



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ACATLÁN

**EL ESTRÉS COMO FACTOR SOCIOPSICOLÓGICO Y SU
INFLUENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
BRINDADO POR LOS OPERADORES DE TROLEBÚS EN EL
STECDMX**

TRABAJO PROFESIONAL

Que para obtener el título de:
Licenciada en Sociología

Presenta:
Karla Denisse Montes Macías

Asesora: Betzabel Rebeca Hernández Jiménez

Naucalpan de Juárez a 24 de mayo de 2021



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.

Agradecimientos

Quiero agradecer a mis padres Miguel Ángel y María de los Ángeles por haberme dado la oportunidad de continuar con mis estudios, por apoyarme en todo momento, tanto económicamente como con el cuidado de mis hijas, al igual que a mi hermano Emmanuel, sin ellos definitivamente no habría realizado una carrera universitaria; agradezco a mis hijas Marlene y Fernanda por ser mi motor de vida, darme el amor más sincero e incondicional y permitirme ser su ejemplo, demostrando que cuando se quiere lograr un objetivo ningún obstáculo nos puede detener.

Gracias a mi asesora y colega Betzabel por brindarme su tiempo para vencer todos los desafíos y obstáculos que se presentaron para poder llegar a este momento; a mis sinodales Lic. Guadalupe Cortés, Mtra. Lorena Cruz, Lic. Alejandro de la Peña y en especial al Mtro. Carlos Núñez † quienes revisaron cada borrador brindándome sus puntos de vista para enriquecer este trabajo con el cual hoy concluyo una etapa muy importante de mi vida.

Finalmente, y no menos importante, quiero agradecer a mi pareja Miguel Luis Mazón ya que sin su presión constante y apoyo incondicional tal vez este trabajo no habría salido a la luz.

Índice

Introducción	4
Capítulo 1. Contextualización de la práctica profesional	5
1.1 Inducción al Servicio de Transporte Eléctricos	5
1.2 Proceso de reclutamiento y selección del operador de trolebús	10
Capítulo 2. Análisis crítico de las funciones desarrolladas	17
2.1 Mi labor como Socióloga	17
2.2 Estrés	27
Capítulo 3. Descripción y evaluación de las actividades realizadas	33
3.1 Desarrollo del proyecto	33
3.2 Desarrollo del taller Aprendiendo a Manejar Mi Estrés	42
3.2.1 Toma de decisiones	43
3.3 Desarrollo del Curso Motivación, Comunicación y Relaciones Humanas	60
3.3.1 Comunicación	61
3.3.2 Relaciones humanas	65
3.3.3 Motivación	69
3.3.4 Inteligencia emocional	71
3.4 Resultados obtenidos del curso	83
Conclusiones generales	88
Fuentes consultadas	99

Introducción

El presente trabajo describe las funciones que desarrollé a partir del 1° de agosto de 2013 en el Servicio de Transportes Eléctricos, en ese entonces del Distrito Federal, hoy Ciudad de México, como Jefa de Oficina de Desarrollo Humano y Cultural, adscrita a la Subgerencia de Reclutamiento y Capacitación.

La labor fundamental para la que se me contrató fue la supervisión y dirección del proyecto denominado “Programa Integral de Motivación, Comunicación y Relaciones Humanas, dirigido a operadores de trolebús y tren ligero del Servicio de Transportes Eléctricos del Distrito Federal”.

Este informe de actividades se divide en tres capítulos con el fin de diferenciar los distintos periodos en los que se desarrolló el Programa, exponiendo colateralmente mis habilidades como Socióloga en el ejercicio de las funciones realizadas, a la par de la relatoría e implementación del proyecto que ahora nos ocupa.

En el capítulo 1, se induce al quehacer cotidiano de Servicio de Transportes Eléctricos, así como al proceso de selección de aspirantes a operador de trolebús. El capítulo 2, describe la importancia de mi labor como Socióloga dentro del Programa para el cual fui contratada, así como los altibajos que encontramos a lo largo su desarrollo. En cuanto al capítulo 3, se describe las actividades realizadas desde la planeación del taller Aprendiendo a Manejar Mi Estrés, posteriormente, el curso Motivación, Comunicación y Relaciones Humanas, y finalmente los resultados obtenidos al concluir el proyecto.

Capítulo 1. Contextualización de la práctica profesional

1.1 Inducción al Servicio de Transportes Eléctricos

El “Servicio de Transportes Eléctricos del Distrito Federal”, es un Organismo Público Descentralizado creado mediante Decreto del 31 de diciembre de 1946, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de abril de 1947, con personalidad jurídica y patrimonio propio, de conformidad con la Ley de la Institución Descentralizada de Servicio Público "Servicio de Transportes Eléctricos del Distrito Federal", del 30 de diciembre de 1955, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 1956, cuyo objeto es:

- I. La administración y operación de los sistemas de transportes eléctricos que fueron adquiridos por el Gobierno del Distrito Federal;
- II. La operación de otros sistemas, ya sean de gasolina o diésel, siempre que se establezcan como auxiliares de los sistemas eléctricos, y
- III. El estudio, proyección, construcción, y en su caso, operación de nuevas líneas de transporte eléctrico en el Distrito Federal. (Servicio de Transportes Eléctricos del Distrito Federal, 2009: 2).

De acuerdo con el Manual Administrativo de Servicio de Transportes Eléctricos del Distrito Federal publicado el 15 de noviembre de 2015, la visión del STE se encamina a proporcionar un servicio de transportación con altos estándares de calidad y eficiencia, enfocado en consolidar una red de corredores Cero Emisiones. En cuanto a la misión, se enfoca en brindar a los usuarios una alternativa de transportación no contaminante, segura, confiable y oportuna, que satisfaga con eficiencia y de manera económica las necesidades de traslado hacia los diversos puntos que cubre la red en operación de trolebuses y tren ligero, bajo criterios de transparencia y honestidad,

en un marco de respeto a la equidad de género. En lo que atañe a la declaración de valores, los aspectos más importantes son: el trabajo en equipo, respeto a las personas, analizar los hechos y brindar orientación, comunicación honesta e integridad, ante todo, compromiso con los operadores y más aún con los usuarios.

Cabe destacar que si el Servicio de Transportes Eléctricos dejara de operar en la Megalópolis, tomando en cuenta que el Censo de Población y Vivienda realizado por el INEGI en 2015, refiere que la Ciudad de México es habitada por una población de 8,918,653 personas, aunado al hecho de que diariamente transita gente proveniente de municipios colindantes principalmente del Estado de México, Hidalgo, Morelos, Puebla y Tlaxcala que en conjunto conforman la Zona Metropolitana del Valle de México en conjunto habitada por 18,335,000 personas, mismas que requieren servicios que satisfagan sus necesidades, siendo la transportación de pasajeros una de las más destacadas, por tratarse de un factor muy importante en cuanto a movilidad se refiere para la vida cotidiana de las personas sin distinción de edad, sexo o estatus social, el resto de los servicios de transporte, ya actualmente rebasados en capacidad colapsarían, al no contar con la infraestructura suficiente para trasladar a esa magnitud de personas.

