



207
153

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Facultad de Contaduría y Administración

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

140

XOAI 09

Seminario de Investigación Administrativa

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

P R E S E N T A N :

ARACELI PINEDA BERMUDEZ

JOSE GUADALUPE TORRES FIGUEROA

Director del Seminario: DR. RICARDO RIVERA SOLER

18307

MEXICO, D. F.

1979



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

INTRODUCCIO

DEFINICION DEL PROBLEMA

DEMARCACION DEL PROBLEMA

HIPOTESIS

VARIABLES: Independiente
Dependiente

OBJETIVO GENERAL:

CAPITULO I.- GENERALIDADES

- 1.1 Definiciones de Capacitación, Adiestramiento, Entrenamiento y Desarrollo.
- 1.2. Antecedentes.
- 1.3. Aspecto Legal (Nueva Ley de Capacitación).
- 1.4. Necesidades e Importancia de la Capacitación.
- 1.5. Criterio para determinar la Población del Tema de - Estudio.

CAPITULO II.- ANALISIS DEL PUESTO DE CONDUCTOR

- 2.1. Análisis del Puesto de Conductor.
 - 2.1.1. Identificación.
 - 2.1.2. Descripción.
 - a) Genérica
 - b) Específica
 - 2.1.3. Especificación.
- 2.2. Requerimiento para desempeñar la función de Conductor del Servicio Público 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 Capacitación a los Conductores.
- 3.2. Análisis de la Capacitación 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 Capacitación 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. Introducción.
- 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

I N T R O D U C C I O N

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 punto, 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 mejorar el servicio y optimizar los recursos empleados.

Por lo tanto el problema de estudio es la inadecuada capacitación de los conductores de autobuses del Servicio de Primera Clase de las empresas de Autotransporte Federal de Pasajeros, ya que los transportes son elementos esenciales en la vinculación de los mexicanos y su funcionamiento presupone una adecuación fundamental que tienda a la integración territorial por medio del traslado de personas y bienes, además de que los mismos actúan como agentes de desarrollo 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 algunos 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 concesionarios 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 Autotransporte.

Las relaciones obrero-patronales en éstas empresas revisten singular importancia por el hecho de que al conductor se le da 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 de conductor, se realiza en el trayecto que debe de recorrer además de que de su sentido de responsabilidad y capacidad profesional, dependen vidas humanas y la conservación del equipo que se le entrega para el trabajo, por ésto, el concesionario 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 limitados 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; consecuencias en Caminos Federales son cuantiosas (en 1975 se perdieron 4,700 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 66.5%, 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 Autotransporte 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 Auto transporte 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 Servicio 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 Aeropuer--tos.

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.
- c) 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 servicios de Primera Clase, con la idea de que su conocimiento y aplicación sea general en ésta 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

CAPITULO I

GENERALIDADES

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, que sea capaz de ayudarle a sobrevivir en éste nuevo mundo.

Es de ésta forma 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 ésta forma, se permite el mejor aprovechamiento de todos los recursos materiales, técnicos y humanos - (esto 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 avance 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 comple^{me}ntan y que bien pueden ser integrados en una sola palabra: "Capacitación", ya que en ella se 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, Limusa 1978, Pág. 20.

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

Arias Galicia, Fernando, Admón. de Recursos Humanos.- Trillas 1976, Pág. 320.

3.- "Capacitación se refiere a un entrenamiento adiicional 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, Pág. 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, Admón. de Recursos Humanos, - Trillas 1976, Pág. 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, Pág. 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., Admón. de Personal, - CECSA, Pág. 425-427.

2.- "Entrenar significa educar en algo mas 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 el aprendizaje para ejecutar tareas específicas".

Yoder, Dale, Manejo de Personal y Relaciones Industriales, CECSA, Pág. 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 mas efectivo en su trabajo, a través de la ayuda de un proceso para aumentar su competencia".

Sherwood, Frank P. / Best, Wallace H., Métodos de Supervisión en la Admón. Municipal, CECSA, Pág. 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, Pág.-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, Admón. de Recursos Humanos.- Pág. 320, Trillas.

3.- "El desarrollo subraya un proceso abierto que lleva a la implicación de avance 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 sig - nifica 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 puede tomar la responsa - bilidad de desarrollar sus propias potencialidades, hacer - planes para sí, y aprender poniendo 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". (Mc Gregor, Douglas).

Figors, Paul / Myers Charles A., Admón. de Personal, - Pág. 78, CECSA.

Después de leer las definiciones anteriores, se puede observar que tanto el adiestramiento, entrenamiento, desarro - llo y capacitación, buscan hacer descubrir y mejorar las ha - bilidades 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.

Bibliografía para éste Tema:

- 1.- Siliceo, Alfonso
Capacitación y Desarrollo de Personal
Ed. Limusa, México 1976, Págs. 14-15.
- 2.- Robert L. Craig / Lester R. Bittel
Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal
Ed. Diana, México 1975, Págs. 30-31.
- 3.- Adiestramiento y Formación de Personal
Biblioteca Deusto, Dir. y Organización
Tom. 3, Pág. 32.

1.2.- ANTECEDENTES

LA 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 obtenidas 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 éste 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 período 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 sólo 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 período 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 intrincado 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 horarios, 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 Período 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 Michel J. Kane. Chan Dooley era el Jefe director del Comité para educación y entrenamiento especial del Departamento de guerra. Su trabajo 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 realizará 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 de presión 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 segun

da 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 el 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 absoletas 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 adul-

tos para una vida de trabajo productiva y provechosa es más importante. El futuro verá el resultado de tantos esfuerzos hechos en éste 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 ésta 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 mas 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 -

(1).- Bennis, Desarrollo Organizacional, Tomo. I, 1973.

(2).- Siliceo, Alfonso, Cap. y Desarrollo de personal. Limusa, 1978.

personal que ocupa, buscando desarrollarlo.

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

"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 y 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:

(3).- Trueba Urbina/Trueba B. Jorge, Nueva Ley Federal del Trabajo Reformada, Méx. 1978.

"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 ésta 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 - - 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 trabajado--res, y sugerirán las medidas tendientes a perfeccionarlos; - 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 integralmente a los trabajadores de autotransportes. En el artículo 123 Constitucional se expresa que es trabajador todo aquel que presta un servicio a otro.- De ésta 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 éste capítulo.

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

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

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

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 ésta 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 éstos 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 mas 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 éste breve análisis del desarrollo, se des--prende 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 debidamente capacitados, considerados como elementos dinámicos de un proceso de desarrollo humano e integral.

En lo referente al problema del subdesarrollo, la capacitación de la fuerza de trabajo, tiene un papel importante ya que contribuye 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 servicios personales calificados que requiere el sistema de producción, de ésto se deriva su importancia.

Las relaciones existentes entre los sistemas educativo y ocupacional, forman un alto porcentaje del problema que representa la capacitación del recurso humano en México. En éste aspecto, también influye en forma considerable el sistema ambiental o informal, que comprende las influencias que ejercen los medios masivos de comunicación (TV, radio, cine, prensa, etc.) sobre los individuos así como las experiencias derivadas de participación en centros culturales, recreativos, sociales, deportivos y de las relaciones familiares.

Pese a esto, los sistemas educativos y ambiental, no han respondido satisfactoriamente a las demandas del sistema productivo.

El problema de la falta de capacidad para el trabajo repercute en los individuos y sobre el sistema ocupacional y el trabajador debe superar ésta posición desventajosa en su mismo puesto de trabajo; el sistema productivo debe preocu--

parse por subsanar el problema de los recursos humanos mediante la capacitación, aunque generalmente estos programas de capacitación resultan caros, complejos técnicamente y deficientes a su manejo administrativo.

(1) Actualmente la capacitación cobra mayor importancia e interés, dado que la cantidad de personal con escolaridad media y superior es mínimo, 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.

Dos 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 del puesto.

(1) Siliceo, 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 Cla
se, 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 capa
citación a los conductores de autobuses.

Según la Ley de Vías Generales de Comunicación, en su
Capítulo IV, Artículo 77, señala que Servicio de Primera Cla
se es aquél que se presta con mayor celeridad, comodidad, me
nor número de paradas durante el viaje, por la aplicación de
tarifas más elevadas y por las demás modalidades que se ex--
presan en éste 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 dispon-
ga 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 acuer-
do a políticas existentes en el ramo, las diversas empresas-
se han agrupado entre sí para explotar determinadas rutas, -
por lo que para fines de éste estudio se consideraron el to-
tal de empresas que prestan éste tipo de servicio, las cua--

les son:

- 1.- AUTOBUSES DE ORIENTE ADO S.A.
- 2.- AUTOBUSES MEXICO-ZACATEPEC S.A. de C.V.
- 3.- AUTOTRANSPORTES TRES ESTRELLAS DE ORO S.A. de C.V.
- 4.- AUTOBUSES ESTRELLA DE ORO MEXICO-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

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 esto que se decidió realizar un análisis de puestos, para determinar las necesidades de capacitación de los conductores de autobuses, para 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, la información se obtuvo a través de los cuestionarios que se aplicaron y de las entrevistas 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, de Autobuses de Primera Clase del Autotransporte Federal de Pasajeros como se podrá observar a continuación.

2.1. ANALISIS DEL PUESTO: (1)

2.1.1. Identificación:

Nombre del Puesto:-----Conductor de Autobús
de Pasajeros.

Ubicación:

Empresa -----Las de Autotranspor-
te de Pasajeros.

Departamento -----De Personal.

Oficina -----De Servicios.

Jefe Inmediato -----Jefe de Servicios.

Puesto a los que -----Jefes de Terminales.
reporta

Contactos permanente
internos -----Jefe de Servicios -
Equipajeros
Jefes de Taller
Jefes de Terminales.

Contactos permanentes
externos -----Usuarios
Médicos
Policía Fed. de Cami
nos.

Número de Personas que laboran en el puesto:

Mujeres -----Ninguna

Hombres -----Todas las plazas den
tro de las Empresas=
9 130 conductores.

Puestos inmediatos superiores----Jefe de Servicios
Jefes de Terminales.

Puestos inmediatos inferiores----Equipajeros, boletes
ros de ventanillas.

Supervisa a -----Nadie.

Puestos afines -----Ninguno.

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

Horarios especiales-----Corridas extras du--
rante períodos de va
caciones.

Restribuciones:-----

Sueldo -----Variable, según kilo
metraje recorrido, o
a porcentaje sobre -
boletos vendidos.

Cuotas por tiempo extra-----Pago de tiempo extra
según Ley Fed. del -
Trabajo.

Otras Percepciones -----Aguinaldo.
Reparto de Utilida--
des (Parte proporci
onal que le correspon
da).

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 foránea 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. 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 autobús (cerciorarse que esté en perfectas condiciones para el viaje)-----	15 minutos

- 2.- Llevar el autobús del Taller a la Terminal de Salida----- 10 minutos
- 3.- Presentarse en terminal a la -
Oficina de servicios para rea-
lizar trámites:
- 3.1. Solicitar bitácora de viaje----- 10 minutos
- 3.2. Presentarse a Medicina Pre-
ventiva para examen médico-
obligatorio----- 10 minutos
(ficha médica)
- 3.3. Esperar orden para formar -
el autobús en el andén----- 10 minutos
- 3.4. Checar boletos de pasajeros
y llevar control de los - -
asientos y destino----- 15 minutos
- 3.5. Checar reporte de equipaje----- 5 minutos
- 3.6. Solicitar tarjeta de autori-
zación 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 de caminos, autoridades competentes o 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: ----- Ejecutar un trabajo rutinario que varía de acuerdo al itinerario de trabajo, en donde recibe instrucciones detalladas. Toma decisiones pequeñas respecto a su trabajo.

Responsabilidad por pérdidas de trabajo: Tiene la responsabilidad de su autobús o unidad de trabajo, herramientas y equipajes de usuarios.

Responsabilidad por relaciones humanas:

Tiene la responsabilidad de un trato amable y gentil así como de orientación con el público usuario en general, actuando con tacto y discreción a fin de obtener los mejores resultados en el 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 la 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, 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 cons - tantemente, donde hay ruidos propios del mis - mo; también está expuesto al calor, frío, - lluvia, vientos, polvo del medio ambiente ex - terior por donde va conduciendo, lo cual pue - de ocasionarle una enfermedad o riesgo de - trabajo, que va desde un resfriado hasta un - accidente en carretera que le ocasione la - muerte.

Su horario de descanso es variable y en - distintos lugares.

También corre el riesgo de fallas mecáni-- cas del autobús y de animales que en determi - do momento pueden cruzar la carretera. Otros riesgos son los camiones cargueros que care - cen de luces indicadoras.

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

- 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 Cu--
mmings o General Motors.
- 12.- Licencia de chofer, con antigüedad de 5 años por-
lo menos.
- 13.- Licencia Federal de manejo y licencia médica Fede-
ral.
- 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 ante riores, el aspirante prácticamente es aceptado. En una de -- ellas autobuses de Oriente (ADÒ) esto es considerado una eta pa inicial 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 de Medicina Preventiva en el Transporte
(1)

Este punto comprende tanto requisitos legales así como el proceso que debe realizar el aspirante a obtener la li cencia Federal de conductor, en dos casos:

- A).- Examen de conocimientos.
- B).- Examen 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 examen 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 examen médico:
 - a).- Presentar Fotografía.

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

- (1) S.C.T. Dirección General del Autotransporte Federal
Departamento de Control.
Instructivo para que los operadores de autotransportes -
del Servicio Público Federal, obtengan su licencia de ma
nejo. 1975. México.

A CONTINUACION SE ANEXA UNA FORMA DE REGISTRO PARA
EXAMEN MEDICO EN LA DIRECCION GENERAL DE MEDICINA-
PREVENTIVA EN EL TRANSPORTE.

ASI MISMO EL ANEXO DEL MODELO DE CUESTIONARIO APLI
CADO A LOS CONDUCTORES.

S C T DIRECCION GENERAL DE MEDICINA PREVENTIVA EN EL TRANSPORTE

EXAMEN MEDICO NUM DE VOLANTE DIA MES AÑO EXP / LICENCIA

NOMBRE		EDAD	TAFIC	UNIDAD	FOTO
TELEFONO	LUGAR DE NACIMIENTO	T LICENCIA	AÑOS SERV	EMPRESA	

SIGNOS VITALES

PESO	TALLA	TANK	MM.	PULSO	TEMPERATURA
------	-------	------	-----	-------	-------------

MEDICINA GENERAL

ANTECEDENTES HEREDOFAMILIARES		ANTECEDENTES PERSONALES			
SIFILIS	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	PATOLOGICOS		NO PATOLOGICOS	
TUBERCULOSIS	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"/>
DIABETES	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"/>
CANCER	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"/>
OBESIDAD	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"/>
CRISIS CONVULSIVAS	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"/>
				TABACOMANIA	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>
				OTROS	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>

CABEZA		AGUDEZA VISUAL		TORAX		ABDOMEN	
DEFORMIDADES	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	OD	OI S/L	NO	A <input type="radio"/>	NO	A <input type="radio"/>
CRANEO	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	OD	OI C/L	REGION PRECORDIAL	N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>	VISCEROMEGALIAS	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>
CARA	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	SENTIDO DE PROFUNDIDAD		CAMPOS PULMONARES	N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>	HERNIAS	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>
CUELLO	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	S/L	C/L	VISION CROMATICA			
REFLEJOS OCULARES	OD N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>			GENITOURINARIO		CARDIOPATIAS	
	OI N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>			NO <input type="radio"/> A <input type="radio"/>		SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	
AGUDEZA AUDITIVA	OD N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>			SISTEMA LINFATICO			
	OI N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>			NO <input type="radio"/> A <input type="radio"/>			

COLUMNA		EXTREMIDADES			
NO	A <input type="radio"/>	SUPERIORES		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	N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>
QUISTE PILONIDAL	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	ARCOS DE MOVILIDAD	N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>	ARCOS PLANTARES	N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>
REGION PERINEAL		SENSIBILIDAD	N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>	ACORTAMENTOS	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>
NO	A <input type="radio"/>	REFLEJOS OSTEO-TENDINOSOS	N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>	EQUILIBRIO	N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>
				MARCHA	N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>

PIEL		SISTEMA NERVIOSO		SISTEMA VASCULAR PERIFERICO		ULCERACIONES ISQUEMICAS	
NO	A <input type="radio"/>	COORDINACION	N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>	INSUFICIENCIA VENOSA	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	SI <input type="radio"/>	NO <input type="radio"/>
CICATRICES	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	SENSIBILIDAD	N <input type="radio"/> A <input type="radio"/>				
TATUAJES	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	ROMBERG	P <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>				
NEVOS	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>						

DENTAL:

OBSERVACIONES:

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

Modelo de Cuestionario aplicado a Operadores:

P.- ¿Cuál es el nombre de su puesto?

R.- Operador o conductor.

P.- ¿Existen diferentes categorías de operadores?

R.- Si, 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 reporto 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 ud.?

R.- La primaria nada mas.

P.- ¿Qué experiencia tiene en su trabajo?

R.- Dentro de ésta empresa 3 años, en otras, mas de 10 años, todas de segunda clase.

P.- ¿Qué esfuerzos físicos requiere su trabajo?

R.- Concentración para oír, estar con los ojos muy abiertos,

los pies y las piernas, esto es para aplicar el manejo a la defensiva.

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

R.- Es la seguridad del autobús y del pasaje, evitar ante to do un accidente.

P.- ¿Cómo considera su trabajo?

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

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

R.- Sufrir un accidente, que el autobús sufra una descompos- tura mecánica de repente, a éste trabajo se le debe te- ner amor y ser responsable.

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

R.- Mas seguido, gripa, por los cambios de clima de una ciu- dad a otra, por el aire acondicionado del autobús.

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

CAPITULO III**PROCESO DE CAPACITACION A CONDUCTORES PRIMERA PARTE**

CAPITULO III

PROCESO DE CAPACITACION A CONDUCTORES

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

En la primera parte se mencionaran las condiciones generales de la capacitación en las diferentes empresas investigadas y el proceso de capacitación a 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 entro en vigor a partir del primero de mayo de 1978.

PRIMERA PARTE:

3.1.- Estudio de la capacitación a los conductores.

Para efectos de éste estudio, se realizo una investigación dentro del total de empresas (10) 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, resultando en la 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 tan 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 ésta fase se explicarán los diferentes aspectos - que comprende el proceso de capacitación que se imparte en - la única empresa que proporciona capacitación a los operadores de autobuses, de servicios de primera clase.

