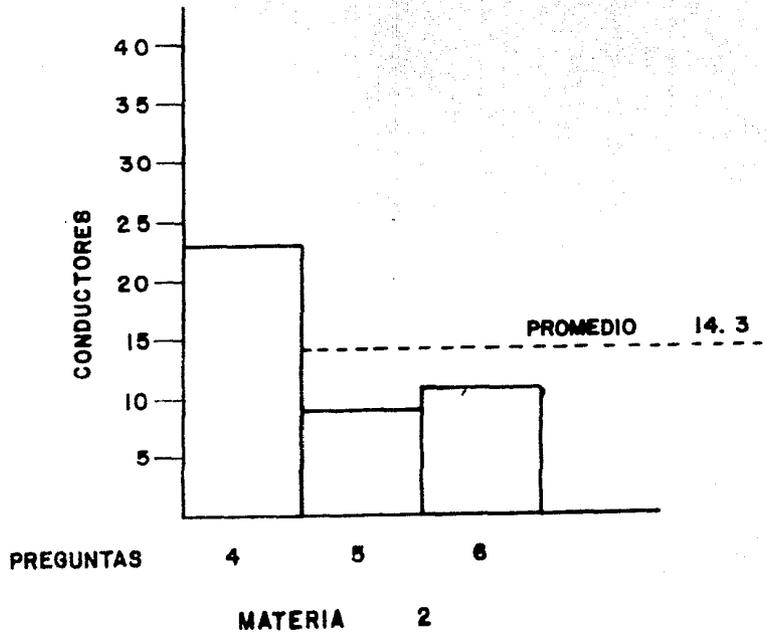


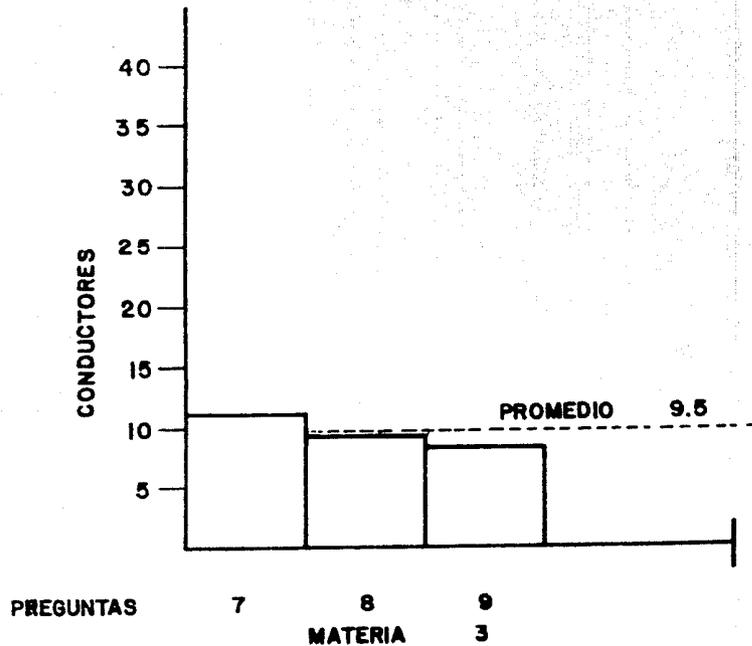
G R A F I C A S : TIPO "C"