Tabla 1.

Personas trasladadas diariamente en la Ciudad de México.

Modalidad	Unidades	Personas que se transportan por día	Usuarios de la zona Metropolitana transportados por día	Costo promedio
Metro	386	5,030,101	27%	\$ 5.00
Metrobús	568	950,000	0.5%	\$ 6.00
Ruta concesionada	1,197	1,200,000	0.7%	\$ 6.50
Taxi	102,110	1,100,000	0.6%	\$ 100.00
RTP	1,464	450,000	0.2%	\$ 2.00
Trolebús	255	227,875	0.2%	\$ 4.00
Tren ligero	24	114,012		\$ 3.00

Datos recabados por la autora a través de solicitudes de información en el Portal de Transparencia.

Un punto importante por considerar de esta tabla es que los datos que se proporcionan reflejan el promedio diario de traslados realizados, no obstante, un solo usuario al menos realiza dos viajes diarios, uno de ida y otro de vuelta a su punto de partida, por lo que se deduce que diariamente solo se transporta en unidades de servicio público dentro de la Ciudad de México al 24.5% de los habitantes de la zona metropolitana. También se debe tomar en cuenta que el costo real del servicio de transportación tanto en trolebús como en tren ligero es de \$14.00 por usuario, pero por el subsidio del Gobierno de la Ciudad, el costo que paga el usuario es de \$4.00 y \$3.00 respectivamente.

Al no contar con los medios económicos suficientes para tener un vehículo propio y con modos de transporte flexibles en sus tarifas, las personas se ven en la necesidad de minimizar gastos muy a pesar del tiempo que llegan a perder por este hecho. De allí la importancia de Servicio de Transportes Eléctricos para los usuarios, esto fue definido en el X Congreso Español de Sociología como *motilidad*:

La *motilidad*, por tanto, va más allá del concepto de accesibilidad, que se centra en las opciones y condiciones del transporte. Incluye, además, competencias personales para la movilidad y un mecanismo de apropiación que define el campo de oportunidades reales que el actor contempla a la hora de moverse. Este campo de oportunidades viene definido tanto por las circunstancias del individuo como por su entorno, es decir, que depende tanto de las cualidades de cada individuo (en términos de habilidades personales y posición en la estructura social) como de las posibilidades que se derivan de la organización social del transporte (políticas de transporte, sistema de transporte, etc.) (Almaraz, J., del Pino, J., Izquierdo, J., García, F., Cillero, A., Bouzada, P., Jiménez, J., Táuler, A., Sánchez, V., Lloret, M. y Sospreda, M., 2010: 5)

En un artículo realizado por Claudia Altamirano para Nexos On Line denominado La Ciudad más dolorosa del mundo para transportarse, refiere que “en la actualidad el dolor es el nuevo parámetro de medición del tráfico en las grandes metrópolis” (Altamirano, 2015: párr. 2). Debido a la inversión de tiempo, gasolina o pasajes, y el desgaste emocional ocasionado por el desplazamiento dentro de una urbe.

Los síntomas del desgaste emocional se ven reflejados a través de la Encuesta del Dolor del Viajero realizada en 2011 por el International Business Machines, misma que fue aplicada en 20 ciudades caóticas alrededor del mundo, destacando que la Ciudad de México obtuvo el primer lugar en sufrimiento con 108 puntos en contra, en cuanto a movilidad se refiere (International Business Machines, 2011: párr. 10) Lo anterior se deriva del extenuante tráfico que existe en la ciudad, donde las personas comunes invierten 4 ó más horas diarias de su vida para poder trasladarse de un lugar a otro en trayectos cortos, mismo trayecto que por la madrugada, donde el tránsito es casi nulo, se realiza en no más de 30 minutos.

Conjuntando el factor economía con la falta de medios de transporte, la cantidad de personas que transitan diariamente en la ciudad y las rutas de traslado, tomando en cuenta que en la mayoría de las líneas existentes por las que transita el trolebús, no existe otro tipo de transporte de pasajeros por tratarse de rutas exclusivas que corren en contraflujo vehicular y carriles confinados, aparentemente se genera una “movilidad más ágil” para el usuario en su vida cotidiana, provocando así una alta demanda, pero en realidad el STE no cuenta con las unidades suficientes para dar un servicio constante en todas las líneas de trolebús, generando que los usuarios lleguen a aguardar hasta una hora para poder abordar, situación que genera en los usuarios fuertes cargas de frustración que se ve reflejada al quejarse del servicio que se brinda y a su vez cargando paulatinamente de estrés a los operadores receptores de las demandas,

teniendo la obligación que tolerar malos tratos y groserías de los usuarios por el simple hecho de ser servidores públicos, por lo que al no contar con técnicas de afrontamiento, espacios de tiempo o un lugar donde descargar esta tensión, llegan al límite de su tolerancia operando el trolebús de manera abrupta llegando a provocar accidentes.

Entonces, si tradujéramos el dolor del viajero al dolor del operador que pasa por lo menos 8 horas diarias al volante en rutas que no les permiten siquiera poder levantarse a estirarse para destensar el cuerpo, tomar un respiro o poder ir al baño, por lapsos de dos o más horas, y siendo receptores del estrés de los usuarios, con la responsabilidad de muchas vidas bajo sus hombros, entonces el desgaste emocional puede resultar en problemas psicosociales.

Todo lo anterior con el fin de dar a conocer el panorama que viven los operadores de trolebús, generando que, en la vida cotidiana, los altos niveles de estrés puedan llegar a ser incontrolables si no se les proporciona las herramientas necesarias para afrontarlo adecuadamente.

Es precisamente en este el punto donde el presente proyecto encuentra su objetivo, porque si bien, el operador puede llegar a una conciliación de las normas morales e institucionales, también lo puede hacer peligrosamente a una adaptación de retraimiento, descrito por Merton:

Se mantiene el sistema competitivo, pero los individuos frustrados u obstaculizados que no pueden luchar con dicho sistema se retraen. El derrotismo, el quietismo y la resignación se manifiestan en mecanismos de escape que en última instancia los llevan a “escapar” de las exigencias de la sociedad. Esto es, pues, un expediente que nace del fracaso continuado para acercarse a la meta por procedimientos legítimos, y de la incapacidad para usar el camino ilegítimo a causa de las prohibiciones interiorizadas; y este proceso tiene lugar mientras no se renuncia al valor supremo de la meta-éxito. El conflicto se resuelve

abandonando ambos elementos precipitantes: metas y medios. El escape es completo, se elimina el conflicto y el individuo queda asocializado. (Merton, 1995: 233).

Es por lo que la capacitación no solo debe limitarse a la mejorara de habilidades y competencias laborales, sino también contribuir al desarrollo humano a los operadores para impactar en el servicio que se brinda a los usuarios, permitiendo además que se asuman como servidores públicos lo cual resulta un factor de influencia para que el STE sea visto como una opción confiable de transportación en todo momento.