El proceso se divide en dos etapas:

Etapa 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 motos.
- d) Aspectos de seguridad viál 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 estos cursos es servir de recordatorio a los conductores para que no olviden el contenido y su aplicación constante.

Etapa 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 que era en sus orígenes, -- quienes son y qué quieren ser en el futuro.

b) Obligaciones y Responsabilidades.

Aquí se dan 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 éste tema y para hacerlo consciente de su papel ante la sociedad y la empresa.

c) Manejo a la Defensiva.

En este caso se da 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 da 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 empsa.

Para completar el proceso anterior se cuenta con un sistema de participación de los conductores en los programas de capacitación que ayuda a que se integren 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.).

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

"Antecedentes".- Motivados por un afán de superación--conscientes de la responsabilidad social que tiene el Auto--transporte 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 servi- -cios y contar con los medios de análisis y acción para encau- -zarlo, se crean los "Centros Comunes de Capacitación de Con- -ductores" (C.C.C.C.) que vienen a ser el fruto del esfuerzo- -conjunto de Autoridades, Empresarias y Trabajadores del Auto- -transporte, 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 liga- -dos al sector, desean pertenecer a él.

Objetivos:

El objetivo principal de los Centros Comunes de Capa- -citación de Conductores es el de proporcionar los elementos- -básicos de una tecnología educativa que garantice el funcio- -namiento profesional de dichos centros.

El objetivo global será que mediante el ejercicio pro

fesional de su actividad, el egresado contribuya a reducir - el índice de accidentes en las carreteras federales, mejorar el servicio al usuario, reducir la emisión de contaminantes, optimizar el rendimiento y conservación de la unidad y lo- - grar el reconocimiento social de la importancia de su activi- - dad, aplicando las técnicas modernas en la conducción de su- - vehículo, practicando las normas de su mantenimiento así co- - mo para que aplique los principios de educación, seguridad y reglamentación viales; aplique en caso de accidente los pri- - meros auxilios y aplique los principios de las relaciones hu- - manas en su trato con la empresa y compañeros de trabajo.

Para el funcionamiento de estos centros de capacita- - ción se requiere del esfuerzo conjunto de autoridades, empre- - sarios y trabajadores del Autotransporte.

La participación tripartita pretende asegurar por un- - lado el suministro de alumnos propuestos por concenso de em- - presa y representantes sindicales. Por otro lado, el finan- - ciamiento, 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 li- - cencia única y el diploma que los acredita.

Todos los centros estarán supervisados por una Comi- - sión Coordinadora integrada por representantes a nivel nacio- - nal de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, de los empresarios y los sindicatos de los trabajadores, cuyos pro- - pósitos serán el promover la Capacitación y Adiestramiento, - - investigar y satisfacer la demanda de empleo, organizar y su- - pervisar 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 expe- - dir la convocatoria para los cursos de capacitación y aproba- -

rá 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 turnando al Director, para que someta a los aspirantes a los exámenes de admisión que serán de conocimientos generales y de aptitudes psico-física, este último practicado por la Dirección de Medicina Preventiva en el Autotransporte.

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 recibirán 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 social del Autotransporte Federal.

b) Educación Vial y Legislación.- Para el aprendizaje y comportamiento 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 comunicación 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 téc-

nicas 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 - torton 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 hará 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 empresas, los cuales mediante re- - porte 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 1, la licencia "C", para manejar camio- nes de carga de 2 y 3 ejes.

Para el grupo 2, las licencias "A" y "D" para condu- cir autobuses de 1a. y 2a. 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 1)

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:

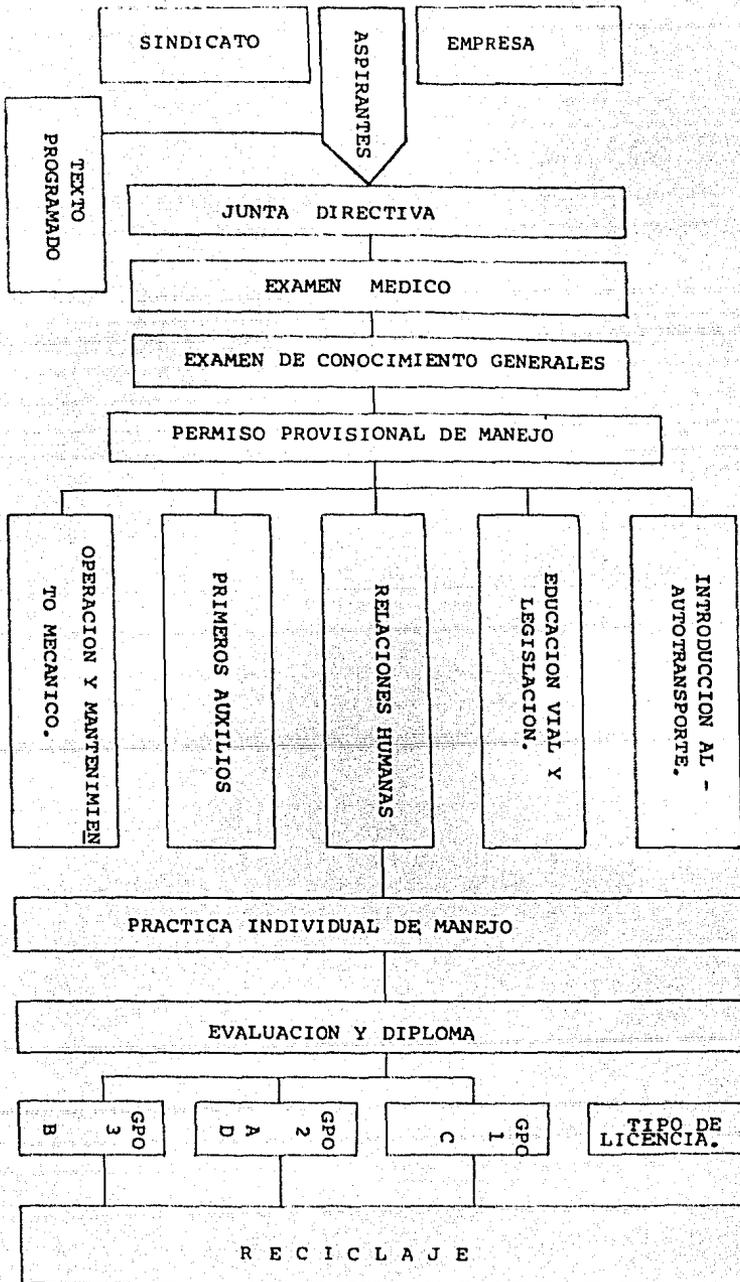
- | | |
|---------------------|---------------------------|
| 1.- Chihuahua | 10.- Veracruz |
| 2.- Torreón | 11.- Distrito Federal (2) |
| 3.- Monterrey | 12.- Toluca |
| 4.- Tampico | 13.- Puebla |
| 5.- San Luis Potosí | 14.- Oaxaca |
| 6.- Aguascalientes | 15.- Tuxtla Gutiérrez |
| 7.- Guadalajara | 16.- Villahermosa |
| 8.- León | 17.- Mérida |
| 9.- Pachuca | |

En cada una de estas ciudades se han ido creando juntas directivas formadas por los Delegados de la Dirección General de Autotransporte Federal, por Presidentes de los Comités Estatales del Servicio Público de Pasajeros y Carga y por Representantes Sindicales.

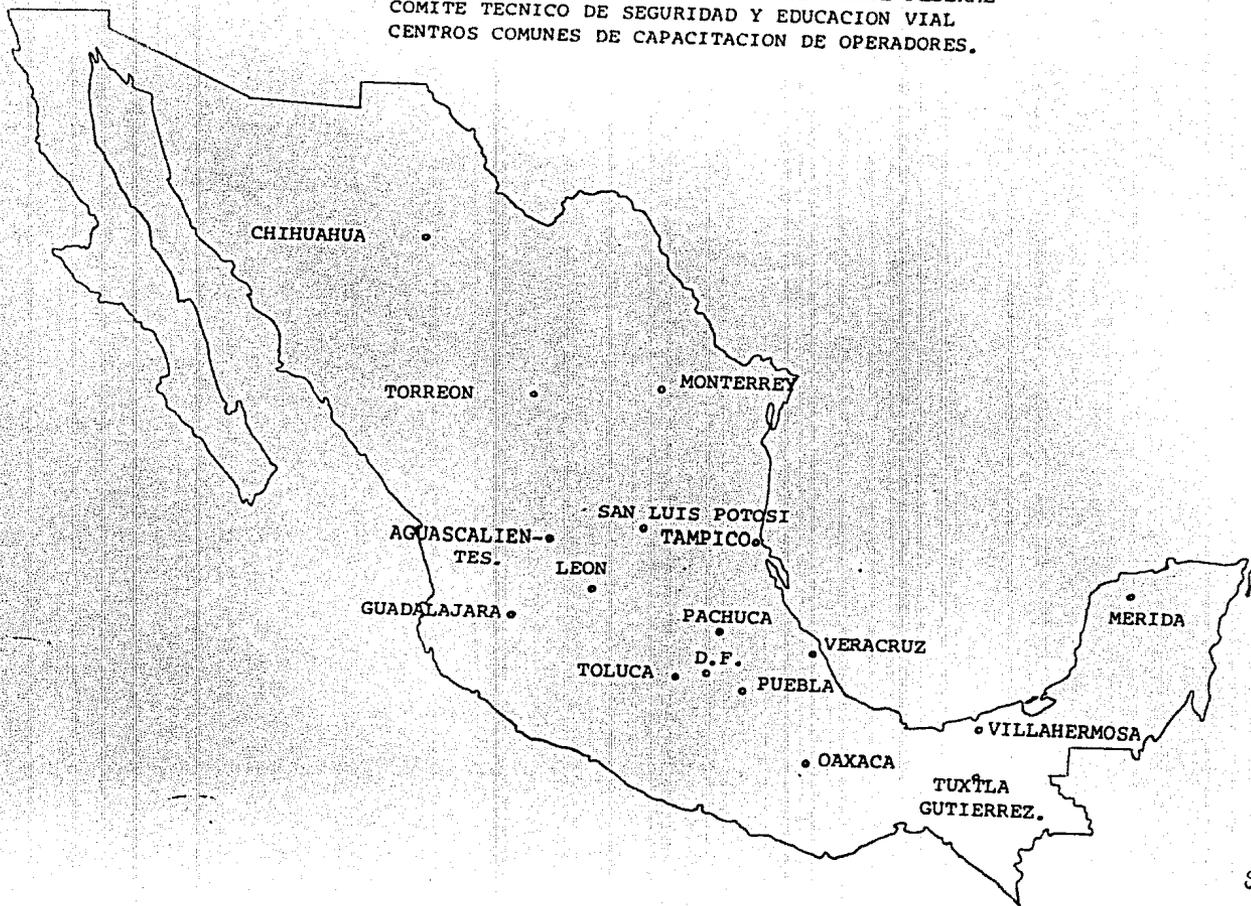
(1) Programa de Desarrollo del Autotransporte Federal

1977 - 1982

Marzo 1977, México



PROGRAMA DE DESARROLLO DEL AUTOTRANSPORTE FEDERAL
COMITE TECNICO DE SEGURIDAD Y EDUCACION VIAL
CENTROS COMUNES DE CAPACITACION DE OPERADORES.



ANEXO II

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 mas 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) simpatía, agradable.

D).- Primeros Auxilios.- Lo deseable es un médico, -
que es el que tiene los conocimientos suficientes en ésta -
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 de--
seable es un mecánico o jefe de taller de cualquiera de las-
Empresas del Autotransporte, que es el que tiene los conoci-
mientos 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, agra-
dable, don de mando, paciente.

CAPITULO IV

INVESTIGACION

CAPITULO IV

INVESTIGACION

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 es una de las causas de las deficiencias en el servicio de Autotransporte 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:

<u>EMPRESA</u>	<u>CONDUCTORES</u>
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
	9 130
	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 en ANKIN y COLTON, "TABLES FOR STATESTICIANS", 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 9 130 conductores, la muestra fue de 370 elementos que es el 4.05% de margen de error de la población real (9 130).

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 da 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 5.0%.

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
50 000	8,057	2,291	1,045	593	381
100 000	8,763	2,345	1,056	597	383
500 000	9,423	2,390	1,065	600	384

4.2.4.- Cuestionario.

El cuestionario que se aplicó es de tipo cerrado, de los cuáles se aplicaron 370, conteniendo 3 preguntas c/u de las siguientes 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 elementales 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 ud. 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 ud. mencionar algunas de las funciones de la Dirección Gral. 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 re-- glamentación vial.

4.- Mencione los tipos de señales que conoce:

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

5.- Diga ud. 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 ob-- servar todo lo que sucede adelante, atrás y alrede - dor.
- () b).- Reducir la velocidad y estar preparado para frenar en cualquier momento al aproximarse a: cruceros, - poblados, escuelas, pasos de ferrocarril.
- () c).- No conducir en condiciones anormales, físicas o - psíquicas. (En estado de ebriedad, drogado, cansan - do, desvelado).
- () d).- Usar los cuartos, direccionales, los brazos, bande - ras y linternas para hacer señales, según sea el - caso.
- () e).- Mantener una actitud culta y serena ante la provo - cación de los demás.

- () f).- Conocer las costumbres perniciosas de los demás al conducir.
- () g).- Otros. _____
- 6.- ¿Podría ud. mencionar algunas de las causas por las que se le puede suspender la licencia a un conductor de auto**u** bús del Servicio Público Fed.
- () 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 ud. 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 - curso 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 me
jo trato al usuario.
 () d).- Para evitar conflictos y tener un mejor ambiente -
 de trabajo.
 () e).- Otros. _____

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

- () a).- Usuario () d).- Conmigo mismo () g).- Otros
 () b).- Compañeros () e).- Las autoridades _____
 () c).- Familia () f).- La Empresa. _____

MATERIA IV.

PRIMEROS AUXILIOS.

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

10.- ¿Qué haría ud. si un lesionado presenta 1 hemorragia ex
terna?

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

11.- ¿Qué haría ud. cuando un lesionado presenta una fractu-
 ra?

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

12.- ¿Qué tipos de respiración artificial conoce?

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

MATERIA V

OPERACION Y MANTENIMIENTO.

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

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

- () a).- Sistema eléctrico (manómetros, luces, encendido).
 () b).- Sistema de transmisión (Motor, dirección, diferencial, llantas).
 () c).- Sistema de calefacción (Amueblado, carrocería, encerés).

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 qué 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).- Checar, refacciones en general (bandas, bujias, -
tornillos).

4.2.5. "TABULACION"

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. "ANALISIS NUMERICO"

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

4.2.7. "REPRESENTACION GRAFICA"

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

" ANEXOS DE LA TABULACION "

ANALISIS Y CALCULO DEL CONOCIMIENTO POR EMPRESA EN LAS 5 MATERIAS

MATERIAS	TOTAL DE INCISOS
I INTRODUCCION AL AUTOTRANSPORTE	592
II EDUCACION VIAL Y LEGISLACION	592
III RELACIONES HUMANAS	629
IV PRIMEROS AUXILIOS	518
V OPERACION Y MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	518
TOTAL 2849	

AUTOBUSES ESTRELLA DE ORO

MATERIAS RESPUESTAS

I	121
II	120
III	144
IV	121
V	229
Σ 735	

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

AUTOBUSES 3 ESTRELLAS DE ORO

MATERIAS RESPUESTAS

I	143
II	162
III	122
IV	121
V	259
Σ 807	

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

TRANSPORTES NORTE DE SONORA

MATERIAS RESPUESTAS

I	159
II	193
III	147
IV	118
V	249
Σ 866	

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

TRANSPORTES CHIHUAHUENSES

MATERIAS RESPUESTAS

I	165
II	189
III	149
IV	142
V	283
Σ 928	

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

OMNIBUS DE MEXICO

MATERIAS RESPUESTAS

I	188
II	202
III	151
IV	130
V	262
Σ 933	

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

TRANSPORTES DEL NORTE

MATERIAS RESPUESTAS

I	182
II	195
III	164
IV	147
V	270
Σ 958	

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

ANEXO 2

EO

PULLMAN DE MORELOS

MATERIAS RESPUESTAS

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

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

AUTOBUSES MEXICO ZACATEPEC

MATERIAS RESPUESTAS

I	188
II	220
III	194
IV	154
V	301
	<u>1057</u>

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

OMNIBUS CRISTOBAL COLON

MATERIAS RESPUESTAS

I	217
II	284
III	182
IV	169
V	319
	<u>1121</u>

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

AUTOBUSES DE ORIENTE ADO

MATERIAS RESPUESTAS

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

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

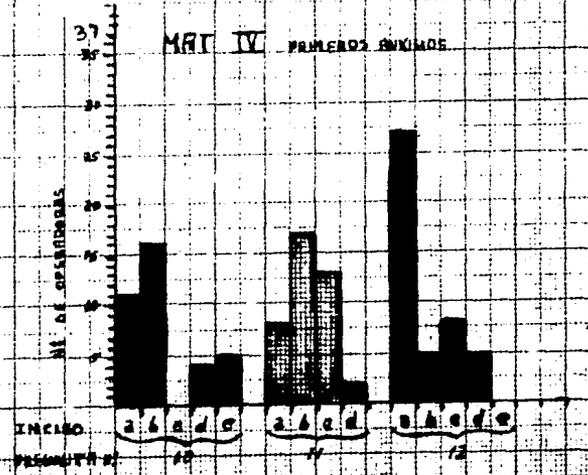
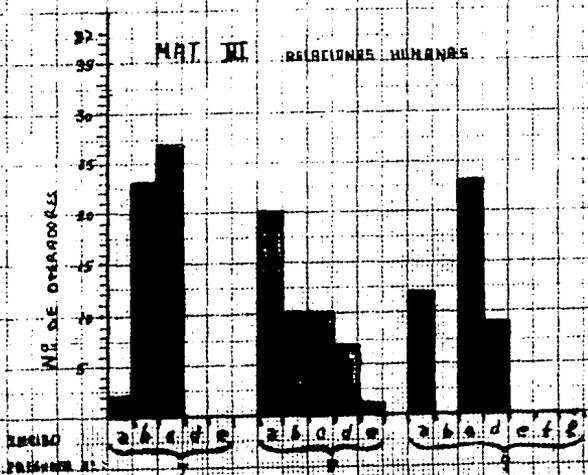
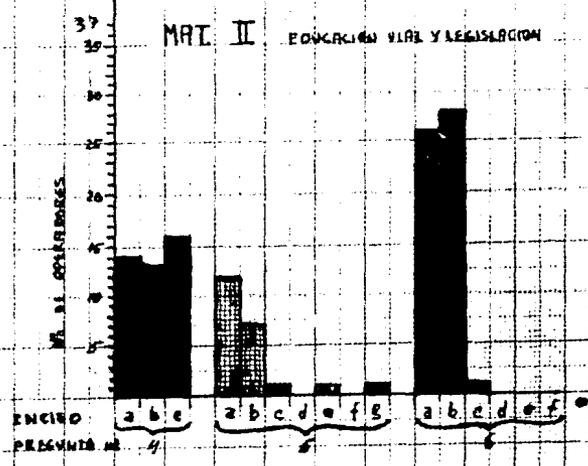
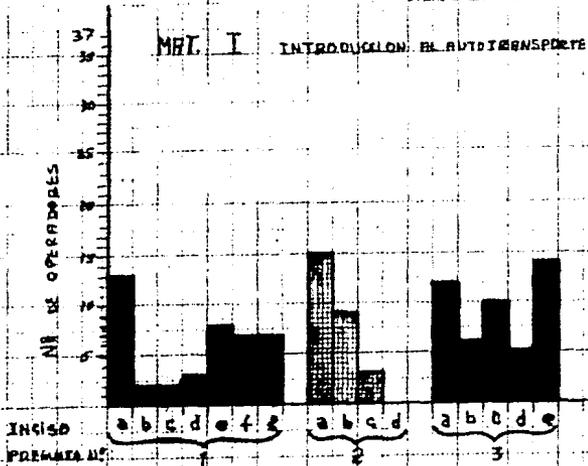
" REPRESENTACION GRAFICA "