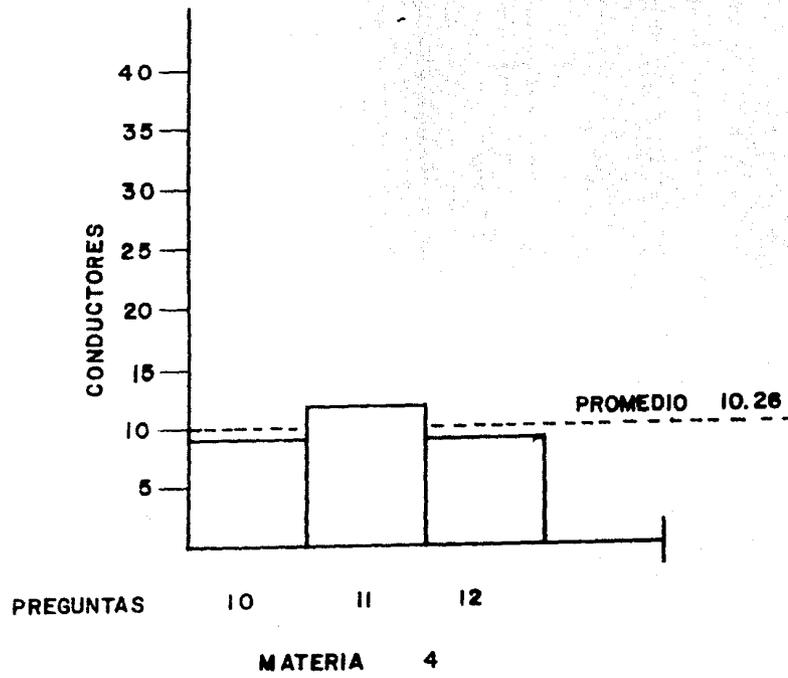
En estas gráficas se representa el promedio de conductores que respondieron en cada una de las cinco materias, con cada una de sus respectivas preguntas.

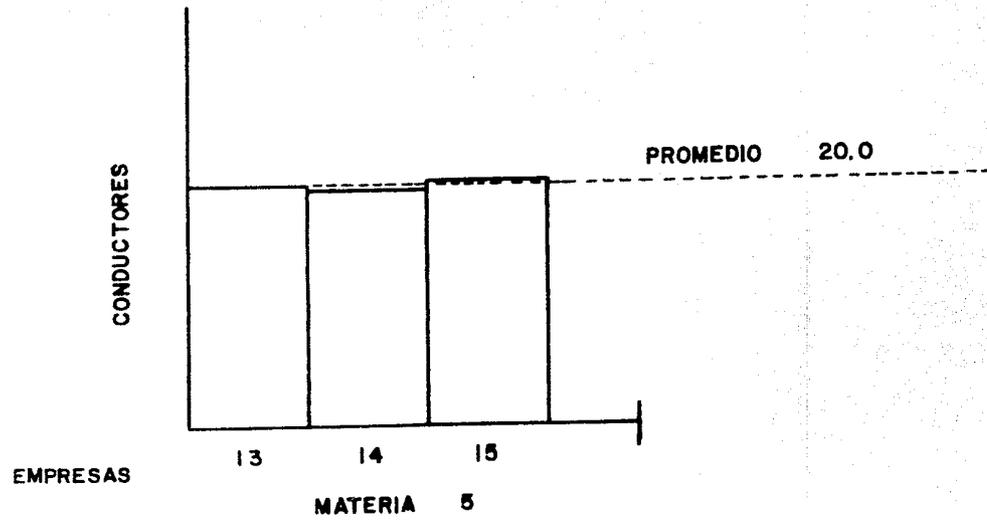
Este promedio es para las diez empresas encuestadas.