1.2 Proceso de reclutamiento y selección del operador de trolebús

El proceso de selección que debe realizar un aspirante a operador de trolebús para poder ingresar a laborar tiene una duración aproximada de un año. De primera instancia, un aspirante debe de ser recomendado por algún familiar que labore en el STE ante el Sindicato conocido como la Alianza de Tranviarios de México, para ello deben esperar a que la Dirección de Transportación notifique a la Gerencia de Administración de Personal cuantas vacantes están disponibles para ocupar dicho puesto. Una vez que se sabe cuántas vacantes se abrirán, el Sindicato envía una lista de aspirantes con un 30% extra a la cantidad de operadores requeridos por la Dirección de Transportación debido a que no todos los aspirantes logran concluir satisfactoriamente el proceso, esta lista debe estar dirigida a la Subgerencia de Reclutamiento y Capacitación, que es la encargada de recibir la documentación para certificar que los aspirantes cubran el perfil de puesto que consta de certificado de secundaria, conocimientos de operación de vehículos de transporte de pasajeros, contar con licencia tarjetón tipo “C” vigente, edad mínima de 25 y máxima de 35 años; posteriormente, la Subgerencia debe aplicar y evaluar los exámenes psicométricos de cada uno de los aspirantes.

Una vez que el aspirante acreditó esta etapa, se le envía servicio médico donde deberá cumplir con una estatura mínima de 1.68 metros e índice de masa corporal de acorde, además de presentar una serie de exámenes de laboratorio, antidoping y placa torácica con el fin de garantizar una salud física integral.

Aprobado este proceso, los aspirantes seleccionados deben acreditar un curso teórico-práctico de 490 horas y 200 jornadas conocidas como días de conducción especializada, cumpliendo así con el profesiograma acorde al puesto que ocuparán, en este periodo les es remunerado únicamente con el salario mínimo,

Al concluir el curso de capacitación, los instructores de la Dirección de Transportación, mismos que son los responsables de formar a los aspirantes durante estas jornadas, aplican un examen técnico para determinar si son aptos o no para obtener el puesto de operador, ya que este en específico, es el único dentro del Organismo que obtiene inmediatamente la base sindical, derivado del proceso por el que pasan y los conocimientos adquiridos como las habilidades técnicas que utilizan cotidianamente para operar un trolebús teniendo destreza manual para su manejo.

Una vez contratado como operador, se está obligado a seguir las normas establecidas, siendo conducir las unidades de transporte trolebús de manera responsable y en pleno uso de sus facultades físicas y mentales, en apego a los reglamentos vigentes internos y externos al Organismo; deberá tratar con cortesía y respeto al usuario, revisar el estado general de la unidad antes y después de hacer uso de esta, en especial de la dirección, frenos y neumáticos, reportar con oportunidad al Centro de Comunicaciones cualquier situación que impida la continuidad del servicio con seguridad, desperfectos de la línea elevada, algún daño ocasionado a la unidad que operan, así como cualquier otra situación que atente contra el patrimonio del Organismo; y

demás órdenes que en forma directa le instruya su superior jerárquico y que por necesidades del servicio se requieran.

Siendo operador, dan por sentado que el resto de la vida laboral activa permanecerán en este hasta el momento de jubilarse, la mayoría de ellos sin miras a trascender tanto académica como económicamente, por lo que su estatus permanecerá siempre en el mismo nivel, es entonces que se auto programan para cumplir con los lineamientos que conocieron durante su adiestramiento, respetando y siguiendo las recomendaciones, observaciones y/o instrucciones realizadas por los supervisores y jefes inmediatos, para dar el mejor servicio posible a los usuarios, sin importar que se esté de acuerdo o no con ellos, porque al firmar un contrato como personal de base, el operador se compromete como funcionario público a aceptar las condiciones laborales del trabajo subordinado y todo lo que ello conlleva, con la finalidad de mantener un orden social dentro del STE, lo que Merton denominó categoría de conformidad:

En la medida en que es estable una sociedad, la adaptación tipo I —conformidad con las metas culturales y los medios institucionalizados— es la más común y la más ampliamente difundida. Si no fuese así, no podría conservarse la estabilidad y continuidad de la sociedad. El engranaje de expectativas que constituye todo orden social se sostiene por la conducta modal de sus individuos que representa conformidad con las normas de cultura consagradas, aunque quizás secularmente cambiantes. En realidad, sólo porque la conducta se orienta en forma típica hacia los valores básicos de la sociedad podemos hablar de un agregado humano como constituyente de una sociedad. (Merton, 1995: 219).

Es esta categoría de conformidad que obliga a los operadores a dar siempre la mejor actitud durante la jornada laboral, siendo considerado como la cara de este Organismo ante los usuarios, por lo que de este depende que se tenga una buena o mala impresión del servicio, debido a que al

usuario le importa llegar a su destino de manera rápida y eficiente sin tomar en cuenta lo que hay detrás de toda la maquinaria u organización que se genera para que el operador ponga en marcha una unidad de trolebús, haciéndolo directamente responsable de todo tipo de felicitación, crítica o queja, siendo así el blanco directo al momento de interponer una queja.

Cabe resaltar las habilidades personales que deben de desarrollar los operadores, siendo la discreción, participación, toma de decisiones, liderazgo, manejo de conflictos, creatividad, ser adaptable a los cambios, saber trabajar bajo presión, apego a las normas, iniciativa, seguridad en sí mismo, trabajo en equipo, capacidad de análisis, manejo y control de la información, comunicador, actitud de servicio, tener sentido de responsabilidad, sentido del orden, facilidad de palabra, buena presentación, pero sobre todo, un alto control del estrés, mismo que se ha visto deteriorado en aquellos operadores que tienen más de 15 años de servicio, de acuerdo a la media etaria en la plantilla de operadores de trolebús del STE, motivo principal que dio origen a este estudio.

En 2014, se mantenían en activo 956 operadores de trolebús, tren ligero y taxi eléctrico, así como 51 jefes de terminal, siendo los operadores los que tienen trato directo con los usuarios que en ocasiones llegan a reclamar y hasta agredir, en la mayoría de los casos, ejerciendo poder sobre los operadores, mismo que deriva del hecho ser visualizados como sus empleados bajo la premisa “son servidores públicos a mi servicio”, provocando que la interacción social que se da entre ambas partes se vea dañada por estigma que se tiene hacia el operador al servicio del Estado, tal como lo explica Goffman: “para la persona estigmatizada, la inseguridad relativa al status, sumada a la inseguridad laboral, prevalece sobre una gran variedad de interacciones sociales”. (Goffman, 2006: 25). A lo anterior hay que sumar las cargas de estrés que se presentan

por cambios constantes de clima, tránsito pesado, invasión de carriles confinados, manifestaciones, entre otros.