GRAFICAS : TIPO "A"

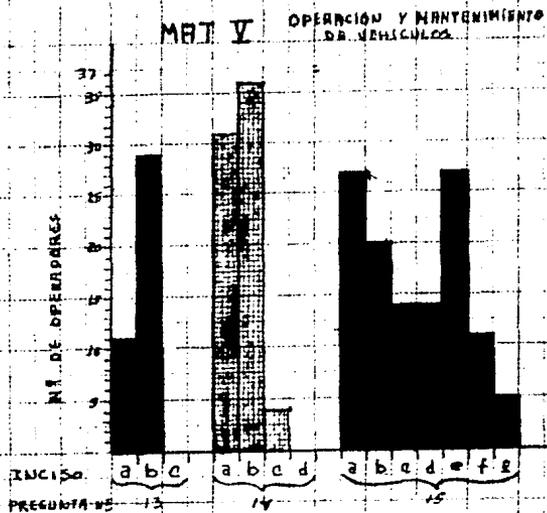
Por medio de éstas gráficas se representa el No. de -
Conductores que respondieron a cada uno de los incisos de ca
da pregunta de cada una de las materias.

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

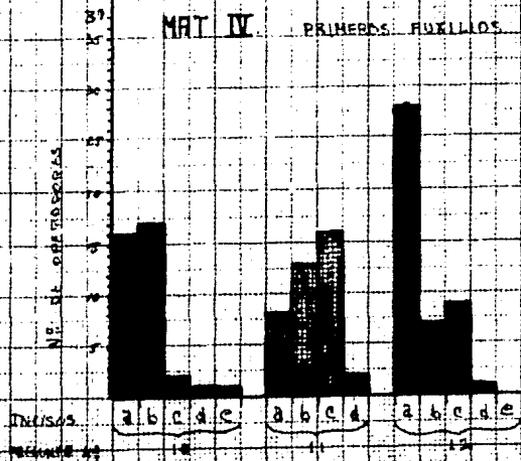
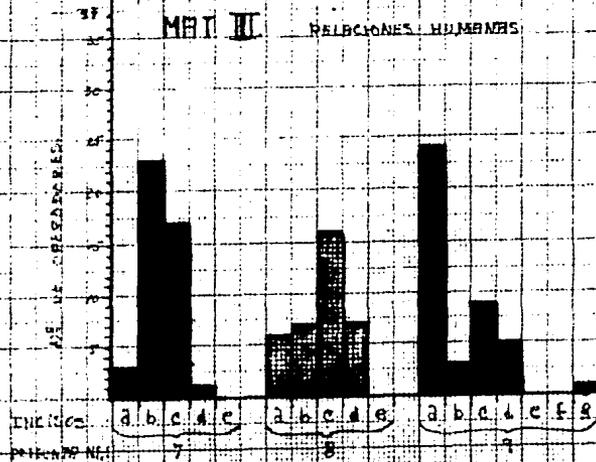
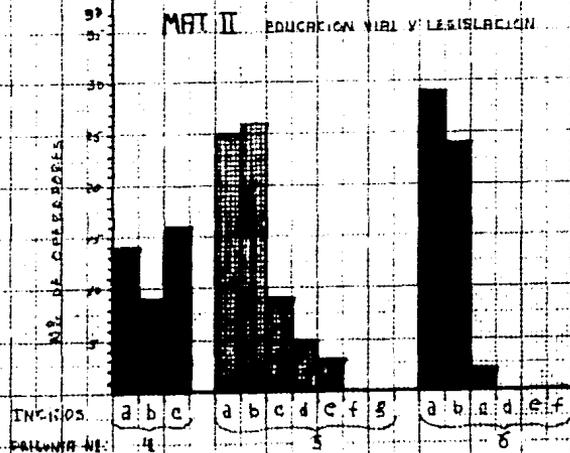
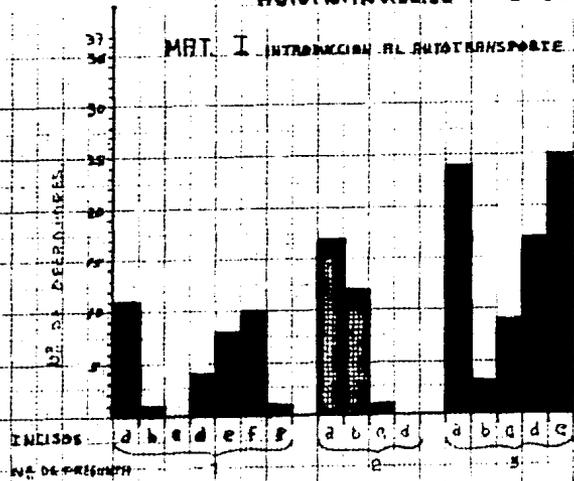
AUTOBUSES ESTRELLA DE ORO



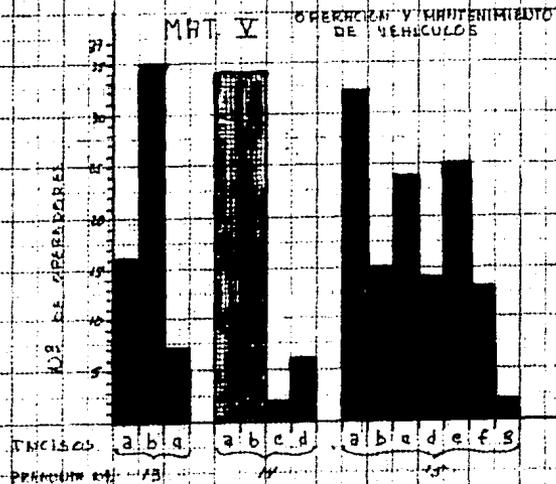
AUTOBUSES ESTRELLA DE ORO



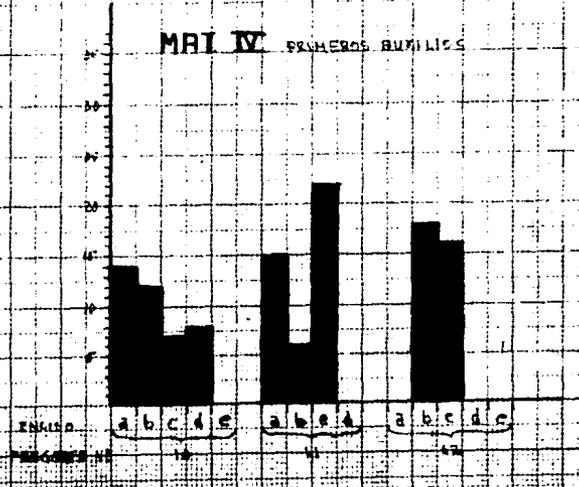
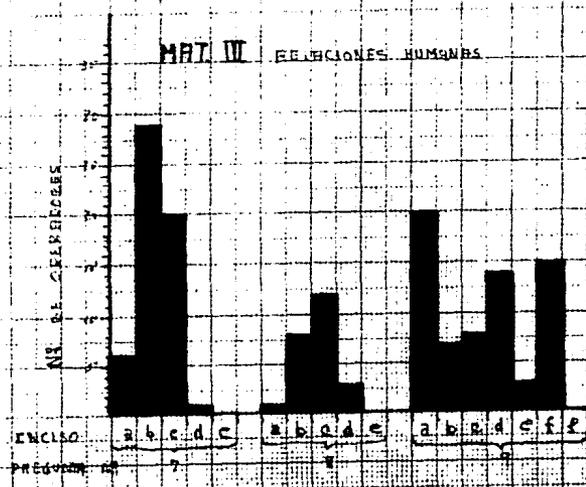
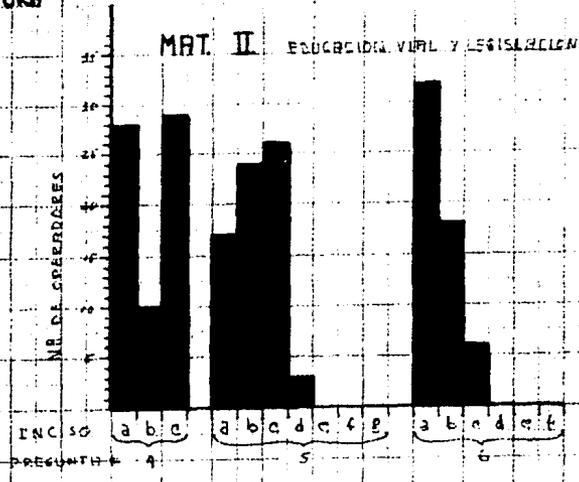
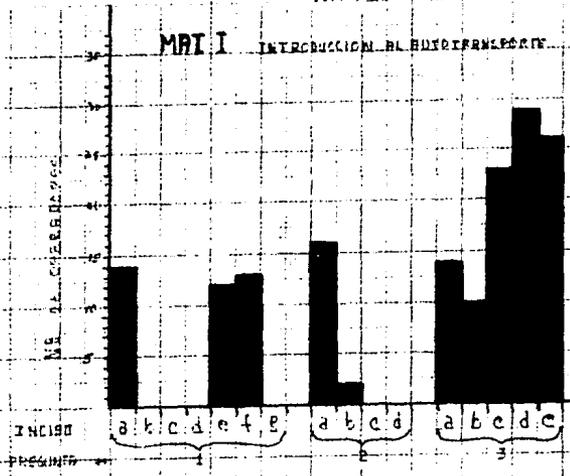
AUTOTRANSPIRES 3 ESTRELLAS DE ORO



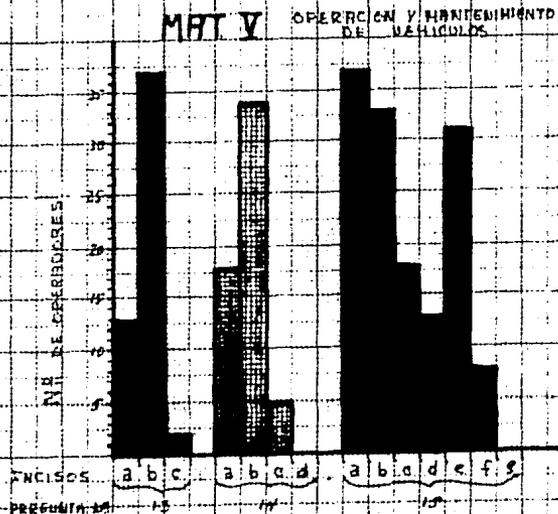
AUTOTRANSPORTES 3 ESTRELLAS DE ORO



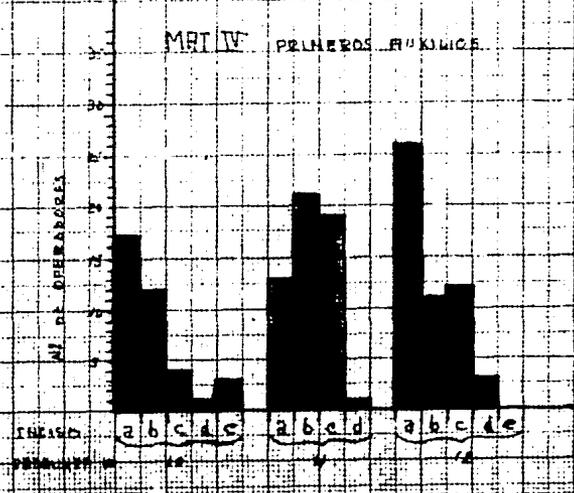
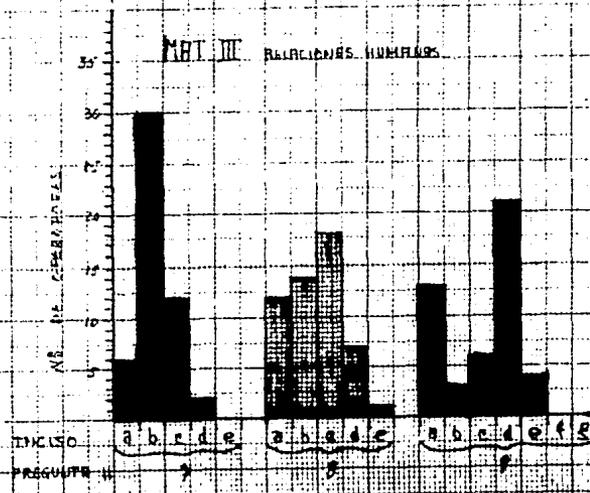
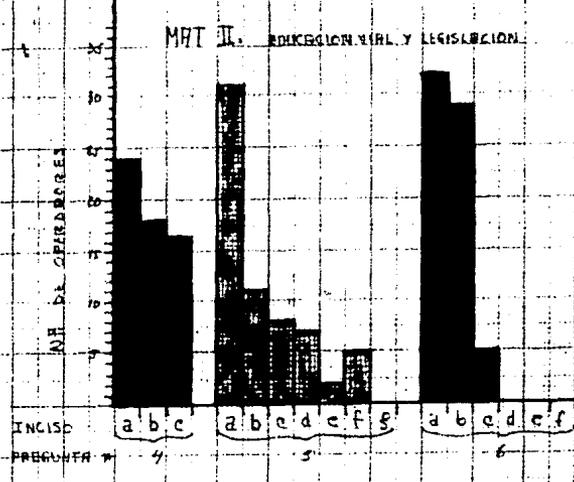
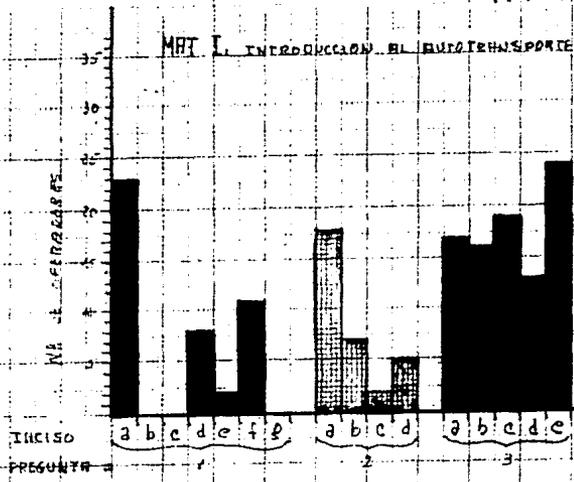
TRANSPORTES NORTE DE SONORA