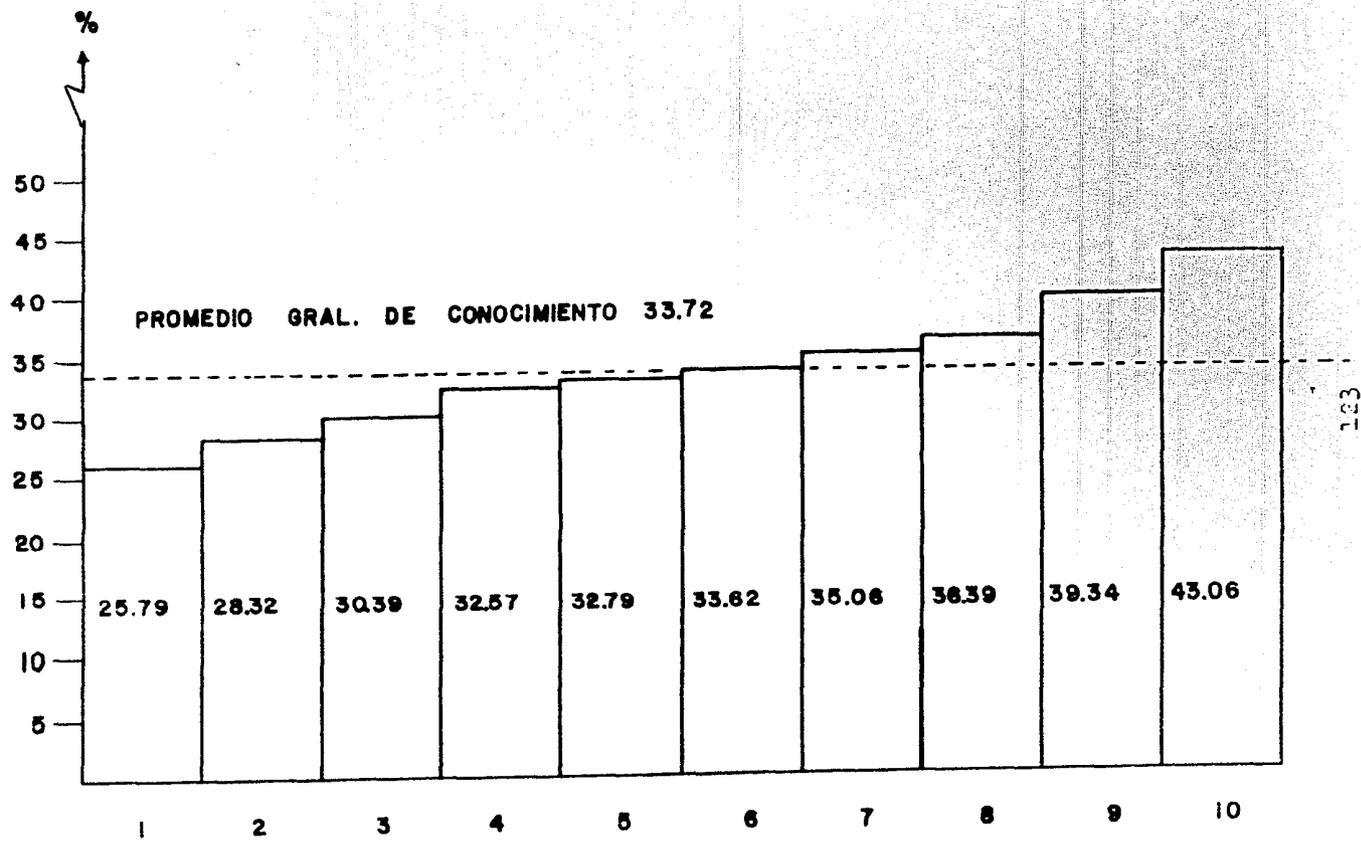




G R A F I C A: TIPC "D"

En esta gráfica se representa el conocimiento total (equivalente a las cinco materias) de cada una de las - empresas y su promedio general.

GRAFICA TIPO "D"



EMPRESAS

CONOCIMIENTO TOTAL DE C/U DE LAS EMPRESAS EN LAS 5 MATERIAS Y SU
 PROMEDIO GENERAL

E M P R E S A	% DE CONOCIMIENTOS
1.- AUTOBUSES ESTRELLA DE ORO	25.79
2.- AUTOBUSES 3 ESTRELLAS DE ORO	28.32
3.- TRANSPORTES NORTE DE SONORA	30.39
4.- TRANSPORTES CHIHUAHUENSES	32.57
5.- OMNIBUS DE MEXICO	32.74
6.- TRANSPORTES DEL NORTE	33.62
7.- PULLMAN DE MORELOS	35.06
8.- AUTOBUSES MEXICO ZACATEPEC	36.39
9.- OMNIBUS CRISTOBAL COLON	39.34
10.- AUTOBUSES DE ORIENTE A.D.O.	43.06
Σ 337.28 %	