Aunado a lo anterior, el operador, por tratarse de un servidor público, debe coadyuvar con la misión, visión y declaración de valores institucionales, así como apegarse al Código de Ética de los Servidores Públicos del Distrito Federal. Entre los artículos más destacados de este Código, derivado del trato que tienen cotidianamente con los usuarios y que deben tener presente en todo momento, se encuentra el Artículo 5° que dicta:

Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad. El servidor público no debe permitir que influyan en sus juicios y conducta, intereses que puedan perjudicar o beneficiar a personas o grupos en detrimento del bienestar de la sociedad. El compromiso con el bien común implica que el servidor público este consciente de que el servicio público es un patrimonio que pertenece a todos los mexicanos y que representa una misión que solo adquiere legitimidad cuando busca satisfacer las demandas sociales y no cuando se persiguen beneficios individuales. (Asamblea Legislativa del Distrito Federal, VI Legislatura [ALDF], 2014: 2).

En este mismo Código, el Artículo 15 mandata que: “El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante” (ALDF, 2014: 4). Y es que, en el operador de trolebús es en quien recae la consigna de mantener un trato cordial con los usuarios de acuerdo con la normatividad que rige su función, si se suma a ello que en sus manos tiene la responsabilidad de vidas humanas, además, un sin número de factores laborales y ocupacionales que influyen en su desempeño, llegará entonces el momento en que ya no pueda soportar la carga de estrés que va en aumento día con día, hasta el punto en que explote como una olla de presión.

Es entonces que la labor de la Socióloga entra en acción, ya que para este estudio además de dar un enfoque al individuo en lo particular, se incluyeron una serie de perspectivas derivadas de la observación en la conducta que presentan los operadores dentro de su área de trabajo que es la conducción del trolebús con usuarios a bordo, esto con la finalidad de detectar el momento de la detonación de las conductas anómalas rompiendo el orden social, tal como lo describe Merton en “Estructura Social y Anomia”:

Nuestro primer propósito es descubrir como algunas estructuras sociales ejercen una presión definida sobre ciertas personas de la sociedad para que sigan una conducta inconformista. Si podemos localizar grupos peculiarmente sometidos a esas presiones, esperaríamos encontrar proporciones bastante altas de conducta divergente en dichos grupos, no porque los seres humanos que los forman estén compuestos de tendencias biológicas diferentes, sino porque reaccionan de manera normal a la situación social en que se encuentran. Nuestro punto de vista es sociológico. Buscamos variaciones en los índices de conducta divergente, no en su incidencia. (Merton, 1995: 209-210).

La conducta divergente o desviada, en este caso, se presenta con los diversos factores que conducen al estrés, siendo este último hoy en día, considerado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una enfermedad que afecta a toda la sociedad en general, especialmente en el caso del estrés laboral, que al no ser tratado a tiempo, llegaría a ser una cura costosa para el STE derivado de las consecuencias que puede generar al no prevenirse a tiempo, esto de acuerdo a los estudios realizados por la OMS:

Los problemas de salud mental en el trabajo generalmente se manifiestan como problemas de desempeño: mayor ausentismo, menor productividad, mayor renovación de empleados, aumento en el número de días de discapacidad a corto y largo plazo y

mayores demandas por discapacidad. (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2006: 12).

Capítulo 2. Análisis crítico de las funciones desarrolladas

2.1 Mi labor como Socióloga

Meses anteriores a mi contratación, la Coordinación de los Centros de Servicios a la Comunidad Universitaria y al Sector Social de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México, solicitó a Servicio de Transportes Eléctricos realizar dos proyectos piloto bajo el auspicio del Programa Administración, Capacitación y Desarrollo Humano registrado por la UNAM ante el STE, con el objetivo de vincular alumnos de la carrera de Psicología en instituciones públicas y privadas, a fin de que los estudiantes tengan contacto profesional con el sector productivo y de servicio, en aras de adquirir una formación profesional con mayor apego a los retos que demanda el campo laboral, y de manera recíproca el apoyo en el fortalecimiento de proyectos inherentes a las instituciones u organizaciones receptoras.

Derivado de ello, se realizó un Convenio de colaboración entre ambas instituciones, iniciando la ejecución de dos programas. El primero, denominado Programa de Formación Profesional Supervisada, enfocado en la revisión, renovación y actualización de instrumentos de valoración psicométrica aplicados a aspirantes de diversos puestos a desempeñar en el STE. El segundo, denominado Programa de Prácticas en Escenarios Especializados, enfocado al Programa Integral de Motivación, Comunicación y Relaciones Humanas dirigido a operadores de trolebús y tren ligero, mismo en que participamos la que suscribe en coordinación con 6 estudiantes de 7º semestre de la Licenciatura de Psicología y un estudiante de la Licenciatura de Pedagogía de la Facultad de Estudios Superiores Acatlán, mismo realizó el servicio social bajo mi cargo meses después de iniciado el proyecto, siendo sus aportaciones muy relevantes durante la ejecución del proyecto.

Cabe destacar que el Programa de Prácticas en Escenarios Especializados llega en el momento justo para diagnosticar la necesidad del STE de brindar un servicio de calidad a los usuarios, y dar solución a las constantes quejas de malos tratos y mal servicio por parte de los operadores, en su mayoría de trolebús, siendo estos con quienes tienen el contacto directo, lo que conocemos como interacción “cara a cara”.

Para llevar a cabo el proyecto se requería de una persona capaz de dirigir, supervisar y orientar a los estudiantes de Psicología, además de dar a este un sentido con enfoque social, por tratarse de un tema que atañe al funcionamiento interno de Transportes Eléctricos, trascendiendo también en la percepción que los usuarios tienen en cuanto a la calidad de servicio que se les brinda día con día, motivo por el cual el entonces Subgerente de Reclutamiento y Capacitación, se dio a la tarea de buscar y reclutar a una persona que cumpliera con el perfil específico para el puesto: Licenciatura en la rama de Ciencias Sociales completa o trunca, habilidades personales como discreción, participación, toma de decisiones, liderazgo, manejo de conflictos y control de estrés, adaptabilidad a los cambios, trabajo bajo presión, apego a las normas, iniciativa, seguridad, trabajo en equipo, capacidad de análisis, manejo y control de información confidencial, comunicación, actitud de servicio, sentido de la responsabilidad y orden, facilidad de palabra y buena presentación; además de habilidades técnicas en manejo de computadora, máquina de escribir, fax, teléfono, redacción, ortografía, elaboración de diagramas, habilidad numérica y destreza manual.

Una vez revisado mi currículum vitae, cubriendo y complementando el perfil solicitado, por el hecho de ser egresada de la carrera de Sociología de la Facultad de Estudios Superiores Acatlán de la UNAM, contribuiría realizando un estudio integral, derivado de mi formación profesional, aportando una perspectiva proveniente de una planeación estratégica encaminada a brindar

soluciones a corto plazo, a través del monitoreo y evaluación del proyecto, lo que me permitió ser contratada sobre un Pedagogo con quién competí para obtener el puesto, contando con las habilidades suficientes para realizar el estudio que se requería en el proyecto, lo cual influyó en mi contratación de manera inmediata, siendo que podría recabar una gran cantidad de información a través de la metodología de las ciencias sociales, iniciando por la observación hasta llegar a la cuantificación de datos con la finalidad de sistematizarlos a tal modo de llegar a ¿Qué?, ¿Cómo? y ¿De qué manera afecta el estrés en la calidad del servicio brindado por parte de los operadores? Sin cerrar el estudio solo a un enfoque, abriendo el abanico de perspectivas a través de la participación de cada uno de los actores que intervienen en el proceso de interacción con los operadores durante su jornada laboral, porque entre más información se tenga de un conflicto social, se puede llegar de manera más concreta a la solución y/o mitigación de este.