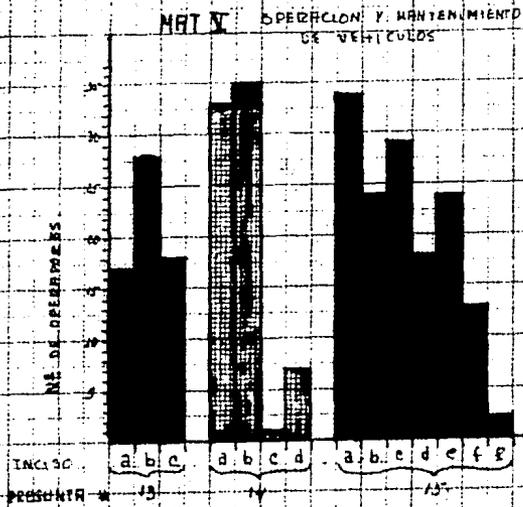
TRANSPORTES NORTE DE SONORA



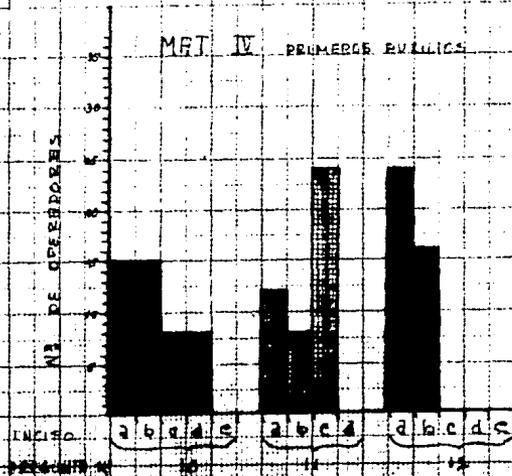
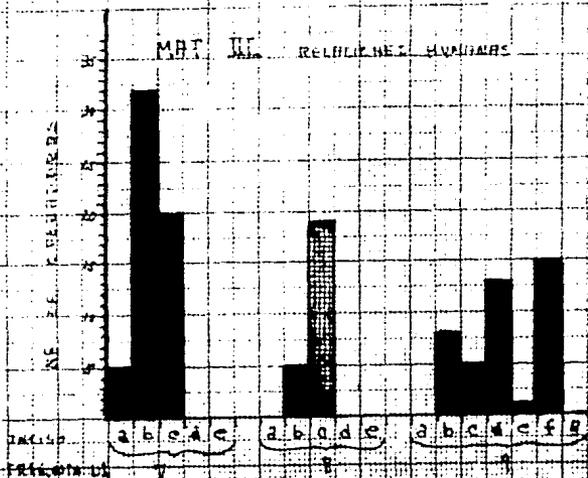
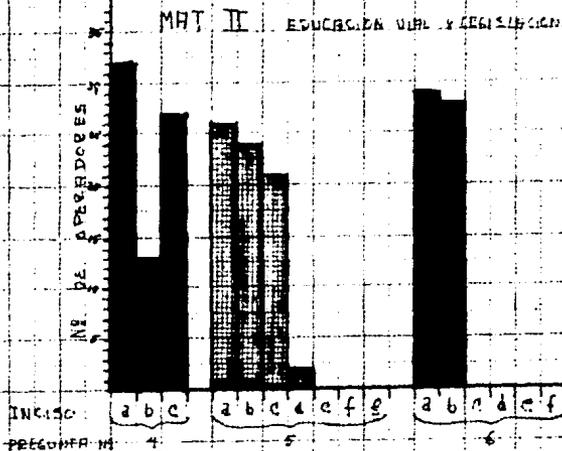
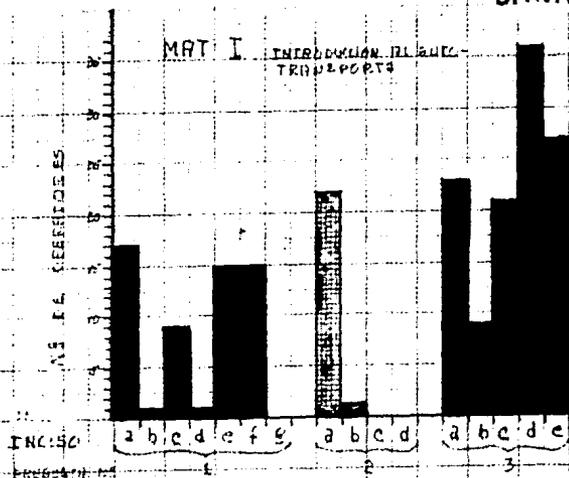
TRANSPORTES CHIHUAHENSES



TRANSPORTES CHILIANOS

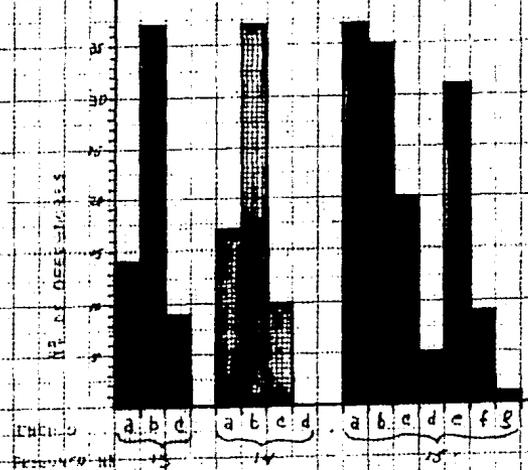


OMNIBUS DE MEXICO

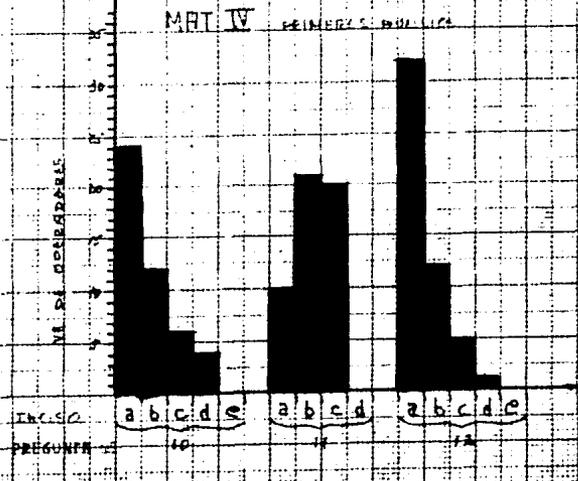
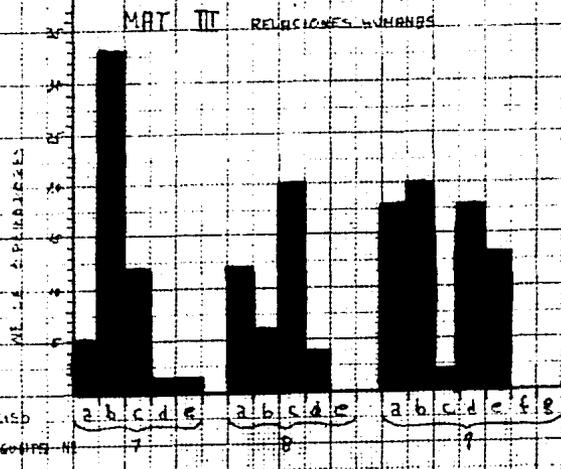
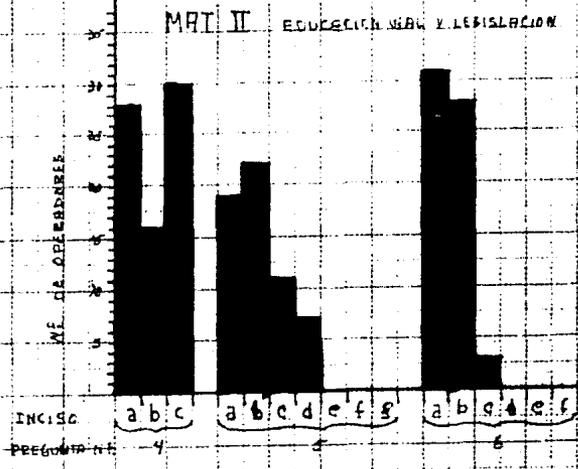
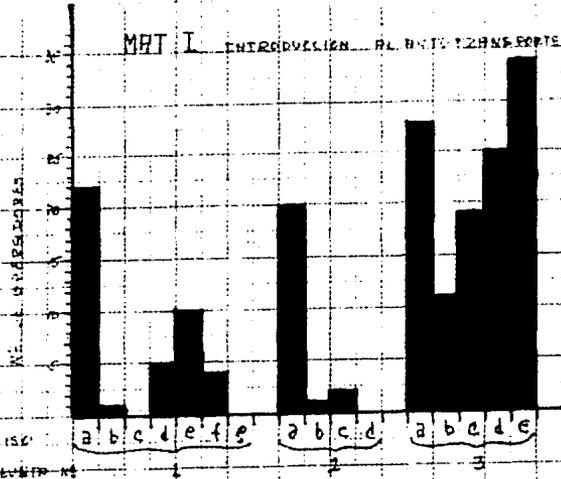


OMNIBUS DE MEXICO

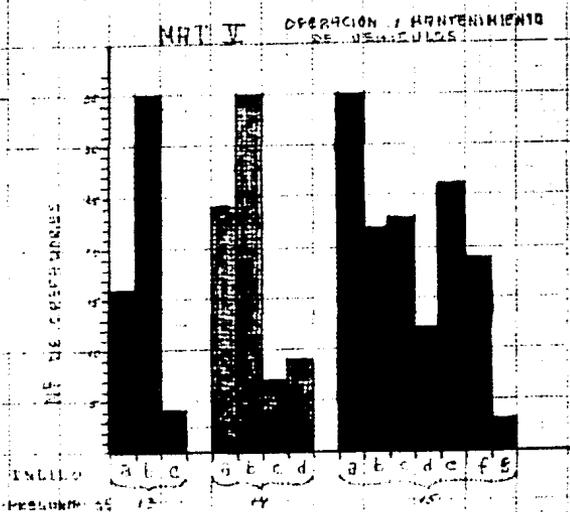
MPT II OPERACION Y MANTENIMIENTO DE VEHICULOS



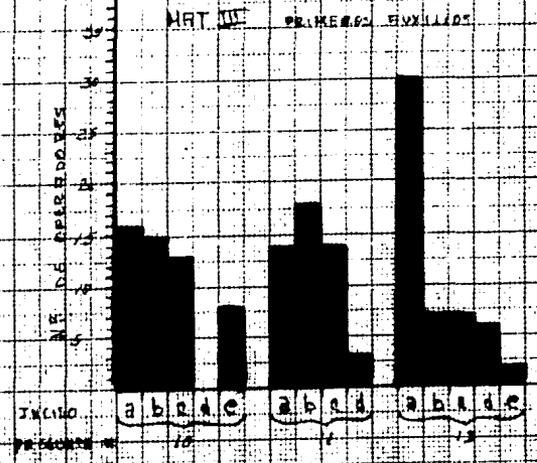
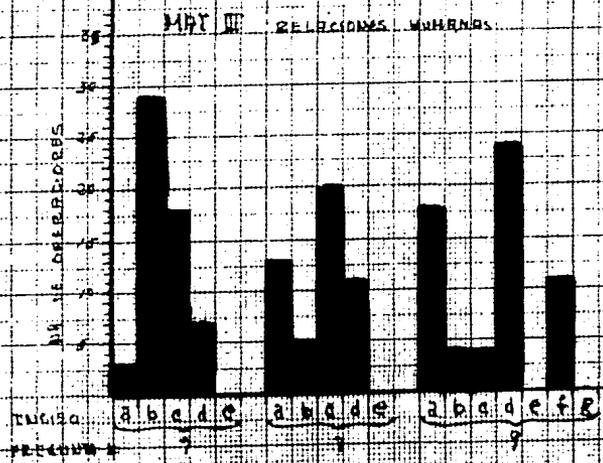
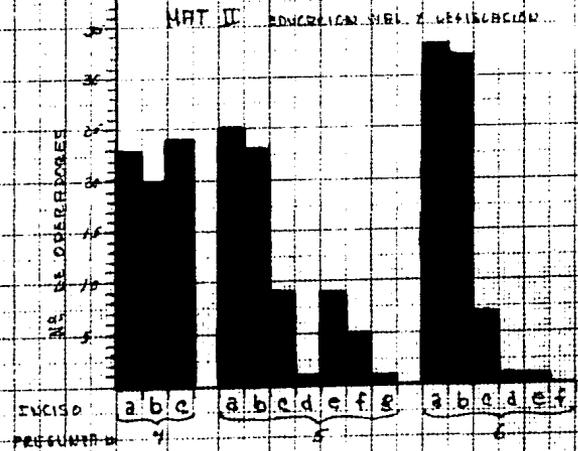
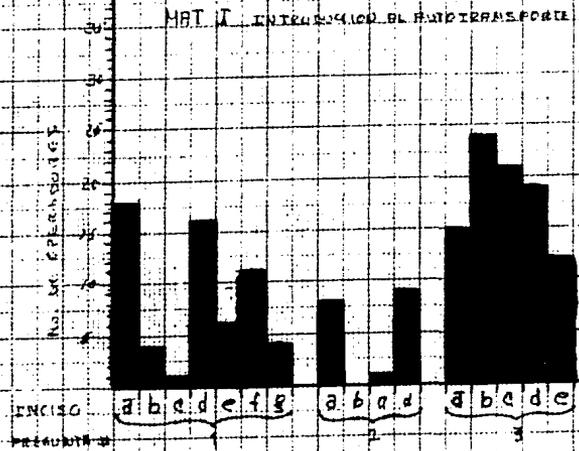
TRANSPORTES DEL NORTE



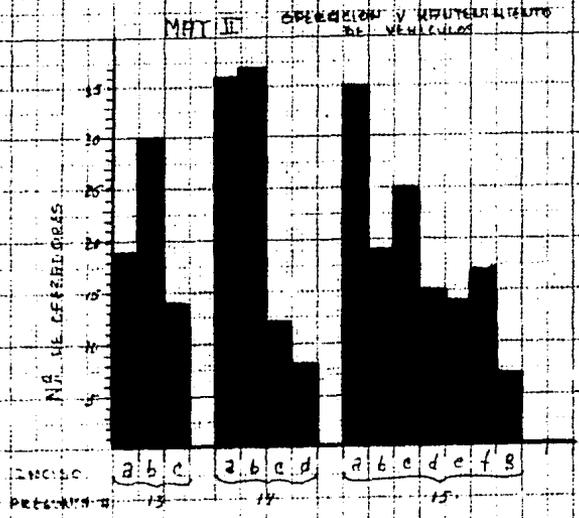
TRANSPORTES DEL NORTE



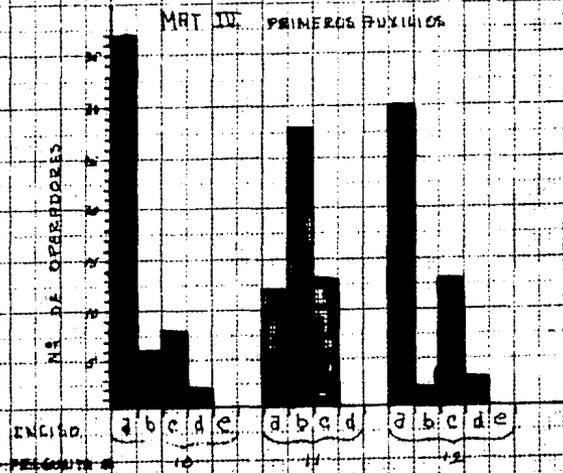
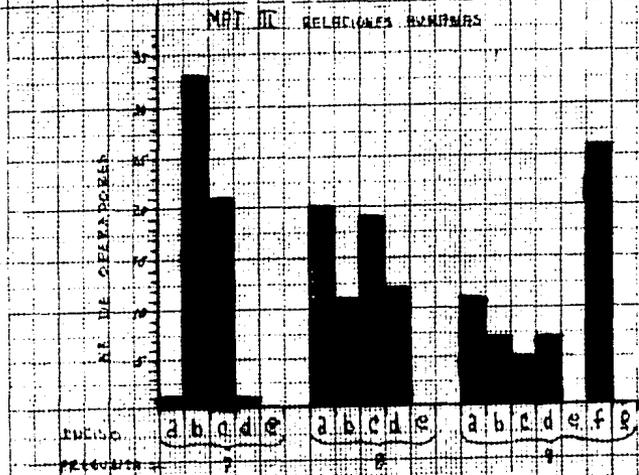
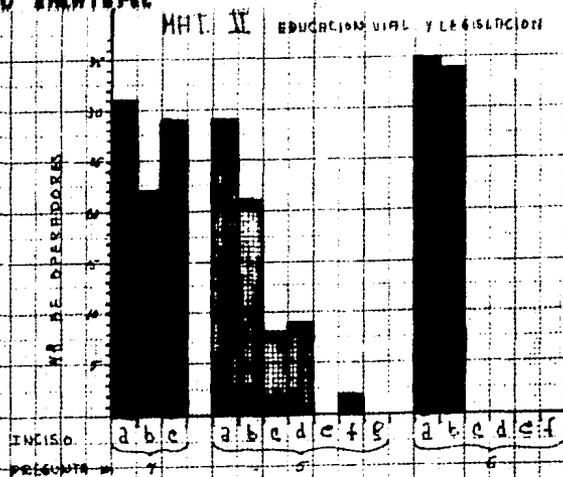
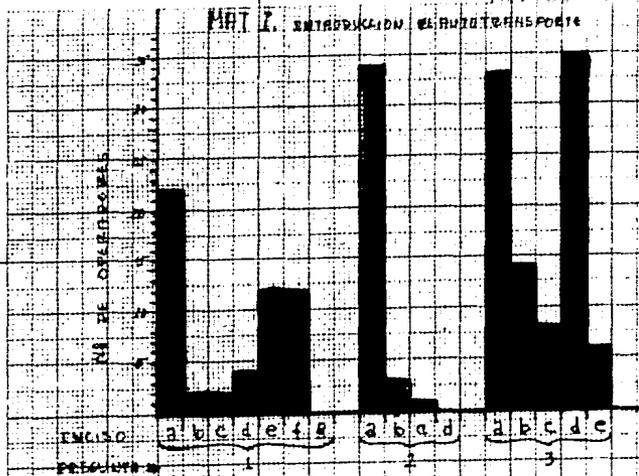
PULLMAN DE MORELOS