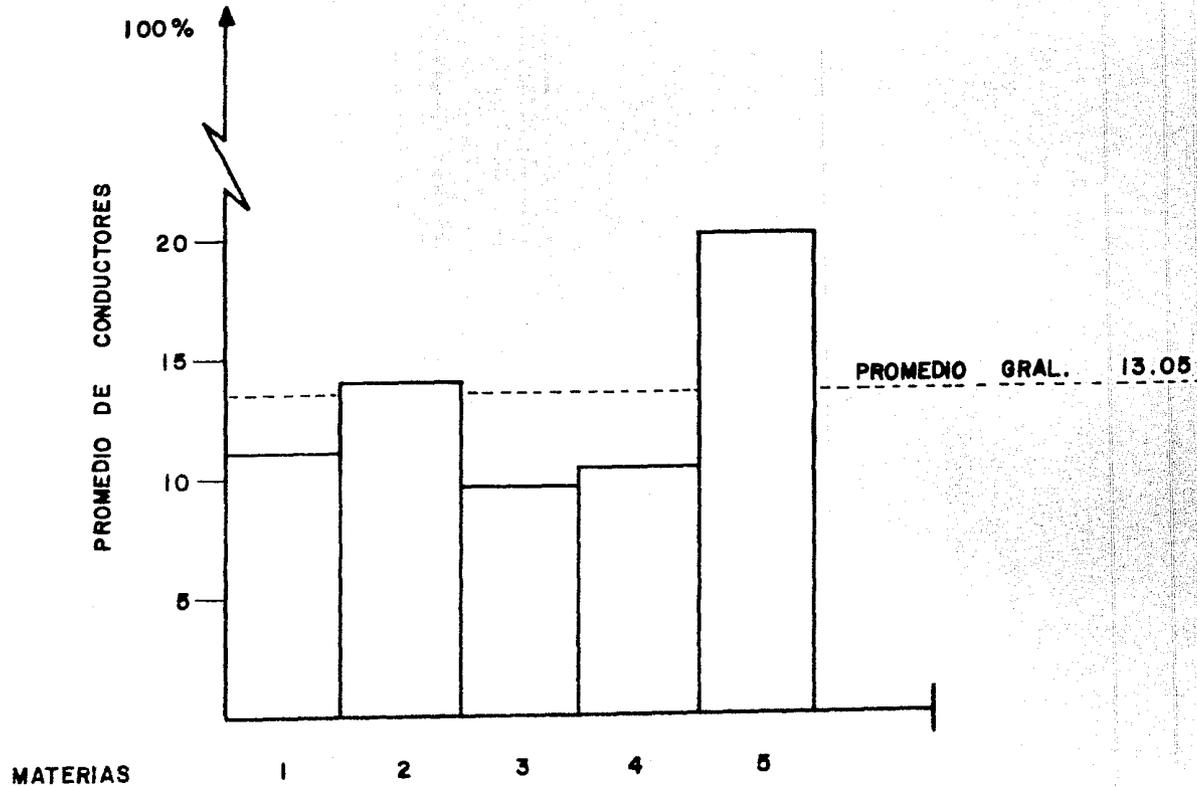
PROMEDIO

$$\bar{x} = \frac{337.28}{10} = 33.72 \%$$

G R A F I C A : TIPO "E"

En esta gráfica se representa el promedio general de conductores de las diez empresas que respondieron en cada una de las materias.

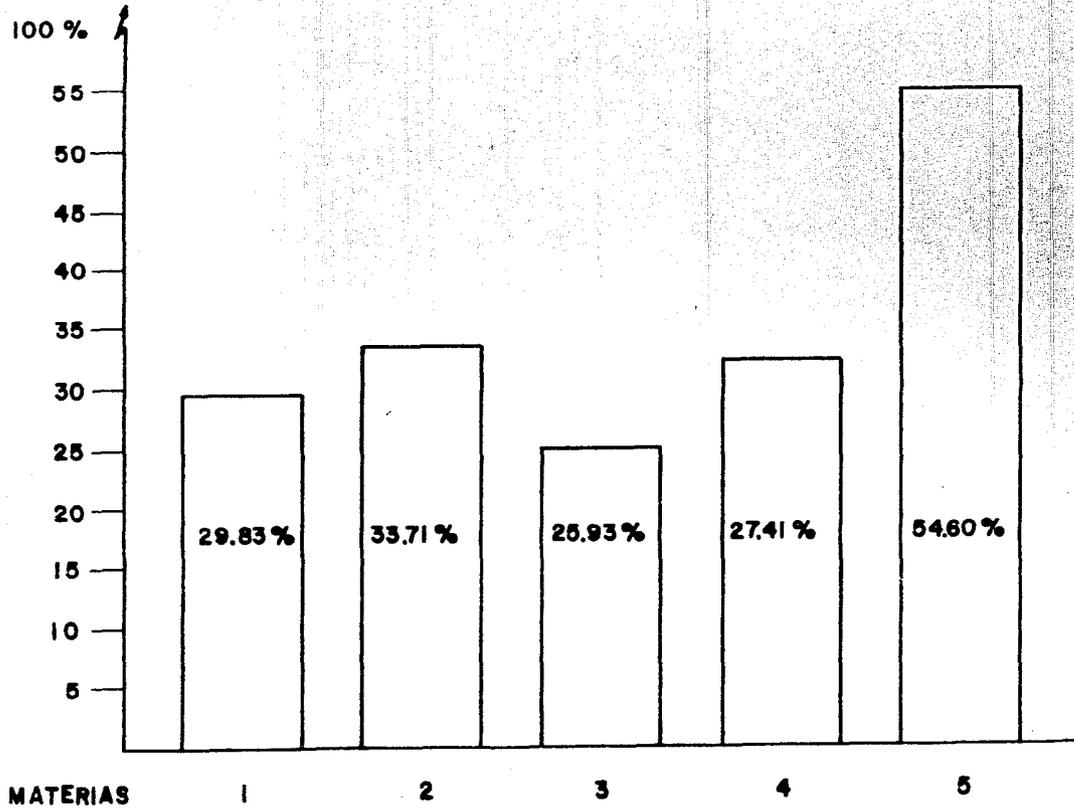
GRAFICA TIPO "E"