El 1º de agosto de 2013, ingresé a laborar como Jefa de Oficina de Desarrollo Humano y Cultural, en la Subgerencia de Reclutamiento y Capacitación de Servicio de Transportes Eléctricos, en ese entonces del Distrito Federal, hoy Ciudad de México. Dentro de las funciones generales que desempeñe en ese puesto, se encontraban, el realizar Convenios de Colaboración con distintas Instituciones educativas y culturales con el fin de brindar a los trabajadores y a sus familiares propuestas de esparcimiento gratuito. Tal es el caso del Convenio que realicé con Sistema de Teatros de la Ciudad de México, mismo que a la fecha se encuentra vigente, en donde a cambio de promoción mensual a su cartelera dentro de las instalaciones de trolebuses y tren ligero, dotan al STE de cortesías con la finalidad de llevar a los trabajadores y sus familias el fomento a la cultura y esparcimiento, contribuyendo a un adecuado desarrollo humano de las personas.

En cuanto al proyecto en específico que ahora nos atañe, destacan mis funciones de supervisión, coordinación y dirección dirigidas a los estudiantes que prestarían sus servicios para la planeación y ejecución del programa, mismo que prácticamente nació de una necesidad aún no atacada, y el único contenido con que contaba al momento de serme asignado era el nombre, por lo que mi tarea era darle orientación al desarrollo de este y a los estudiantes de Psicología que ingresábamos a la par en el STE, quedando así en la dirección de proyecto con 4 estudiantes de la Facultad de Psicología a mi cargo y posteriormente se vería ampliado con más estudiantes que aportaron sus conocimientos.

Si bien, de inicio la Subgerencia perfilaba este proyecto con un enfoque psicológico derivado del Convenio que solo contaba con estudiantes de Psicología, los cuales pretendían tratar el problema individualmente, enfoque que tal vez lograría resolver el problema a largo plazo, sin una garantía de que se cumpliera la meta establecida, siendo el concientizar a todos los operadores de su estatus como servidores públicos debiendo dar siempre un servicio de calidad sin importar que los usuarios se encuentren o no estresados por la movilidad, causa que hoy en día es un problema que aqueja a la sociedad en su conjunto, identificado a nivel mundial como uno de los factores principales de la descomposición del tejido social, sin importar en qué lugar del mundo se habite.

En cambio, si se lograra obtener un enfoque integral conjuntando la mirada sociológica con la psicológica, entonces se llegaría al objetivo deseado: el operador asumiéndose como servidor público, a la par de que aprenderá a controlar el estrés que vive en su quehacer cotidiano. Entonces, se pueda disminuir las quejas de los usuarios derivadas del trato dado por los operadores, ya que como hace mención Orlandini:

No es posible entender los problemas de una persona con estrés solo con el conocimiento de la biología y de la Psicología. A estas disciplinas debe añadirse la comprensión sociológica, ya que se nace y se vive en determinados contextos sociales, como la familia, la escuela o el lugar de trabajo, cuya ideología y estructura tienen influencias decisivas sobre el sujeto. La Sociología explica que detrás de la conducta saludable o perversa de cada individuo hay un sistema social que la condiciona. (Orlandini, 1999: V. Sociología del estrés).

Cabe señalar, que el presente informe no solo se limita a resaltar las labores cotidianas que realizo como Jefa de Oficina de Servicio de Transportes Eléctricos, también destaca la importancia de este transporte para la movilidad de los habitantes de la Ciudad de México y Zona Metropolitana del Valle de México; además enfatiza cómo es que al brindar un servicio ya sea bueno o malo, al ser impactado por los diversos factores que influyen en los operadores de trolebús y que derivan a un constante estado de estrés, provocan falta de motivación hacia su trabajo que afecta tanto a su persona en los ámbitos laboral y social, así como a la imagen y preferencia de los usuarios hacia el servicio de trolebús, resaltando que los usuarios son la razón primordial para la cual este Organismo fue creado, ya que sin ellos, este transporte no tendría razón existir, impactando de manera directa a más de 2,500 familias de los trabajadores que se quedarían desempleados.

Desde esta perspectiva, se puede apreciar de primera instancia que como explica Norbert:

Todos los individuos pertenecientes a la sociedad también se acoplan normalmente al mismo tipo de normas por medio de un mismo proceso de socialización. Habitualmente, todos los individuos están bien integrados, siguen los mismos valores en sus actuaciones, cumplen las mismas funciones sin dificultades, no tienen por qué entrar en conflictos

mutuos en situación normal. Las manifestaciones de perturbación son como cambios del sistema. (Norbert, 1987: 28).

Al no poder controlar el estrés los operadores rompen el esquema de equilibrio que existe con los usuarios, pudiendo perjudicar al actualmente ya tan dañado equilibrio social en la Ciudad de México en cuanto a movilidad se refiere, porque tanto movilidad como estrés en conjunto, afectan a la microsociedad compuesta por ambas partes.

Una vez que me fue asignado el proyecto, el Subgerente me presentó con los estudiantes de Psicología con quienes desarrollé dicha labor, de un inicio establecimos en conjunto un reglamento de trabajo, firmaron una carta que establecía que toda la información recabada tendría que permanecer en absoluta confidencialidad y que haríamos referencia a los operadores como un conjunto de manera estadística, ya que los Lineamientos para la Protección de Datos Personales del Distrito Federal en su Artículo 5º mandata esta confidencialidad:

Categorías de datos personales

5. Los datos personales contenidos en los sistemas se clasificarán, de manera enunciativa, más no limitativa, de acuerdo con las siguientes categorías:

I. Datos identificativos: El nombre, domicilio, teléfono particular, teléfono celular, firma, clave del Registro Federal de Contribuyentes (RFC), Clave Única de Registro de Población (CURP), Matrícula del Servicio Militar Nacional, número de pasaporte, lugar y fecha de nacimiento, nacionalidad, edad, fotografía, demás análogos;

II. Datos electrónicos: Las direcciones electrónicas, tales como, el correo electrónico no oficial, dirección IP (Protocolo de Internet), dirección MAC (dirección Media Access Control o dirección de control de acceso al medio), así como el nombre del usuario,

contraseñas, firma electrónica; o cualquier otra información empleada por la persona, para su identificación en Internet u otra red de comunicaciones electrónicas;

III. Datos laborales: Documentos de reclutamiento y selección, nombramiento, incidencia, capacitación, actividades extracurriculares, referencias laborales, referencias personales, solicitud de empleo, hoja de servicio, demás análogos;

IV. Datos patrimoniales: Los correspondientes a bienes muebles e inmuebles, información fiscal, historial crediticio, ingresos y egresos, cuentas bancarias, seguros, fianzas, servicios contratados, referencias personales, demás análogos;