FILMAN DE MODELOS

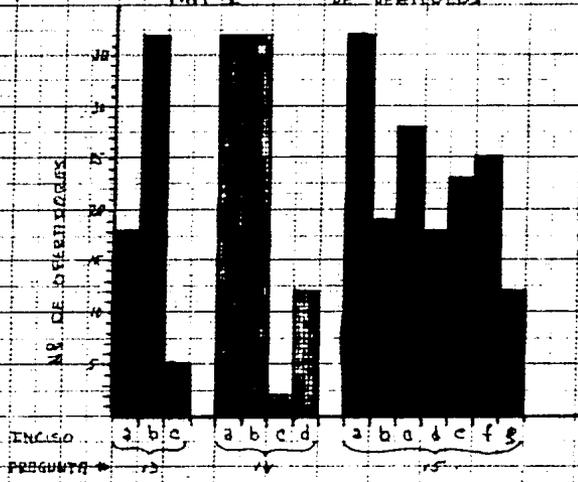


MATEMÁTICAS MEXICO ZARATEPEC

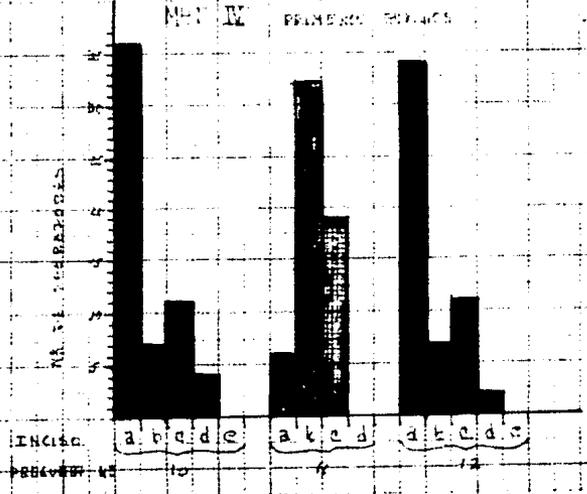
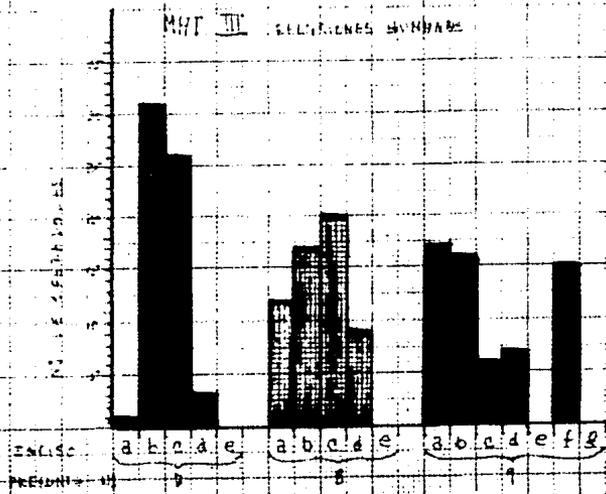
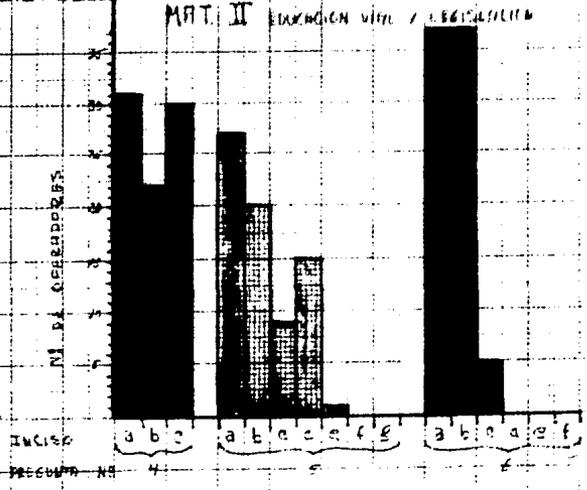
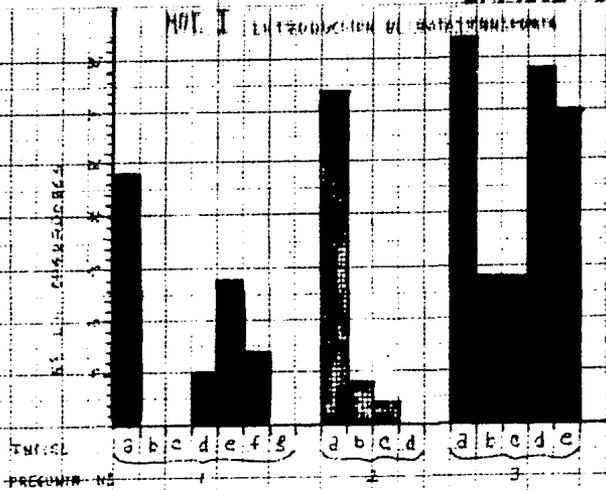


AUTOMOVES MEXICO ZACATEPEC

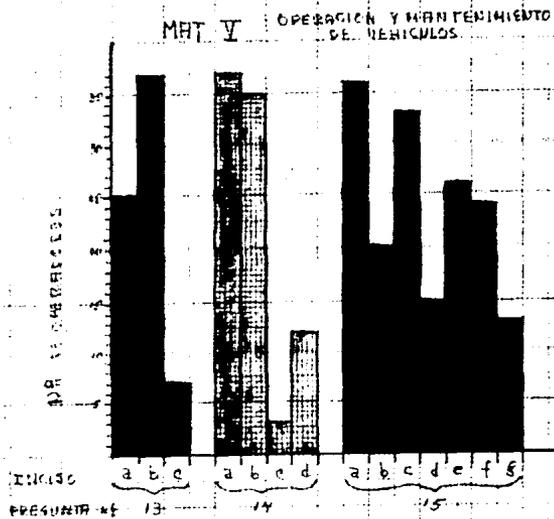
MAT V OPERACION Y MANTENIMIENTO DE VEHICULOS



OMNIBUS CRISTOBAL COLOM

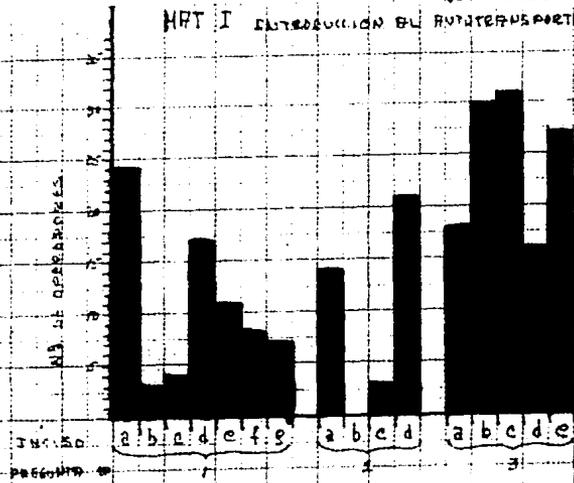


OMMBUS CRISTOBAL COLON

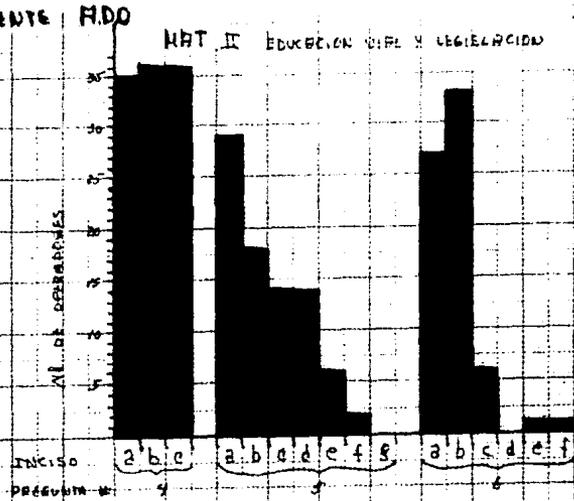


AUTOBUS DE ORIENTE H.D.O

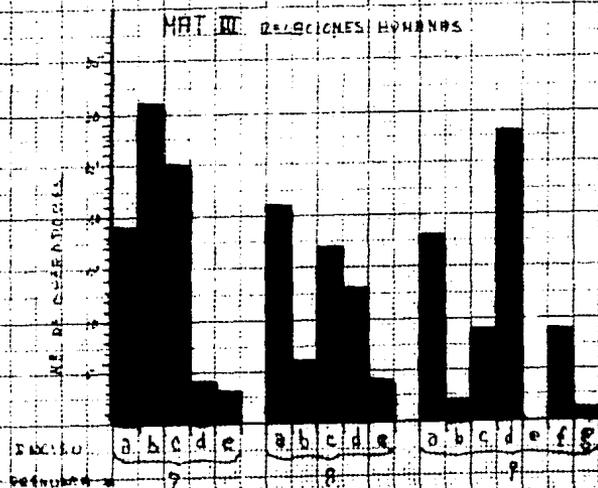
MAT I INTRODUCCION AL AUTOTRANSPORTE



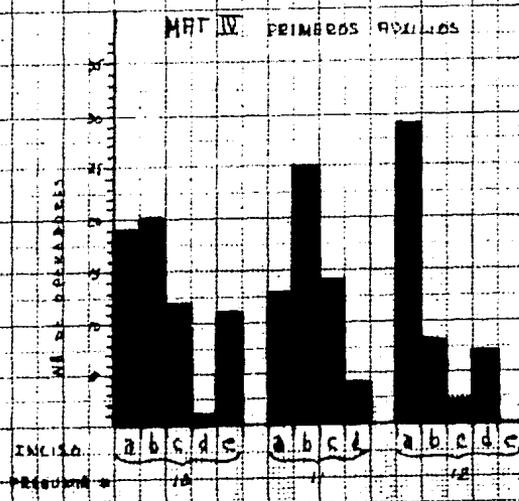
MAT II EDUCACION CÍVIL Y LEGISLACION



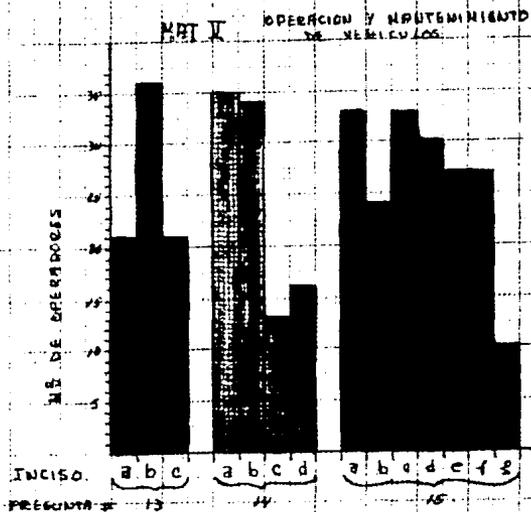
MAT III RELACIONES HUMANAS



MAT IV PRIMEROS AUXILIOS



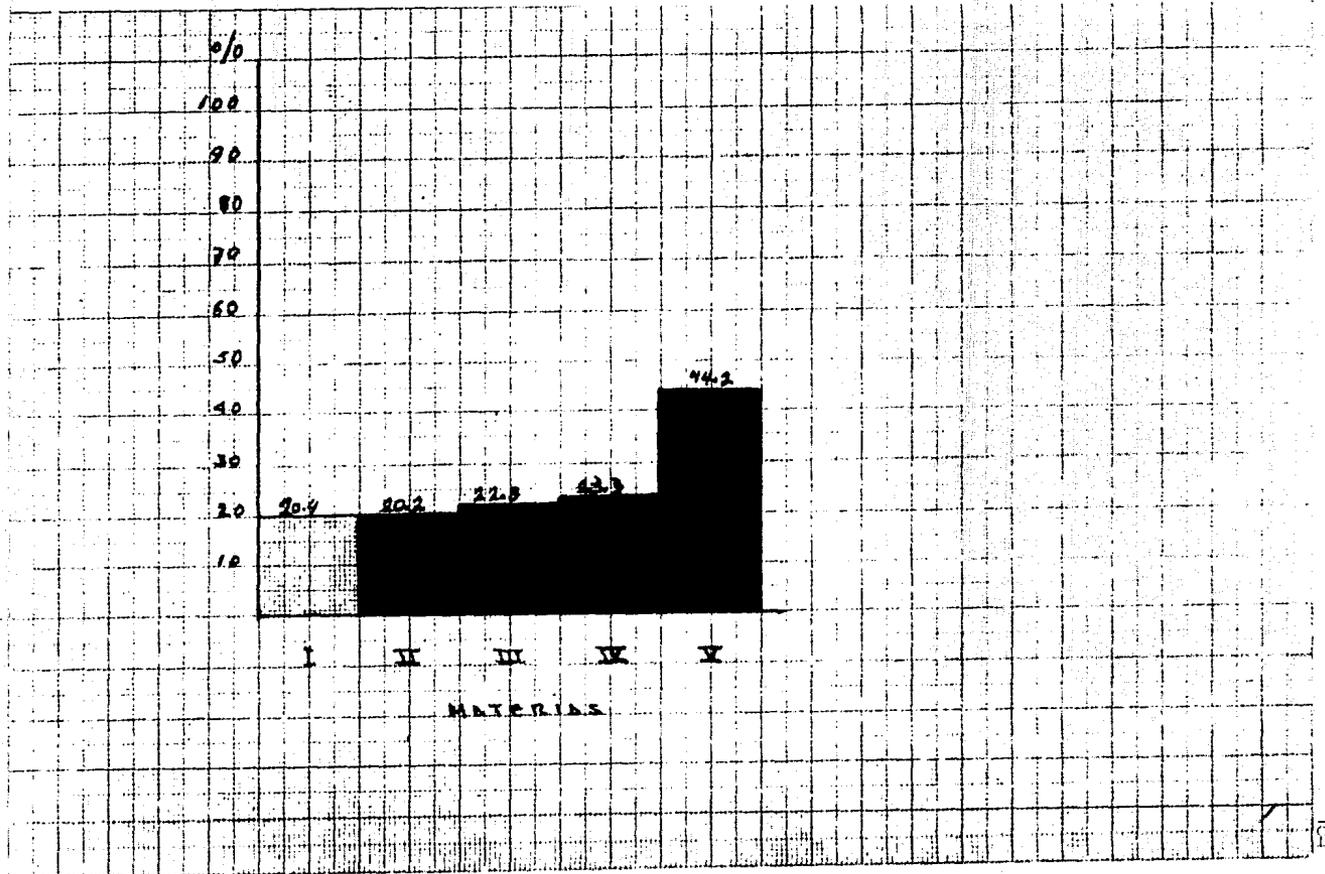
PROYECTOS DE OBRAS F.D.O



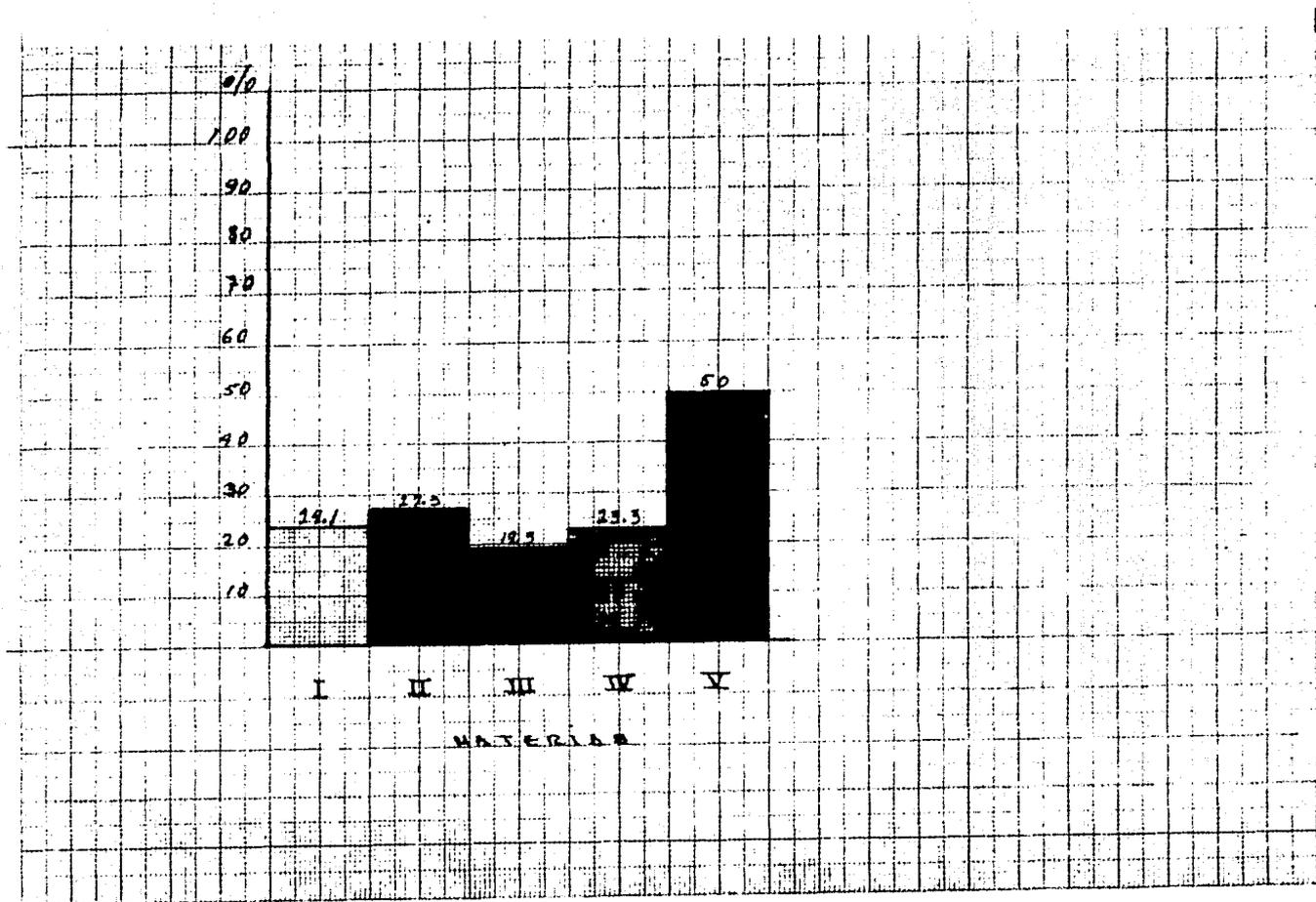
GRAFICAS : TIPO "B"