G R A F I C A : TIPO "F"

En esta gráfica se representa el grado total de conocimiento que poseen los conductores de las diez empresas encuestadas en cada una de las materias, (dado en porcentaje).

GRAFICA TIPO "F"



GRADO TOTAL DE CONOCIMIENTOS QUE POSEEN LOS CONDUCTORES
DE LAS 10 EMPRESAS EN CADA UNA DE LAS MATERIAS.

MATERIAS	TOTAL DE INCISOS POR MATERIA		EMPRESAS (TOTAL)	TOTAL DE INCISOS	INCISOS CONTESTADOS
I	592	X	10	= 5920	1766
II	592	X	10	= 5920	1996
III	629	X	10	= 6290	1600
IV	518	X	10	= 5180	1420
V	518	X	10	= 5180	2829

$$\frac{5920}{1766} \times \frac{100}{X} = 29.83 \%$$

$$\frac{5920}{1996} \times \frac{100}{X} = 33.71 \%$$

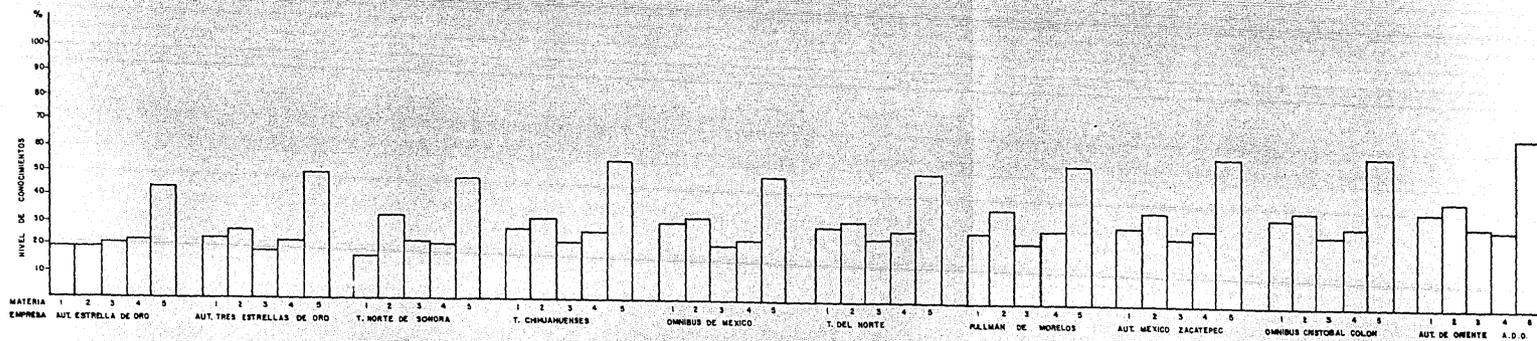
$$\frac{6290}{1600} \times \frac{100}{X} = 25.43 \%$$

$$\frac{5180}{1420} \times \frac{100}{X} = 27.41 \%$$

$$\frac{5180}{2829} \times \frac{100}{X} = 54.6 \%$$

G R A F I C A : T I P O " G "

En esta gráfica se hace una comparación entre las diez empresas, en cuanto al nivel de conocimientos totales y en porcentajes, que tienen los conductores de cada empresa en cada una de las materias.