V. Datos sobre procedimientos administrativos y/o jurisdiccionales: La información relativa a una persona que se encuentre sujeta a un procedimiento administrativo seguido en forma de juicio o jurisdiccional en materia laboral, civil, penal, fiscal, administrativa o de cualquier otra rama del Derecho;

VI. Datos académicos: Trayectoria educativa, calificaciones, títulos, cédula profesional, certificados y reconocimientos, demás análogos;

VII. Datos de tránsito y movimientos migratorios: Información relativa al tránsito de las personas dentro y fuera del país, así como información migratoria;

VIII. Datos sobre la salud: El expediente clínico de cualquier atención médica, referencias o descripción de sintomatologías, detección de enfermedades, incapacidades médicas, discapacidades, intervenciones quirúrgicas, vacunas, consumo de estupefacientes, uso de aparatos oftalmológicos, ortopédicos, auditivos, prótesis, así como el estado físico o mental de la persona;

IX. Datos biométricos: huellas dactilares, ADN, geometría de la mano, características de iris y retina, demás análogos;

X. Datos especialmente protegidos (sensibles): origen étnico o racial, características morales o emocionales, ideología y opiniones políticas, creencias, convicciones religiosas, filosóficas y preferencia sexual; y

XI. Datos personales de naturaleza pública: aquellos que por mandato legal sean accesibles al público. (Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal [InfoDF], 2009: 3)

Por lo anterior, de ninguna manera, la información personal que se llegase a recabar puede ser divulgada, aun concluido el proyecto o al término de los servicios prestados por los estudiantes de Psicología, esto por tratarse de datos sensibles.

Una vez firmada la carta, les proporcioné toda la información posible, como el organigrama para que conocieran cómo se estructura y funciona el STE; el perfil del operador, manuales de operación de trolebús; esta información no sólo era importante para los estudiantes de Psicología, también lo fue para mí debido a mi reciente ingreso a este Organismo, del cual desconocía absolutamente todo lo que fuera más allá de transportarme de un lugar a otro, viajar en trolebús y llegar a mi destino, o quejarme del mal servicio que me llegó a tocar en algunas ocasiones, en conclusión, conocer todo lo que hay detrás nos ayudaría a trabajar en la misma línea a los integrantes del equipo de investigación, para ser más objetivos en lo que queríamos obtener de este proyecto, hasta este momento sin pies ni cabeza.

Se inició la investigación teórica con la lectura de Estructura Social y Anomia en el libro Teoría y Estructura Sociales de Robert K. Merton, que permitió a los estudiantes de Psicología desligarse del individualismo al cual su carrera los encamina, abriendo su perspectiva en cuanto a cómo las personas se adaptan socialmente adoptando conductas divergentes.

Independientemente de mi visión como socióloga y de las lecturas que se recomendaron a los estudiantes de Psicología que contribuyeron a este estudio, en ningún momento traté de coaccionarlos en la percepción propia que desarrollaron, trabajando de manera neutral, absteniéndome de todo comentario positivo o negativo hacia la labor de investigación, o mi percepción en el desempeño y el comportamiento de los operadores, siendo la información que les fue proporcionada exclusivamente teórica, plasmada en los manuales de procedimientos, así como en el Contrato Colectivo de Trabajo del STE (2013-2015), con el fin de informar y orientar a los estudiantes de Psicología de manera en que cada uno formara un criterio propio a través de la observación realizada, así, al momento de conjuntar todas las perspectivas se llegaría a un resultado más enriquecedor para este proyecto, determinando cuál sería el rumbo que este tomaría.

Una vez conociendo la información necesaria, realizamos diversas observaciones al entorno laboral de los operadores, tanto al frente del volante, como dentro de las instalaciones de STE, ya que es común encontrar operadores en diversos horarios en las oficinas y patios. Lo anterior, con la finalidad de analizar cómo interactúan entre compañeros de trabajo, jefes, familiares y usuarios.

Cabe destacar que los trabajadores de base en Transportes Eléctricos comparten labores con al menos un familiar, dígase hermanos, primos, padres, hijos, entre otros, de allí que se escuche constantemente mencionar “la familia tranviaria” y darse cuenta que el comportamiento que tienen los operadores en su esfera laboral, es replicado en cualquiera del resto de sus esferas sociales, ya que además muchos de ellos literalmente viven con sus compañeros de trabajo en la misma unidad habitacional por lo que es común ver que las situaciones que los llegan a estresar se llevan del trabajo a casa y de casa al trabajo, esta información aportaría de manera importante

al proyecto desde la perspectiva sociológica introduciéndonos en la vida colectiva de los operadores, como describe Goffman:

En el estudio sociológico de las personas estigmatizadas, el interés se centra, por lo general, en el tipo de vida colectiva, cuando esta existe, que llevan aquellos que pertenecen a una categoría particular. Es evidente que en ellos se encuentra un catálogo bastante completo de tipos de formaciones y funciones grupales. (Goffman, 2006: 34).

Con toda esta información que atañe al ser social de estudio, en este caso el operador y su interacción social en la vida cotidiana, su comportamiento, genera en ellos un estereotipo negativo. Lo anterior, fue fundamental para poder realizar una evaluación de 360°, permitiendo saber cómo se ven los operadores a sí mismos y como los ven las personas que los rodean, dicho de otra manera, es el cómo se encuentra construida su realidad social.

Una vez que los estudiantes de Psicología fueron dotados de información sobre los operadores, que tuvieron el tiempo de observarlos en las instalaciones y con la finalidad de ampliar nuestro estudio se prosiguió a hacer el levantamiento del instrumento desarrollado por una servidora a manera de investigación (Véase Apéndice A), que fue aplicado del 11 al 15 de noviembre de 2013 por los estudiantes de Psicología a una muestra aleatoria de 100 operadores de trolebús de la línea A Corredor Cero Emisiones Eje Central dentro de su jornada laboral operando un trolebús.

Antes de dar inicio al levantamiento del instrumento era importante que todos los integrantes del equipo tuviéramos el mismo concepto de lo que es el estrés por lo que a continuación conoceremos qué es, cómo se genera y cómo puede manejarse este síndrome que la actualidad es considerado como un problema social.

2.2 Estrés

En la actualidad, el estrés se presenta de manera común en todas las sociedades urbanas, una de ellas es la Ciudad de México. Este estrés es generado por varios factores que el ser humano no ha podido controlar de manera adecuada, ya que las exigencias del entorno son mayores a las habilidades que el propio sujeto puede desarrollar en un momento determinado, lo cual puede llegar a afectar el estado emocional del individuo e incluso modificar sus actividades cotidianas de manera drástica.

En 1936, Hans Selye en su artículo denominado Un síndrome producido por diversos agentes nocivos, utilizó el término estrés o síndrome de adaptación general, definiéndolo como la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga:

Consideramos que la primera etapa es la expresión de una alarma general del organismo cuando se enfrenta repentinamente a una situación crítica y, por lo tanto, la denominamos "reacción de alarma general". Dado que el síndrome en su conjunto parece representar un esfuerzo generalizado del organismo para adaptarse a las nuevas condiciones, podría denominarse el "síndrome de adaptación general. (Selye, 1936: párr. 5).