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

AUTOBUSES ESTRELLA DE ORO



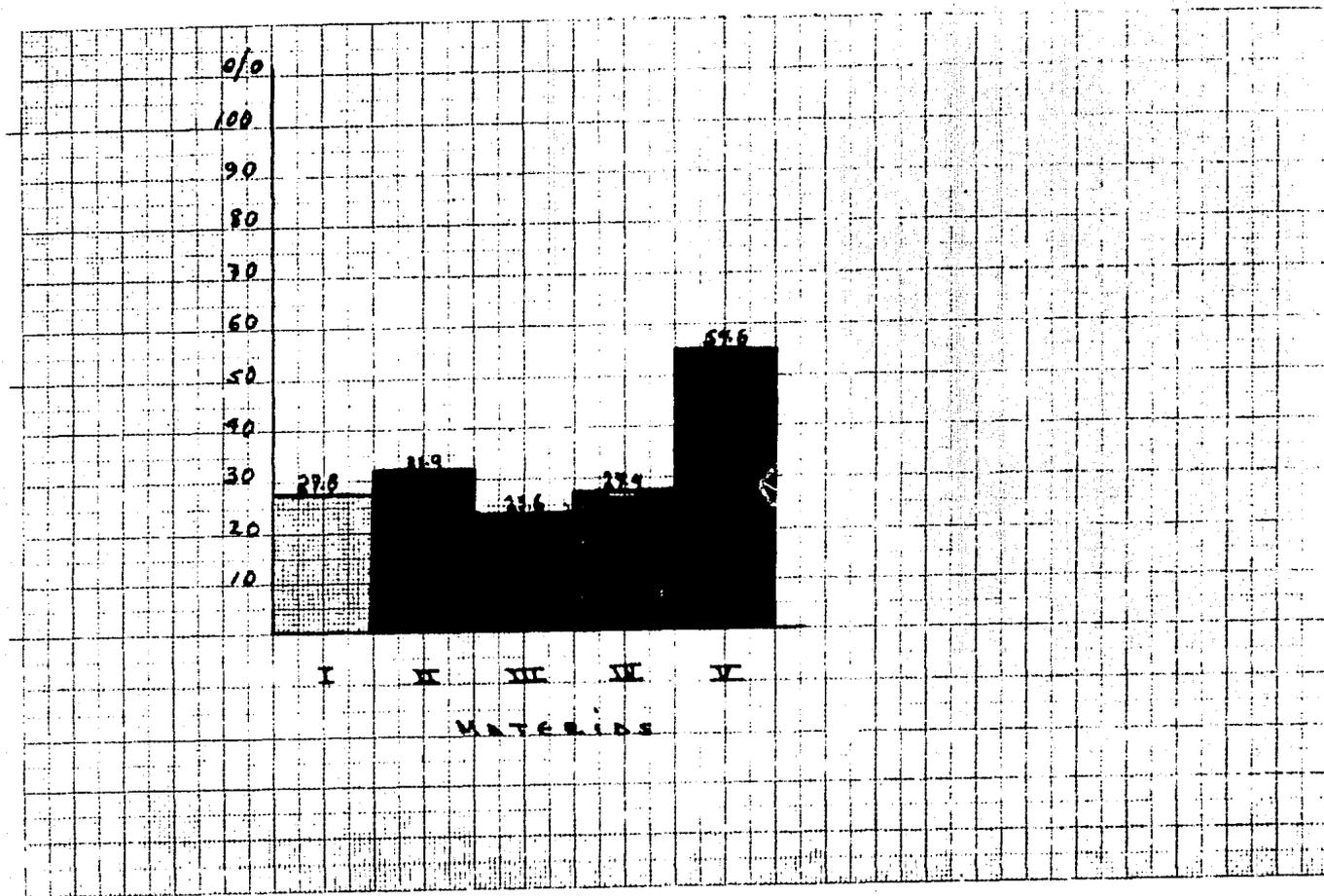
AUTOBUSES TRES ESTRELLAS DE ORO



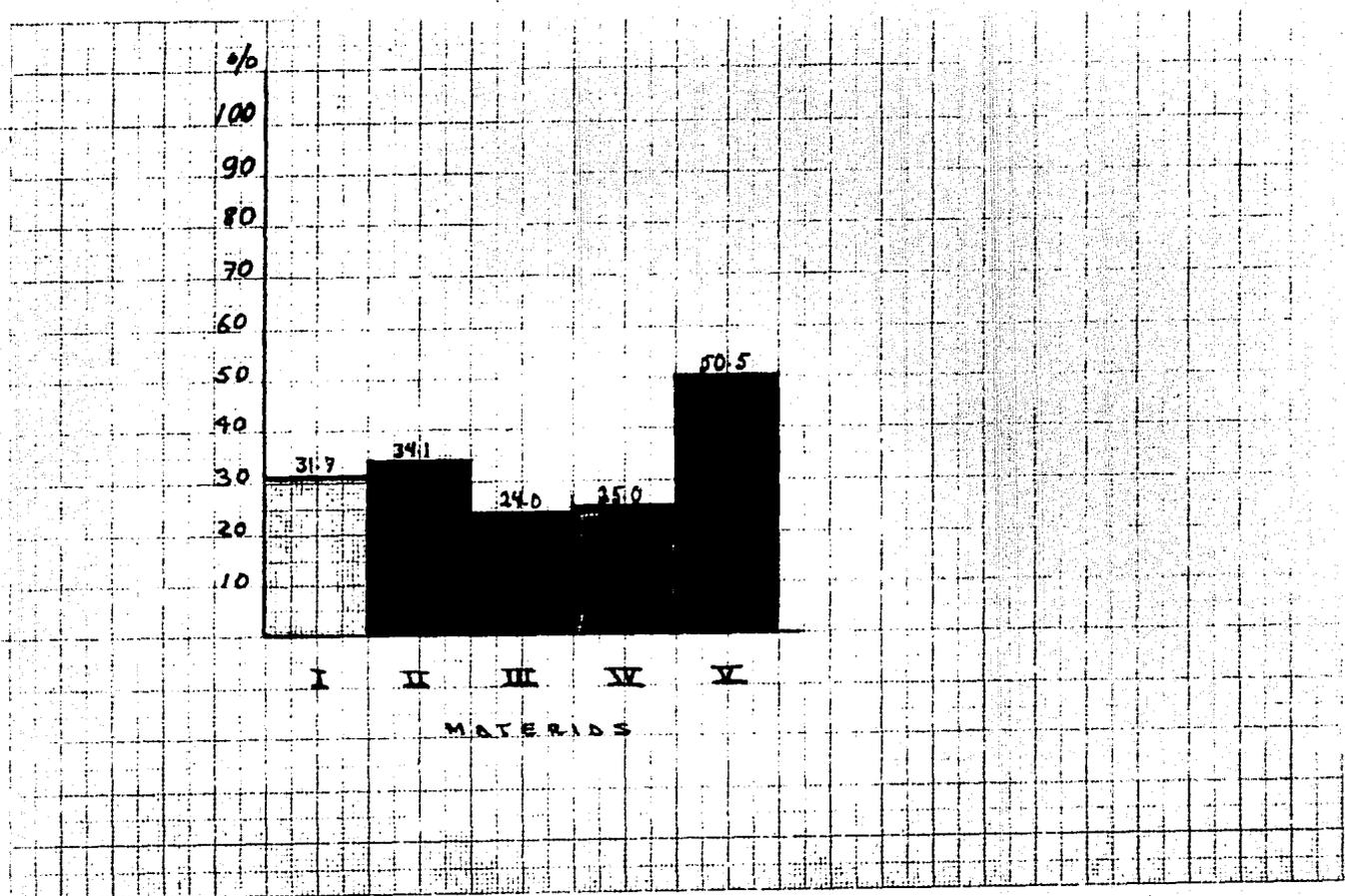
TRANSPORTES DEL NORTE DE SONORA



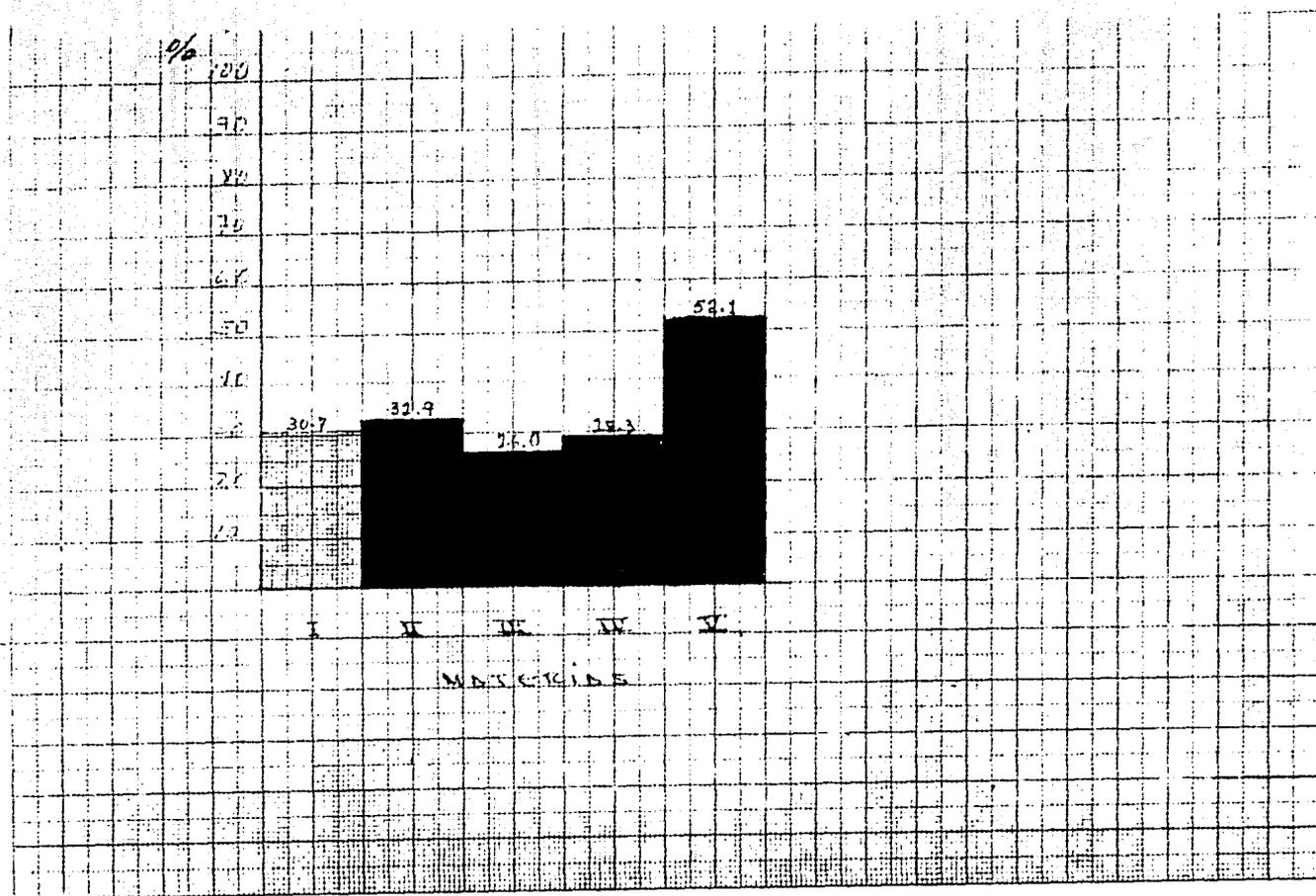
TRANSPORTES CHIHUAHUENSE



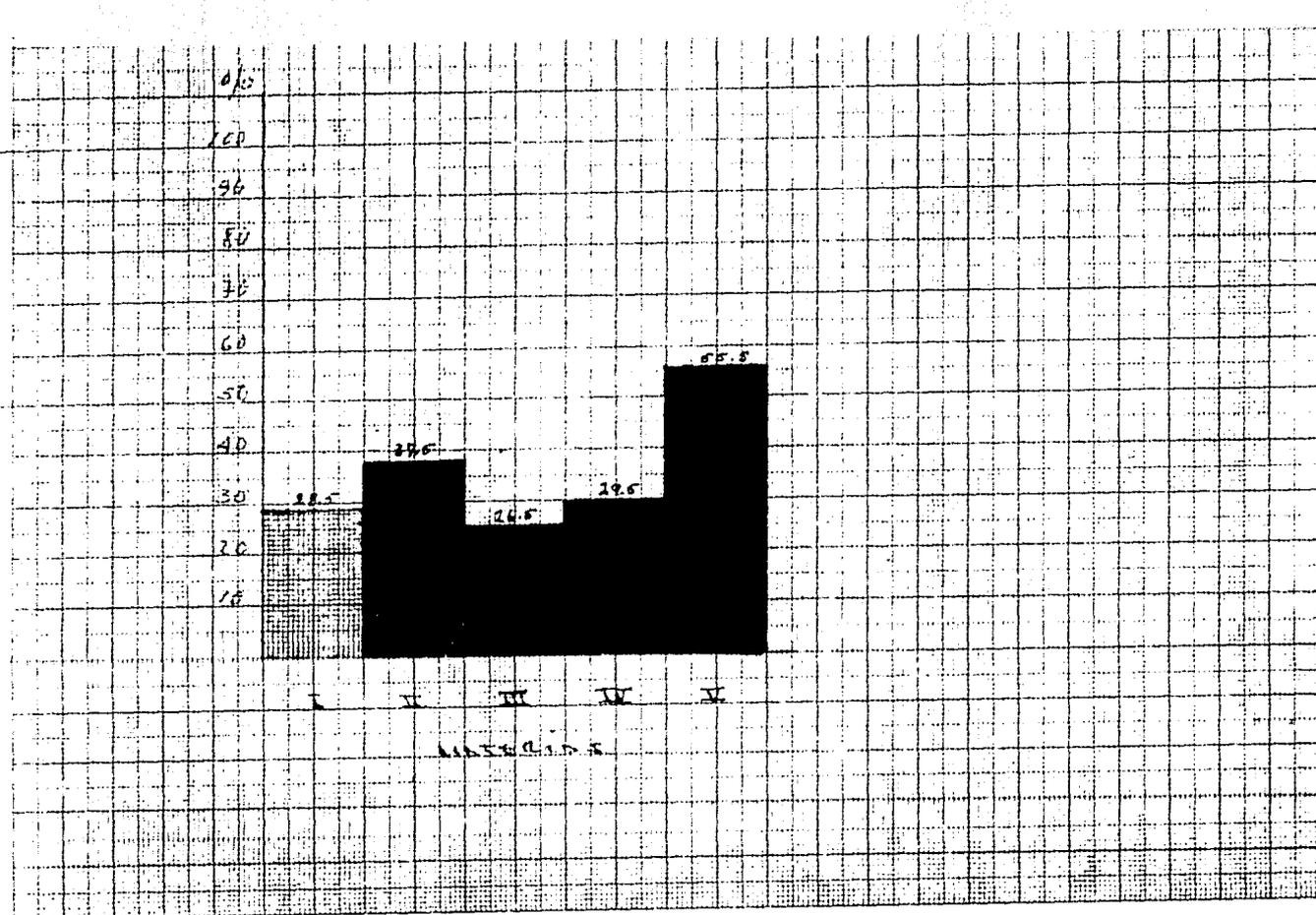
OMNIBUS DE MEXICO



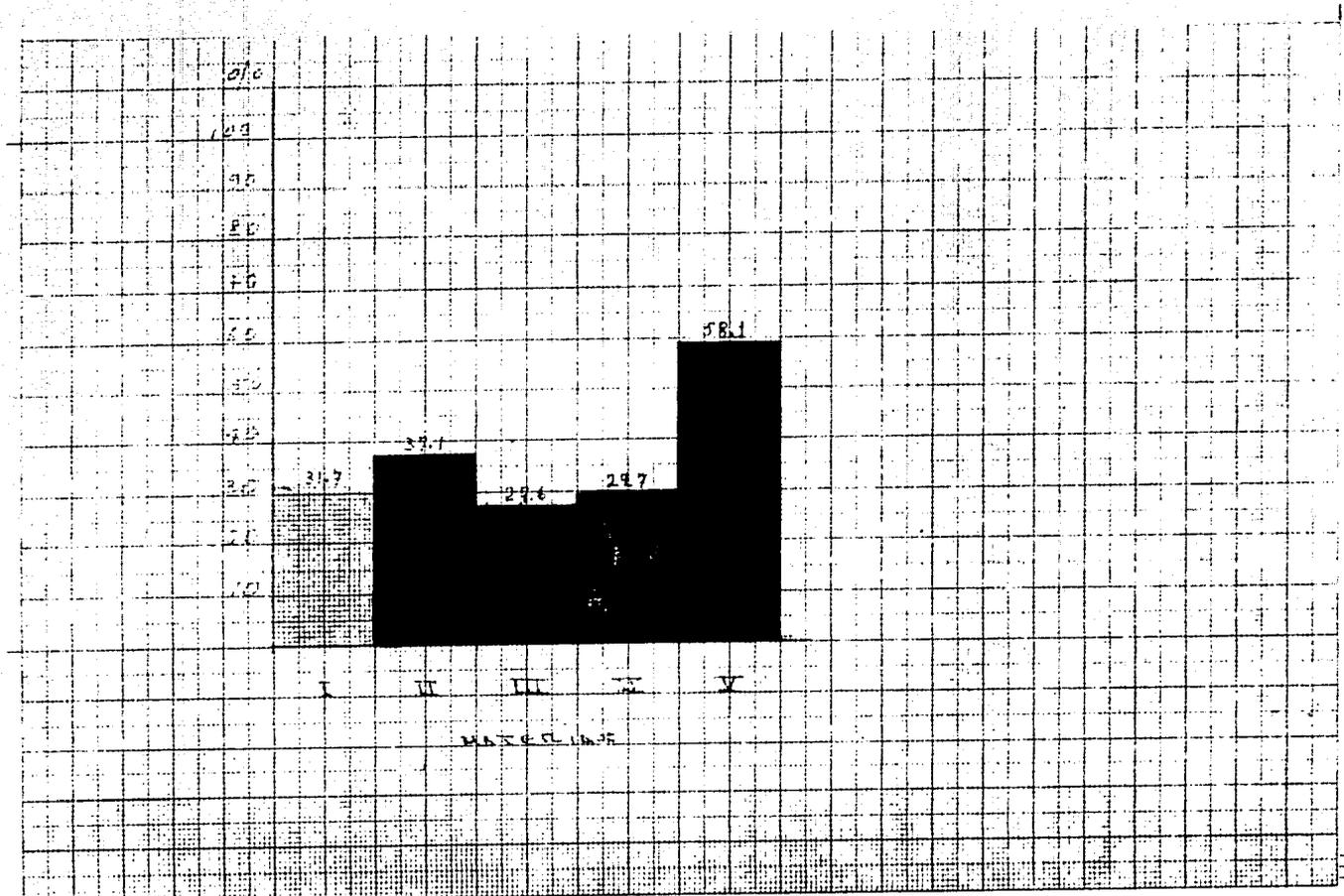
TRANSPORTE DEL NORTE



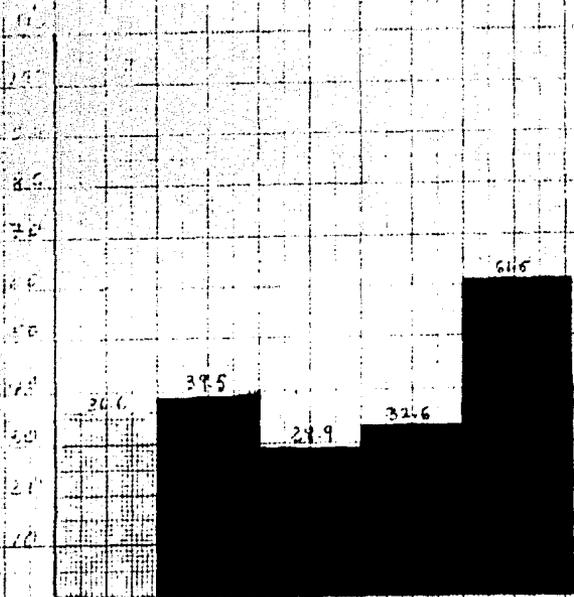