Los Recursos Humanos son uno de los factores con que todo organismo cuenta para cumplir con sus objetivos. Es por ésto, que al hablar de Recursos humanos debemos de entender el conjunto de grupos dedicados a una actividad similar que integran un sistema y que en estrecho contacto realizan labores, ya sea para el bien común o para auspiciar nuevos procesos socioeconómicos y culturales que determinan una mayor productividad dentro del campo de las actividades que realiza, como lo es el Sector Servicios.

Dentro de cualquier organización, ya sea ésta de carácter gubernamental o de empresa privada, la utilización de los recursos humanos, es factor al que debe dársele una gran atención. En el caso particular de México, este aspecto cobra primacía debido a lo limitado de nuestros propios recursos, pues no debemos olvidar que México aún se encuentra englobado dentro de los países que están en vías de desarrollo.

Es por este motivo, que la capacitación se ha considerado como una necesidad, que nos va a permitir lograr un mejoramiento substancial en las actividades y actitudes de los grupos humanos que integran una de las Instituciones más importantes del Sector Servicios, como lo es el Autotransporte Federal de Pasajeros. Es por eso que después de haber concluido el presente estudio y de habernos introducido en el campo de la capacitación y de analizar la problemática existente de la misma en el Autotransporte, podemos emitir las siguientes conclusiones:

- 1.- Nuestra hipótesis se comprueba, ya que después de haber realizado la investigación, se confirma que la inadecuada capacitación de los conductores de Autobuses del Servicio Público Federal de Pasajeros contribuye en la presentación de un servicio deficiente, repercutiendo en perjuicio de los usuarios y de las empresas que ofrecen este tipo de servicios, ya que los

resultados obtenidos demuestran la escasa preparación que tienen los conductores para el buen desempeño de sus funciones. (+)

- 2.- El tratar de dar una definición acerca de la capacitación resulta un poco difícil, ya que no somos eruditos en la materia, pero aún así después de haber consultado a diferentes autores con sus propios conceptos acerca del adiestramiento, entrenamiento, desarrollo y capacitación y basándonos en las experiencias vividas durante el desarrollo del presente estudio, nos atrevemos a dar un concepto muy personal tratando de describir en la forma más clara y precisa posible lo que logramos entender acerca de la capacitación:

DEFINICION: "Capacitación es el medio por el cual un sujeto desarrollará habilidades, conocimientos y actitudes que le permitan satisfacer las necesidades propias de una organización y así mismo entender la función que deberá desarrollar dentro de la sociedad" (1)

- 3.- Desde que el hombre tuvo la necesidad de transmitir a otro sus conocimientos y habilidades pero más especialmente por el advenimiento de la Revolución Industrial y las dos guerras sufridas en este siglo, se dió lugar al desarrollo de técnicas de entrenamiento, de habilidades y diferentes métodos de acción humana, — con el único afán de impulsar el desarrollo individual.

(+) Hipótesis

- (1) Capítulo 1.1. Definiciones de Capacitación, Adiestramiento, Entrenamiento y Desarrollo.

Esto nos señala la enorme necesidad que -- existe de capacitar y unir esfuerzos para-- cambiar las obsoletas habilidades de algu-- nos trabajadores por las nuevas habilida-- des tecnológicas que demanda la industria-- moderna, ya que éste tenderá a actualizar-- y mejorar el comportamiento del hombre en-- la empresa y en su medio donde se desarro-- lla como elemento transformador y al ha-- blar de capacitación, hablar de cambio ya-- que éste involucra todos los órdenes del -- conocimiento del hombre.(2)

4.- En un País donde se actúa con fuerza de es-- tructuración económica y su funcionamiento presupone una adecuación fundamental ante-- los rápidos cambios y avances tecnológicos tomando en cuenta los impactos que produce transformando la estructura del País al -- provocar procesos de desarrollo y/o modifi-- cando los existentes, se vió la necesidad-- en nuestro país de la planeación del cam-- bio, a través de la reglamentación de una-- Ley de capacitación que buscara elevar la-- eficiencia y productividad en la operación de las organizaciones y por consiguiente -- de la sociedad en que se desenvuelven.(3)

5.- El análisis de puestos, es una herramien-- ta que puede ser utilizada para determinar las necesidades de capacitación en las em--

(2) Capítulo 1.2. Antecedentes.