Esta definición es muy amplia y significa que cualquier demanda, sea la que sea, física, psicológica o emocional, buena o mala, provoca una respuesta biológica del organismo, idéntica y estereotipada, por lo que Selye divide al estrés en 3 etapas generales:

La primera llamada *reacción de alarma*, involucra cambios bien definidos como hipertrofia e hiperactividad de la corteza suprarrenal, involución del timo e hipersecreción de corticotropina y tiotropina. Si el organismo sobrevive a esta primera etapa y el estímulo nocivo persiste, ingresa en una segunda etapa donde los órganos estabilizan su función a niveles prácticamente normales; es decir, se constituye una resistencia. Por último, si la

situación se prolonga en el tiempo (uno a tres meses), el organismo ingresa en una tercera etapa de agotamiento, que culmina con la muerte. Unos años más tarde, Selye utilizó el término *stress* (que significa tensión, presión, coacción) para definir la condición con la que el organismo responde a agentes nocivos (“*stressors*”). (Bertola, 2010: 143).

Esta respuesta es mensurable y corresponde a unas secreciones hormonales responsables de nuestras reacciones al estrés, somáticas funcionales y orgánicas. La mayoría de las veces, las respuestas del organismo se hacen en armonía, con la mayor naturalidad y sin consecuencias, ya que están adaptadas a las normas fisiológicas del sujeto; se trata del buen estrés o *eustress*. Otras veces las respuestas exigidas por una demanda intensa y prolongada, agradable o desagradable, son excesivas y superan las capacidades de resistencia y de adaptación del organismo. En este caso se trata de un mal estrés o *distress*.

De esa definición se deduce que el estrés es la respuesta de adaptación a unas demandas muy dispares llamadas factores de estrés, de acuerdo con el profesor Selye el estrés, ayuda a la adaptación de las personas a las condiciones cambiantes del medio ambiente y a las diferentes circunstancias de la vida. El estrés es la respuesta del organismo, la respuesta a la causa, el efecto producido por la demanda.

Por su parte, el Dr. Orlandini consideraba que:

Los temas sociales del estrés pueden resumirse en seis aspectos: los estudios sobre los estresores psicosociales, los sucesos vitales o las contingencias ambientales negativas, la influencia de las instituciones sobre el estrés, el concepto y los modos de operar la red de apoyo social, los sistemas de valores, las relaciones con el otro y el estrés en las comunidades. (Orlandini, 1999: V. Sociología del estrés).

La relación entre el estrés y la salud es una de las áreas principales de investigación en el campo de la Psicología de la salud, además de los ampliamente conocidos efectos directos en el funcionamiento fisiológico e inmunológico, las experiencias de estrés también pueden afectar indirectamente el bienestar y la salud de los individuos mediante sus efectos en diversos procesos psicológicos, puede influir en la salud física mediante sus consecuencias fisiológicas, haciendo al individuo más vulnerable a diversas enfermedades.

Todos los estímulos del ambiente que se puedan imaginar actúan sobre el individuo de una forma estresante, la Psicofisiología y la Psicología son las ciencias que se ocupan de este aspecto de los estímulos. Una reacción a corto plazo, que aparece como consecuencia de estímulos provocadores de estrés, consiste en contracciones musculares, alteraciones fisiológicas y sentimientos vividos de manera subjetiva. Por ello se designa frecuentemente como estado de estrés.

Las reacciones a largo plazo consisten en la alteración de rendimiento físico o del estado psíquico de una persona, como consecuencia de que se encuentra desde hace tiempo bajo la influencia del estrés. En este contexto, se habla también de predisposición a la reacción o de impresionabilidad. Este aspecto conocido como estrés crónico es objeto de estudio de la Psicofisiología y de la Psicología, pero también de la Medicina y Sociología ya que, si estos aspectos en específico no se encuentran equilibrados, a largo plazo conllevará a la persona a reaccionar con cualquier detonante como tumultos, pánico y otros trastornos sociales, mismos que pueden tener consecuencias como incidencia elevada de suicidio, crimen y enfermedad mental.

Pero si ya es un hecho que el vivir en una ciudad tan estresante resulta difícil, sumarle a ello un estresor psicosocial como lo es el estrés ocupacional, donde “tanto las promociones como la

imposibilidad de ser promovidos; la escasa demanda de trabajo como las tareas monótonas y las que requieren un intenso esfuerzo intelectual o corporal, provocan este tipo de estrés” (Orlandini, 1999: V. Sociología del estrés). Aunado a ello factores como ruido, contaminación, inseguridad social, aglomeraciones, mal clima organizacional donde los roles de trabajo no se definen, conflictos entre compañeros viendo deteriorado el trabajo en equipo, carga de trabajo excesiva, responsabilidad elevada, despidos constantes, tareas monótonas, jefes incompetentes, cambios continuos de horario, por mencionar algunos, hacen que los niveles de estrés se vean afectados reflejándose en enfermedades psicosomáticas, bajo desempeño laboral, accidentes de trabajo y ausentismo.

A diferencia del estrés laboral, en el estrés organizacional no se ve limitado únicamente a los temas que tiene que ver con el trabajo, sino que además se ve envuelto de una serie de factores internos al individuo como inseguridad de poder desempeñar alguna labor encomendada, escasa movilidad corporal, mala alimentación, desinterés por el trabajo, además de factores externos como los efectos del medio ambiente o lejanía del hogar con el lugar de trabajo. Al final, la combinación del estrés laboral y el estrés ocupacional no solo afecta al trabajador, sino que además genera grandes pérdidas económicas a una empresa.

Otros estresores de la vida cotidiana son la gran cantidad de personas en el transporte público y el tráfico; los cuales provocan diversos efectos físicos y psicológicos, constituyendo un área de estudio, intervención e investigación para la Sociología y la Psicología, de allí la importancia de conocer y desarrollar estrategias para poder afrontarlos.

Las personas actúan de diferente manera para tratar de amortiguar el estrés, dependiendo de las fuentes a las que se encuentren sometidos y los síntomas que presenten, de acuerdo con el Manual para el Taller Teórico-Práctico de Manejo del Estrés:

El afrontamiento de este puede presentarse en forma de pensamiento cuando las personas se hablan a sí mismas, utilizando un lenguaje interno con el cual evalúan sus acciones o las de los demás, aprobando o desaprobándolas; y de reacción-acción. La forma en que las personas perciben y evalúan cada situación afecta su estado de ánimo y su comportamiento, si perciben una situación como amenazante, su conducta será defensiva; si perciben el medio ambiente agradable, su conducta observada será de cooperación y adaptación. (Domínguez, B., Valderrama, P., Olvera, Y., Pérez, S., Cruz, A. y González, L. 2002: 23).

Las personas reaccionan ante situaciones con cambios emocionales. Un tipo de reacción emocional puede ser el temor, el cual puede mantener en estado de alerta resultando beneficiada en una situación de riesgo; sin embargo, esta misma reacción un poco más intensa puede resultar contraria e incluso peligrosa para la sobrevivencia personal.