PULLMAN DE MORELOS



AUTOBUSES MEXICO ZACATEPEC

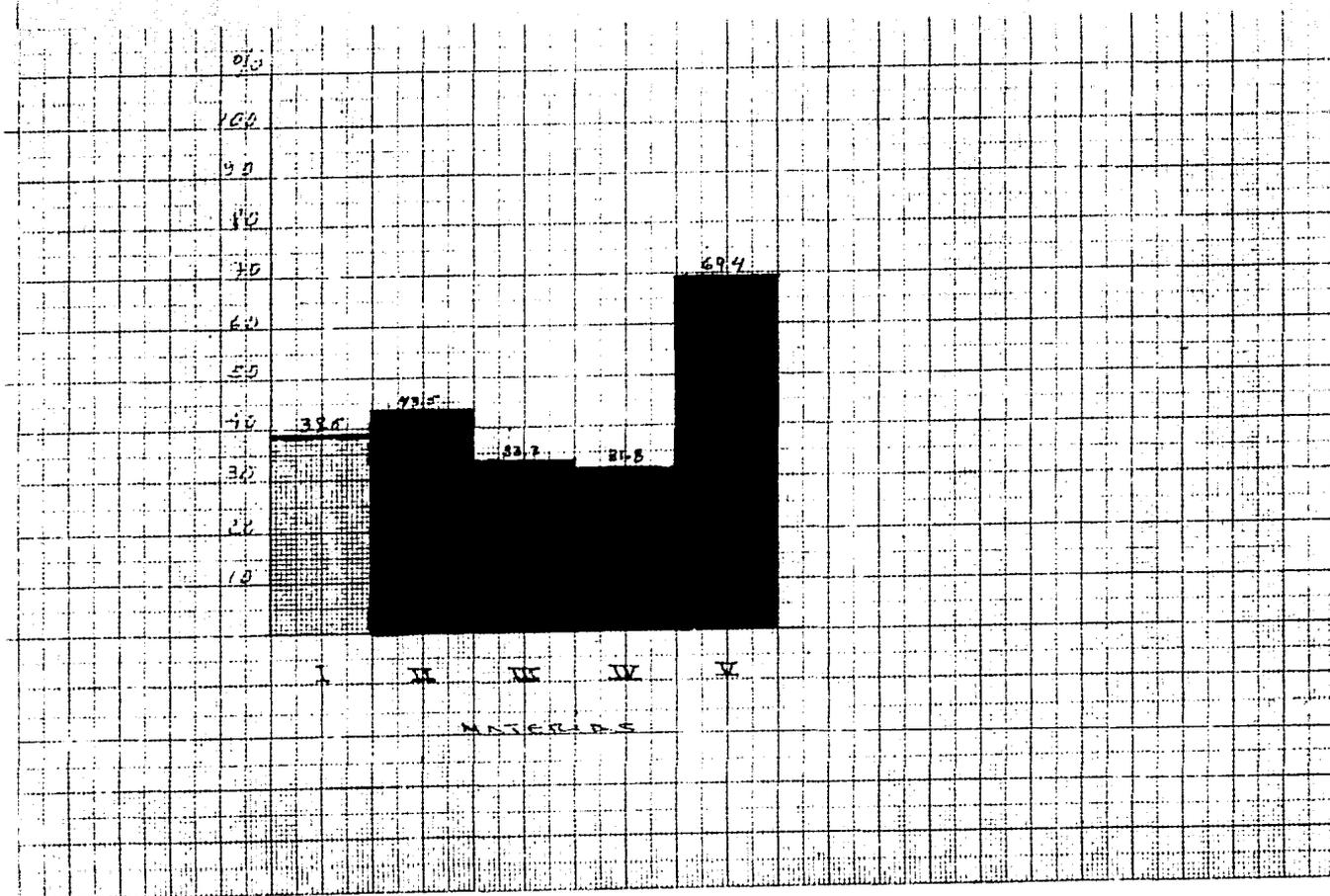


OMNIBUS CRISTOBAL COLON



MINISTRE DE S

AUTOBUSES DE ORIENTE (A.D.O.)

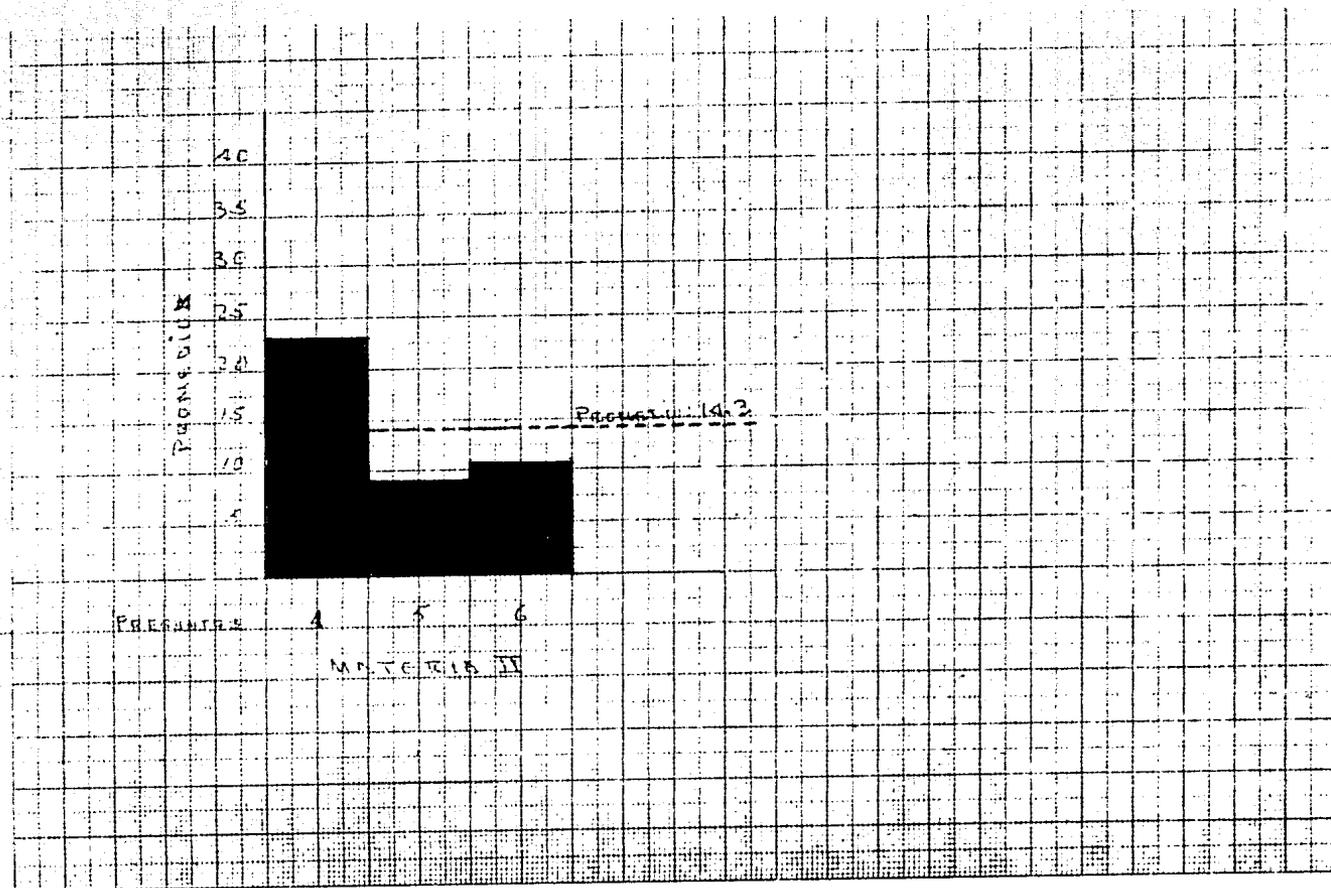


G R A F I C A S : T I P O " C "

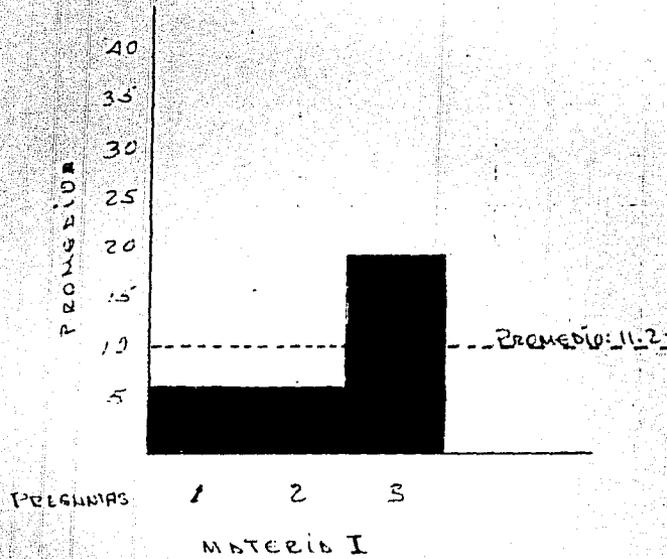
En éstas gráficas se representa el promedio de conductores que respondieron en cada una de las cinco materias, - con cada una de sus respectivas preguntas.

Este promedio es para las diez empresas encuestadas.