(3) Capítulo 1.3. Aspectos legales Nueva Ley de Capacita-- ción.

presas ya que éste proporciona información - acerca de las funciones y actividades que debe desempeñar el ocupante de un puesto, además de los requisitos necesarios para ocuparlo. Es por eso que se realizó un análisis del puesto del conductor que nos determinará las necesidades de capacitación de los mismos, - encontrándose que en la mayoría de las empresas estudiadas, el puesto reunía las mismas - características por lo que se determinó un - puesto único. (4)

6.- El Autotransporte en nuestro País, ocupa una posición sobresaliente dentro de los medios de transporte, en virtud de que por él se -- mueve el mayor número de pasajeros y carga - dentro del sistema, y de que técnica y económicamente tiene una función destacada, derivada de sus características de accesibilidad a los espacios geográficos, capacidad de formación de red y flexibilidad de operación.

Es por todo esto que después de realizada la investigación y conocer la situación que priva en el Autotransporte Foráneo de Pasajeros y su importancia que tiene, es verdaderamente caótico y alarmante que de las 10 empresas estudiadas que ofrecen el servicio de -- primera clase, sólo una; Autobuses de Oriente (ADO) cuenta con un programa de capacitación para sus conductores que aunque no es - lo suficientemente completo trata de cumplir con lo dispuesto por la Ley, lo cual viene -

(4) Capítulo 2.1. Análisis del Puesto del Conductor.

a demostrar la poca importancia que le dan la mayoría de estas empresas que son casi en su totalidad (2) a la capacitación, aún después de haberse reglamentado la misma. (5)

7.- Teniendo en cuenta los problemas y deficiencias del Autotransporte y con el fin de plantear su solución, entre autoridades, empresarios y trabajadores, crean los "Centros Comunes de Capacitación de Conductores" cuyo objetivo principal es el de proporcionar los elementos básicos de un sistema educativo que garantice el buen funcionamiento y ejercicio profesional de la actividad de un conductor y así mismo lograr el reconocimiento social de la importancia de su actividad. (6)

8.- Una investigación de campo tiene como finalidad, encontrar sin condicionamientos, la verdad, la situación real que exista en los elementos de la población estudiada.

Los resultados obtenidos en la investigación, muestran el verdadero nivel de conocimientos de los conductores y el número de ellos que tienen conocimiento en las diferentes materias que en si se consideran básicas para el buen desempeño de

(5) Capítulo III Proceso de Capacitación a conductores la. parte.

(6) Capítulo III 2a. parte.

s. función.

En general los resultados muestran índices muy bajos, considerando la función del conductor como esencial en la prestación de - un servicio indispensable en la comunicación del País, como lo es el Autotransporte de Pasajeros. (7)

Por todo lo anterior consideramos que es necesario presentar algunas recomendaciones, conscientes de la realidad encontrada en la investigación:

A LOS TRANSPORTISTAS:

A) Basándose en los resultados de la investigación realizada consideramos que el perfil básico que debe tener un conductor para el buen desempeño de su función es el siguiente:

- Primaria terminada y comprobada con documento oficial.
- Que tenga los conocimientos suficientes en las siguientes materias:

a) Introducción al Autotransporte.

Objetivo: Conocer la función social del Autotransporte Federal, así como la importancia del mismo - en la vinculación de País.

b) Educación Vial y Legislación.

Objetivo: Conocer los principios y normas de la educación, seguridad y reglamentación viales para el comportamiento a seguir bien como conductor, pasajero o peatón.

c) Relaciones Humanas.

Objetivo: Conocer la importancia de la interrelación -

(7) Capítulo IV Investigación.

con el público, autoridades y demás compañeros de trabajo, para mejorar su conducta y comunicación con los mismos.

d) Primeros Auxilios.

Objetivo: Conocer y saber aplicar las técnicas de los primeros auxilios determinantes en muchas ocasiones para salvar las vidas humanas en caso de una urgencia o accidente de tránsito.

e) Operación y Mantenimiento de Vehículos.