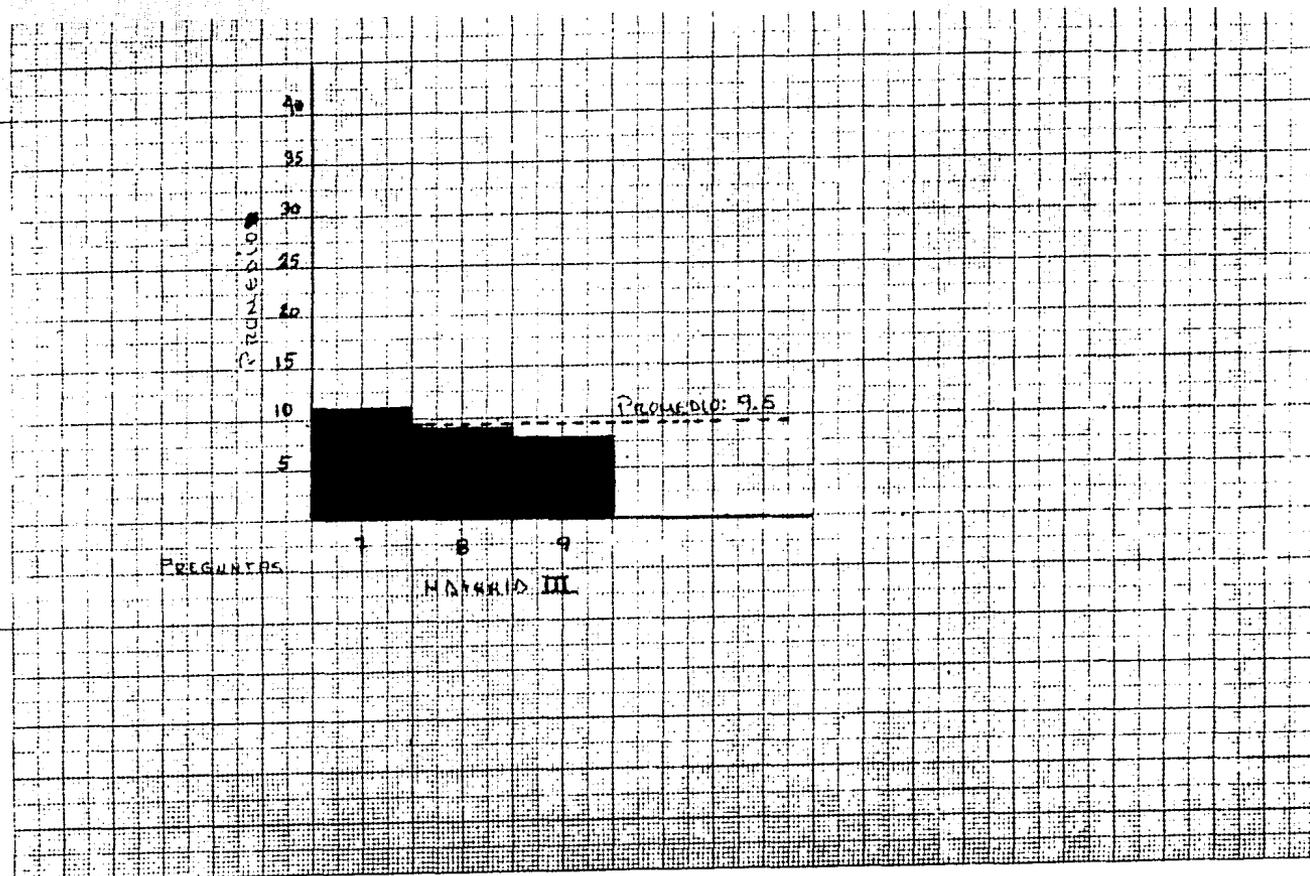
PROMEDIO DE CONDUCTORES POR MATERIA POR LAS 10 EMPRESAS



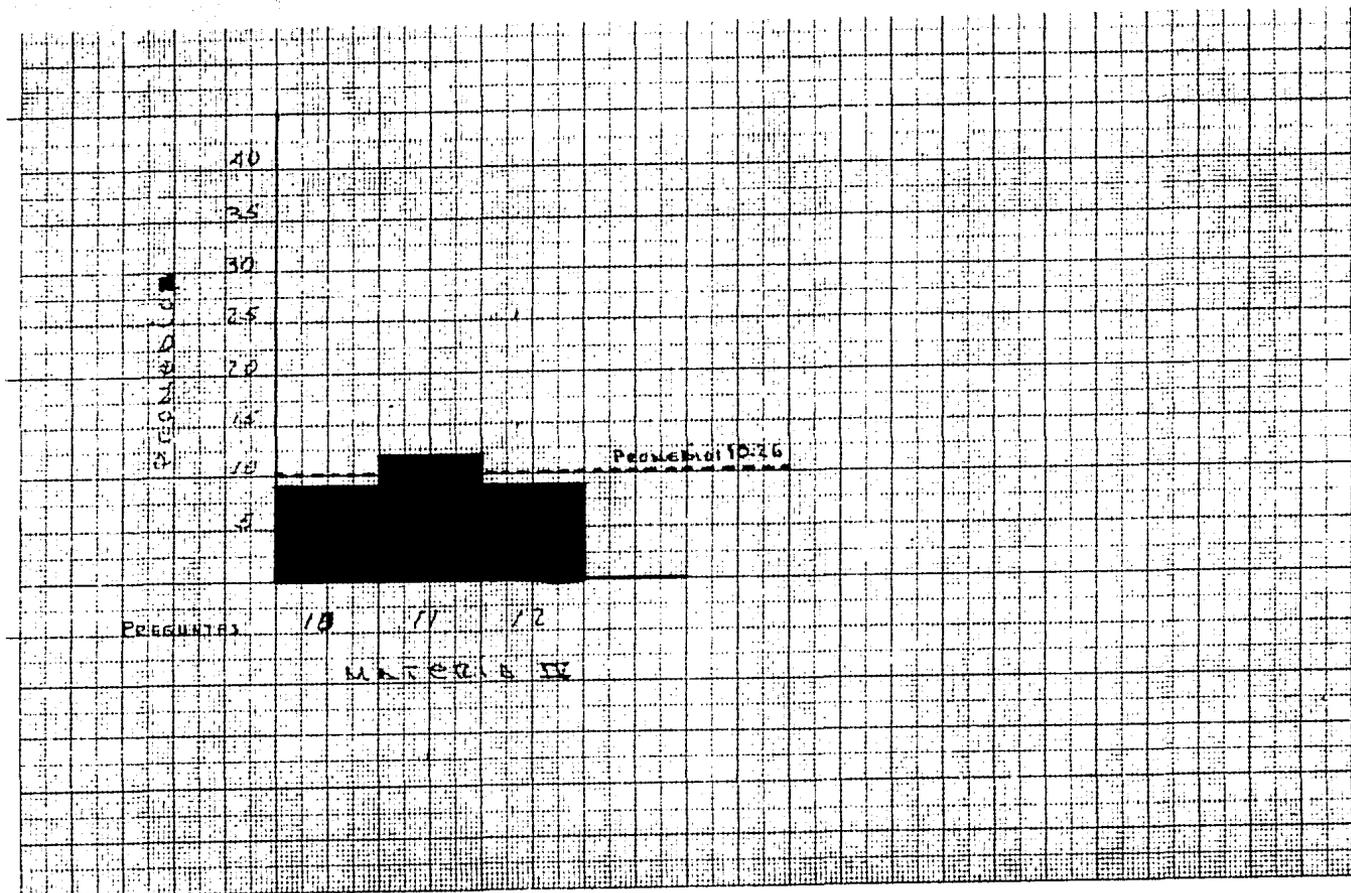
PROMEDIO DE CONDUCTORES POR MATERIA
POR LAS 10 EMPRESAS



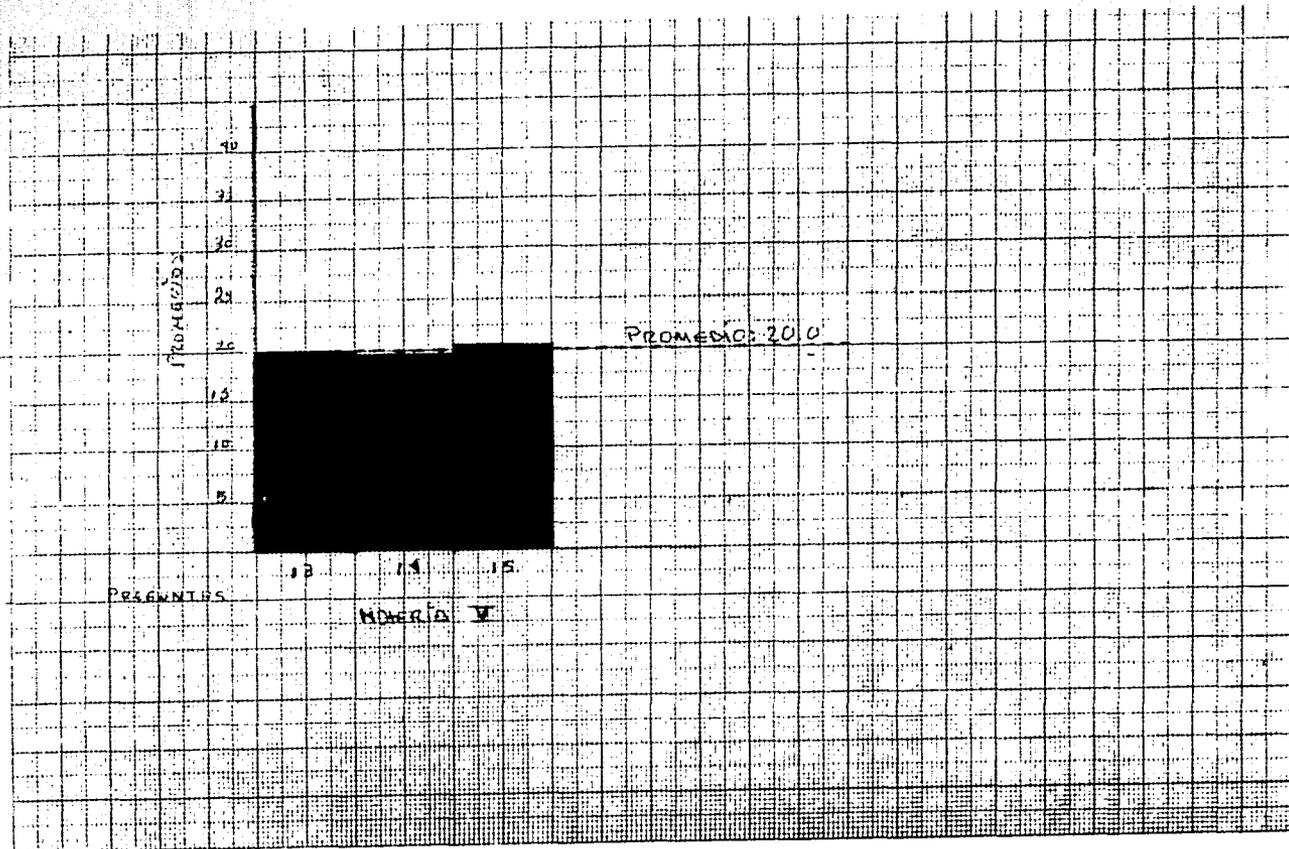
PROMEDIO DE CONDUCTORES POR MATERIA POR LAS 10 EMPRESAS



PROMEDIO DE CONDUCTORES POR MATERIA POR LAS 10 EMPRESAS



PROMEDIO DE CONDUCTORES POR MATERIA POR LAS 10 EMPRESAS



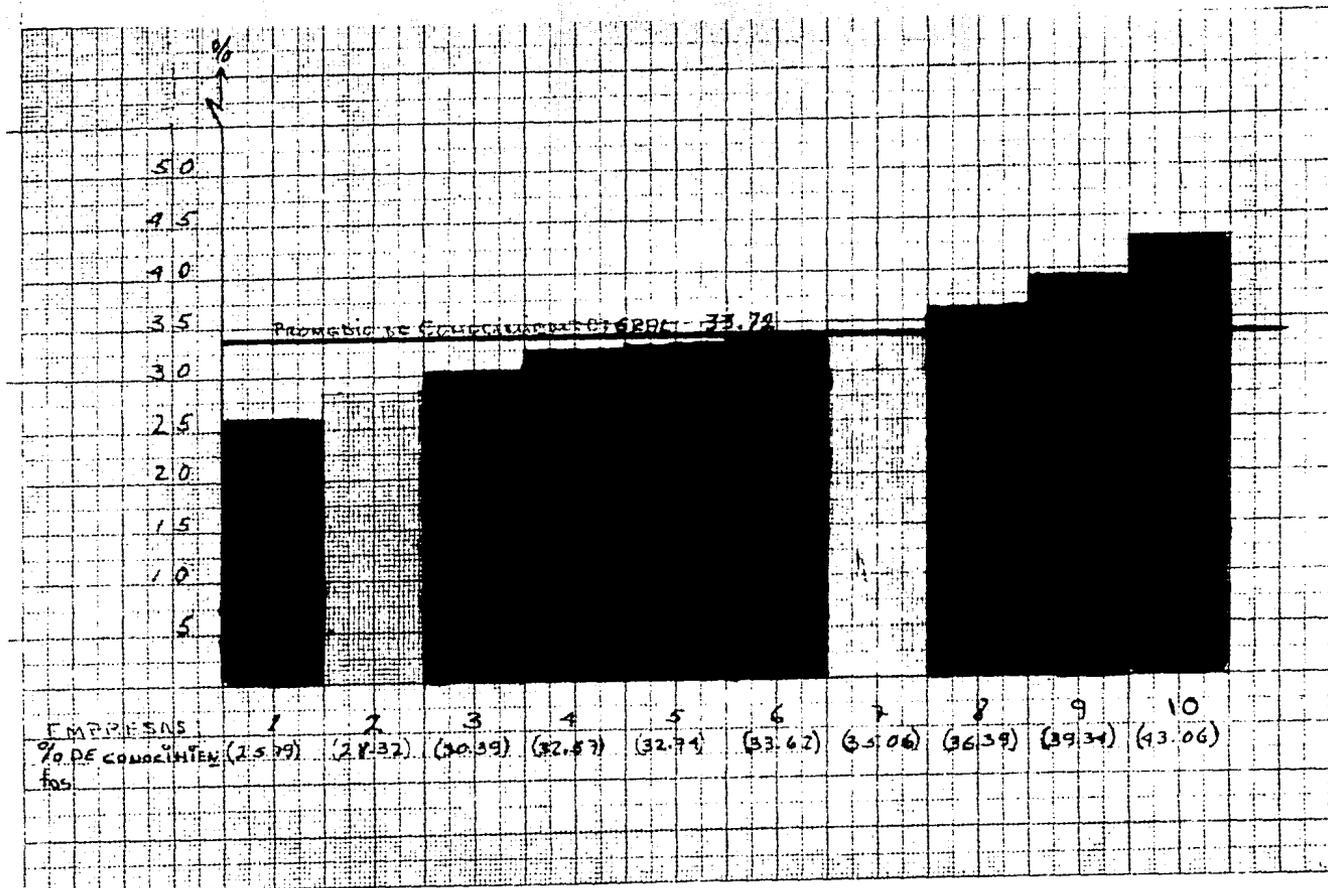
GRAFICA : TIPO "D"

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

CONOCIMIENTO TOTAL DE % DE LAS EMPRESAS EN LAS 5 MATERIAS
Y SU PROMEDIO GENERAL

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

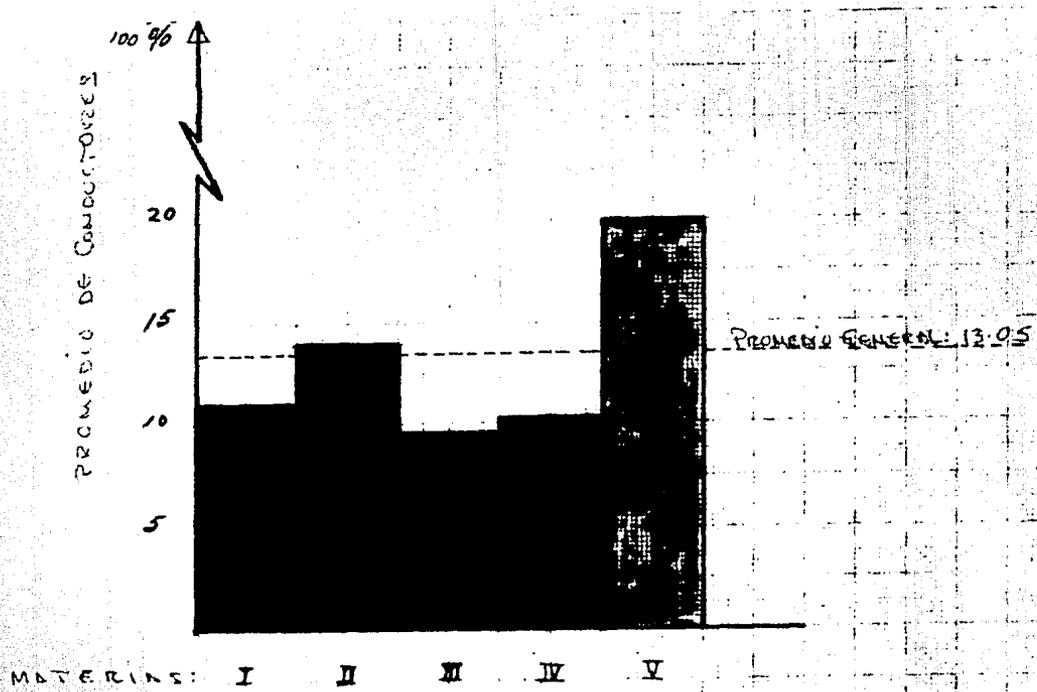
GRAFICA TIPO "D"



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

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

GRAFICA TIPO "E"



GRAFICA : 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).

GRADO TOTAL DE COLLECIMIENTOS QUE POSEEN LOS
CONDUCTORES DE LAS 10 EMPRESAS EN % DE LAS MATERIAS

MATERIAS	TOTAL DE INCISOS POR MATERIA	TOTAL DE EMPRESAS	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

$$\frac{5920}{1766} : \frac{100}{x} = 29.83\%$$

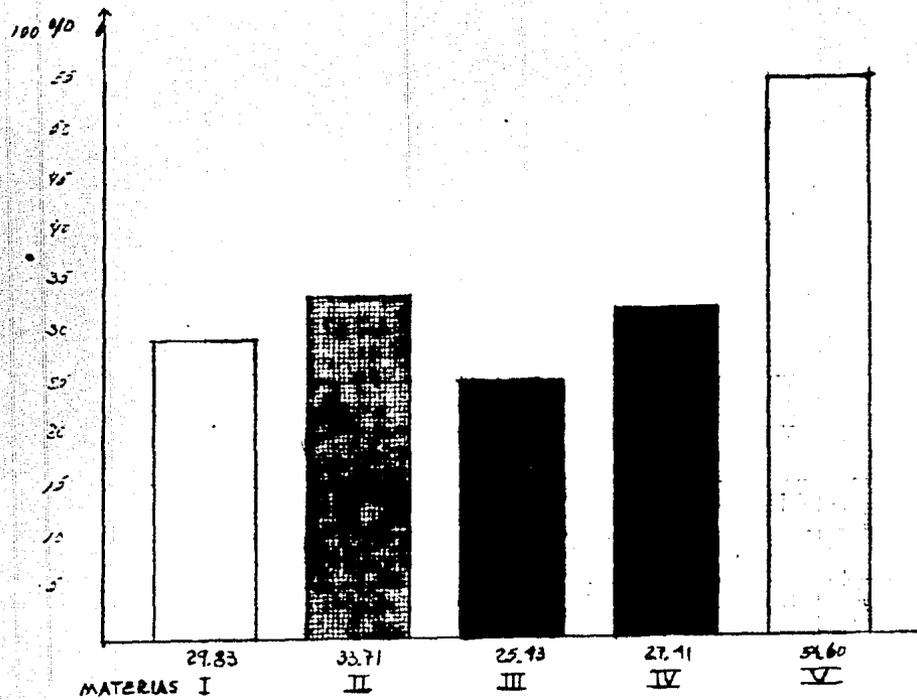
$$\frac{5920}{1996} : \frac{100}{x} = 33.71\%$$

$$\frac{6290}{1600} : \frac{100}{x} = 25.43\%$$

$$\frac{5180}{1420} : \frac{100}{x} = 29.41\%$$

$$\frac{5180}{2829} : \frac{100}{x} = 54.6\%$$

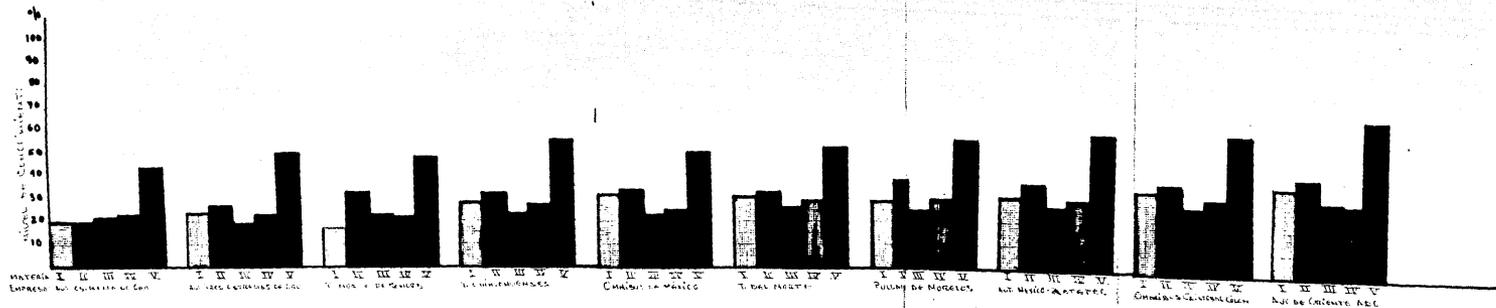
GRAFICA TIPO "F"



GRAFICA : TIPO "G"

En ésta 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 c/u de las materias.

TOTAL
 NIVEL DE CONOCIMIENTOS
 DE LOS CONDUCTORES
 POR MATERIA Y POR EMPRESA



CONCLUSIONES
Y
RECOMENDACIONES

Los Recursos Humanos son uno de los factores con que todo organismo cuenta para cumplir con sus objetivos. Es por esto, 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 prestación de un servicio deficiente, repercutiendo en perjuicio de los usuarios y de las Empresas que ofrecen es-

te tipo de servicios, ya que los resultados obtenidos de muestran 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 deba desarrollar dentro de la sociedad". (1)

- 3.- Desde que el hombre tuvo la necesidad de transmitir a otro sus conocimientos y habilidades pero mas 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, desarrollo de habilidades y diferentes métodos de acción humana, con el único afán de impulsar el desarrollo individual. Esto nos señala la enorme necesidad que existe de capacitar y unir esfuerzos para cambiar las obsoletas habilidades de algunos trabajadores por las nuevas habilidades -

(*) Hipótesis.

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

tecnológicas que demanda la industria moderna, ya que es to tendera a actualizar y mejorar el comportamiento del-hombre en la empresa y en su medio donde se desarrolla - como elemento transformador y al hablar de Capacitación, hablar de cambio ya que este involucra todos los órdenes del conocimiento del hombre. (2)

4.- En un País donde se actúa con fuerza de estructuración - económica y su funcionamiento presupone una adecuación - fundamental ante los rápidos cambios y avances tecnológi- cos tomando en cuenta los impactos que produce transfor- mando la estructura del País al provocar procesos de de- sarrollo y/o modificando los existentes, se vió la nece- sidad en nuestro País de la planeación del cambio, a tra- vés de la reglamentación de una Ley de Capacitación que- buscara elevar la eficiencia y productividad en la opera- ción de las organizaciones y por consiguiente de la so- ciedad en que se desenvuelven. (3)

5.- El Análisis de Puestos, es una herramienta que puede ser utilizada para determinar las necesidades de Capacita- - ción en las empresas ya que éste proporciona información acerca de las funciones y actividades que debe desempe- ñar 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 determinara - las necesidades de Capacitación de los mismos, encontran dose que en la mayoría de las empresas estudiadas el - - puesto reunía las mismas características por lo que se - determinó un puesto único. (4)

(2) Capítulo 1.2 Antecedentes.

(3) Capítulo 1.3 Aspectos Legales Nueva Ley de Capacitación.

(4) Capítulo 2.1 Análisis del puesto del Conductor.

6.- El Autotransporte en nuestro País, ocupa una posición so bresaliente dentro de los medios de Transporte, en vir-- tud de que por él se mueve el mayor número de pasajeros- y carga dentro del Sistema, y de que técnica y económica- mente tiene una función destacada, derivada que sus ca-- racterísticas de accesibilidad a los espacios geográfi-- cos, capacidad de formación de Red y flexibilidad de ope- ración.

Es por todo esto que después de realizada la investiga-- ción y conocer la situación que priva en el Autotranspor- te foráneo de pasajeros y su importancia que tiene, es - verdaderamente caótico y alarmante que de las 10 empre-- sas estudiadas que ofrecen el servicio de Primera Clase, sólo una Autobuses de Oriente (ADO) cuente con un progra- ma de Capacitación para sus Conductores que aunque no es lo suficientemente completo trata de cumplir con lo dis- puesto por la Ley, lo cuál viene a demostrar la poca im- portancia que le dan la mayoría de éstas empresas que - son casi en su totalidad (9) a la Capacitación, aún des- pués de haberse reglamentado la mism.a (5)

7.- Teniendo en cuenta los problemas y deficiencias del Auto- transporte y con el fin de plantear su solución, entre - Autoridades, Empresarios y trabajadores, crean los "Cen- tros Comunes de Capacitación de Conductores" cuyo objeti- vo principal es el de proporcionar los elementos básicos de un Sistema educativo que garantice el buen funciona-- miento y ejercicio profesional de la actividad de un Con- ductor y así mismo lograr el reconocimiento social de la importancia de su actividad. (6)

(5) Capítulo III Proceso de Capacitación a Conductores 1a.- Parte.

(6) Capítulo III 2a. parte.

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 nuestra 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 su 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:

- 1.- Primaria terminada y comprobada con documento oficial.
- 2.- 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- vien como conductor, pasajero o peatón.

c) Relaciones Humanas.-

Objetivo: Conocer la importancia de la interrela- ción con el público usuario, autorida-- des 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 acci- dente de tránsito.

e) Operación y Mantenimiento de Vehículos.-

Objetivo: Conocer la aplicación de las técnicas - modernas en la operación y el manteni- miento 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. IV. Art. 77, 87 L. de V.G. de 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 PREVISION 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.).

B I B L I O G R A F I A

- 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, Adiestramien- to 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 ma- nejo, S.C.T., Dir. Gral. del Autotransporte Federal, -- 1975.
- 8.- Ley de Vías Generales de Comunicación, México, Porrúa - 1978.
- 9.- Pardinás, Felipe, Metodología y Técnicas de Investiga- ción en Ciencias Sociales, México, Siglo XXI, 1978.
- 10.- Programa de Desarrollo del Autotransporte Federal 1977- 1982, México, Marzo 1977.
- 11.- Pigors, Paul/ Myer, Charles A., Administración de Perso- nal, 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, México, Limusa 1977.
- 15.- Siliceo, Alfonso, Capacitación y Desarrollo de Personal, México, Lumusa 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.