Objetivo: Conocer la aplicación de las técnicas modernas en la operación y el mantenimiento de vehículos, necesarias para el buen funcionamiento de la unidad y por lo mismo para seguridad de los usuarios.

El contenido de este perfil tiende fundamentalmente a procurar que los conductores tengan los conocimientos sobre aspectos específicos y que mediante la práctica de los mismos, identifiquen los diferentes tipos de señales en cuanto a sus características y funciones en el camino; que mejoren su comportamiento en sus relaciones con sus compañeros y usuarios del servicio; que practiquen el manejo a la defensiva y sepan reaccionar ante situaciones imprevistas; que diagnostiquen las fallas mecánicas y sepan como repararlas; así como que puedan dar respiración artificial, aplicar un vendaje o transportar un lesionado en casos de accidente.

B) La capacitación a los conductores no solo debe consistir en cursos teóricos y prácticos sino que debe ser sistemática y además con la participación de los mismos conductores para así superar la enseñanza de la conducción cada vez más.

A LAS AUTORIDADES CORRESPONDIENTES DE LA SECRETARIA DE
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES.

- A) Vigilar más de cerca para que se cumplan las modalidades y requerimientos del Servicio de Primera Clase. (Cap. 10 Art. 77, 87 Ley de V.G.C.).
- B) Que los planes y programas de los Centros Comunes de Capacitación a Conductores sean revisados periódicamente con el fin de mantenerlos actualizados (Art. 153-F Ley - Fed. del T.)

A LAS AUTORIDADES DE LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVI-
SION SOCIAL.

- A) Que se supervisen los planes y programas de los Centros Comunes de Capacitación a Conductores que se demuestre que se cumplen las disposiciones de la Ley. (Cap. III Bis, Art. 153 Ley Fed. Del T.).
- B) Que se establezca un plan de capacitación a corto plazo con el objetivo de preparar a los conductores como técnicos especialistas en esta importante labor.
- C) Vigilar que los Centros Comunes de Capacitación funcionen adecuadamente y que además estén equipados con aparatos e instrumentos modernos que faciliten su fin. (Art. 153-B Ley Fed. del T.).

BIBLIOGRAFIA

- 1.- Arias Galicia, Fernando, Administración de Recursos Humanos, México, Trillas 1977.
- 2.- Arias Galicia, Fernando, Introducción a la Técnica de Investigación en Ciencias de la Administración y del comportamiento, México, Trillas 1977.
- 3.- Bennis, Desarrollo Organizacional, Tomo I, F.E.I. 1973.
- 4.- Blake, Roland P., Seguridad Industrial, México, Diana 1974.
- 5.- Biblioteca Deusto, Direc. y Organización, Adiestramiento y Formación de Personal, Tomo III, Bilbao 1969.
- 6.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, México, Porrúa 1977.
- 7.- Instructivo para que los operadores de autotransportes del Servicio Público Federal obtengan su licencia de manejo, E.C.T., - Dirección General de Autotransporte Federal, 1975.
- 8.- Ley de Vías Generales de Comunicación, México, Porrúa 1978.
- 9.- Pardinas, Felipe, Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales, México, Siglo XXI, 1978.
- 10.- Programa de Desarrollo del Autotransporte Federal 1977-1982, México, Marzo 1977.
- 11.- Pigors, Paul/Nyer, Charles A., Administración de Personal, México, CECSA 1978.

- 12.- Robert L. Craig/ Lester R. Bittel, Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal, México, Diana 1973.
- 13.- Reyes Ponce, Agustín, Análisis de Puestos, México, Limusa 1976.
- 14.- Reyes Ponce, Agustín, Administración de Personal, Mexico, Limusa 1977.
- 15.- Siliceo, Alfonso, Capacitación y Desarrollo de Personal, México, Limusa 1978.
- 16.- Silva G., José G., Curso Intensivo de Educación en Seguridad Vial, México 1976.
- 17.- Sherwood, Frank P./ Best, Wallace H., Métodos de Supervisión en la Administración Municipal, México, CECSA 1976.
- 18.- Trueba Urbina A./Trueba Barrera J., Nueva Ley Federal del Trabajo Reformada, México, Porrúa 1978.
- 19.- Yoder, Dale, Manejo de Personal y Relaciones Industriales, México, CECSA 1978.