Dentro del Manual para el Taller Teórico-Práctico de Manejo del Estrés se explica cómo las personas alternan constantemente pensamientos positivos y negativos, es decir, pensamientos racionales e irracionales, estos últimos pueden constituirse en los principales causantes de los problemas emocionales, por lo que las personas deben detectar y cambiar los pensamientos irracionales y sustituirlos de manera positiva o racional ya que muchas de las situaciones problemáticas no se pueden cambiar, pero se puede modificar la interpretación que se hace de ellas como se puede observar en la tabla 2.

Tabla 2.

Pensamientos racionales e irracionales

Irracional	Racional
Recibir aprobación por nuestras acciones es siempre necesario.	La aprobación de los demás es deseable, pero no necesaria.
Tenemos que ser competentes, inteligentes y lograr siempre lo que nos proponemos.	Es más recomendable aceptarse a sí mismo con limitaciones y algunas deficiencias.
El pasado es sumamente importante; si algo me afectó profundamente esto seguirá afectando indefinidamente.	Es importante aprender de las experiencias. El dar tanta importancia al pasado es irracional. Lo que importa es lo que puedo hacer ahora y esto probablemente me ayude para mi futuro.
Uno necesita de otra persona más sabia para poder enfrentarse al futuro.	Confiar en lo que soy capaz de hacer y pensar es suficiente.
Evitar hasta los riesgos mínimos es mejor para seguir adelante.	Es mejor enfrentar los riesgos, actuar y pensar independientemente.

Fuente: Manual para el Taller Teórico-Práctico de Manejo del Estrés. (Domínguez et al 2002: 30).

Una vez que todo el equipo conoció que es el estrés, tipos, detonantes y de qué manera se pueden reducir sus efectos, fue el momento interactuar más de cerca con los operadores para aterrizar nuestro proyecto.

Se puede afirmar entonces que la transportación como parte de la vida cotidiana es insuficiente para satisfacer la demanda de los habitantes de una gran ciudad, además de que en ocasiones es lenta, lo que puede originar estrés tanto en los usuarios, pero específicamente en el caso de los operadores de trolebús, cuya fuente de trabajo como servidor público, consiste en brindar un servicio de traslado a la población que día a día, se mueve de un lugar a otro; nuestra tarea es determinar qué factores estresan mayormente a los operadores, de qué estrategias se pueden apoyar para enfrentar las situaciones estresantes que enfrentan y que pueden generarles tensión, para que a través de la capacitación se les brinde herramientas que les sean útiles para disminuir el estrés, y de esta manera puedan llegar a tener una mejor calidad de vida.

Capítulo 3. Descripción y evaluación de las actividades realizadas

3.1 Desarrollo del proyecto

El siguiente paso para dar marcha a este proyecto fue la aplicación del instrumento a los operadores durante su jornada laboral (Véase apéndice A), es importante señalar que en esta etapa y derivado del tipo de estudio que se estaba realizando decidimos delimitarlo únicamente a operadores de trolebús ya que se consideró que para el caso de los operadores de tren ligero los factores estresores variaban de aquellos que tenían influencia sobre los operadores de trolebús, además el trabajo de uno difiere con el trabajo del otro tanto, en el proceso de reclutamiento y selección como con la interacción que se tiene directamente con los usuarios, ya que un operador de tren ligero no ejerce tal interacción.

Una vez establecida la delimitación y tomando en cuenta que la población total es de 855 operadores de trolebús, aunque únicamente se levantó el instrumento en el Corredor Cero Emisiones Eje Central, entonces el instrumento fue aplicado al 11.6% de la población total de operadores.

Para tener un mejor panorama es necesario conocer las particularidades del Corredor Cero Emisiones Eje Central, esta línea en la actualidad es la más larga del servicio con una longitud de 36.60 km corriendo de la Central Camionera del Norte a la Terminal Sur Taxqueña, su parque vehicular es el más grande con un total de 100 unidades laborables de lunes a viernes; diariamente se transporta aproximadamente 102,369 usuarios con tarifa directa o pago, pero esta cantidad puede verse duplicada toda vez que no se tiene contabilizado cuantos usuarios que cuentan con acceso gratuito utilizan en servicio, siendo beneficiados en esta modalidad niños menores de 5 años, adultos mayores, personas con discapacidad, jóvenes adscritos al programa Prepa Sí o al Instituto de la Juventud, ambos de la Ciudad de México e Integrantes de los

Comités Ciudadanos, ya que en estos casos no se entrega boleto de seguro de viajero que es el mecanismo interno con que se contabiliza la afluencia de usuarios.

Otra característica importante de esta línea es la diversidad de usuarios que se transportan debido a que el estatus socioeconómico va acorde a los lugares y colonias que recorre el servicio. Se puede diferenciar un sin número de personalidades como lo son los usuarios que viajan del interior de la república, recordando que esta línea inicia su recorrido en terminales autobuses de pasajeros importantes, la central del norte y la central del sur o mejor conocida como Taxqueña, la mayoría de este tipo de usuarios vienen a la Ciudad a realizar compras a las tiendas ubicadas en el centro; otros usuarios son los estudiantes de medio superior y superior debido a su cercanía con el Colegio de Ciencias y Humanidades Vallejo, el Centro Cultural Universitario Tlatelolco, el Centro de Enseñanza de Idiomas Eje Central y la Facultad de Música, todos los anteriores pertenecientes a la UNAM, además de otras escuelas como el CETIS 9, el CECATI 58 y otras más.

Se observa también a deportistas que acuden a realizar actividades dominicales en Paseo de la Reforma en su tramo norte, destacando precisamente que ese día en especial se permite el acceso a los usuarios al servicio con bicicletas; al sur de la ciudad acuden a realizar algún tipo de deporte al Complejo Olímpico México 68:

Más allá, la movilidad es, en sí misma, un producto social, que incluye puntos de partida y de llegada, motivaciones, tecnologías, decisiones colectivas, planeamiento político, etc. El estudiante que precisa ir desde su domicilio a la universidad no está eligiendo únicamente una forma de transportarse desde un lugar a otro, sino que esa decisión está completamente mediada por la posición social del estudiante (la estructura social) y por

las características intrínsecas de la movilidad en la sociedad en la que vive. (Almaraz et al., 2010: 9).

Esta línea presenta la mayor parte de las quejas de los usuarios, siendo un 32% del total de reportes recibidos anualmente; entre las principales causas se encuentran las ya mencionadas como que cuenta con la flotilla más grande de trolebuses, su longitud, brinda servicio las 24 horas los 365 días del año siempre y cuando no se presente alguna eventualidad como marchas, desfiles, plantones, cortes a la circulación donde el servicio no se ve interrumpido en su totalidad, solo se aplica aquello que es denominado como regreso. Dicho en otras palabras, es el corte de circulación al servicio que brinda un trolebús de una terminal a otra siendo interrumpido en la dirección a la que se dirigía para regresar en sentido opuesto a la misma regresando a la misma terminal de salida. Este movimiento se hace para dar agilidad al servicio, sin fin de afectar a los usuarios.

Debido a su cercanía con el Centro Histórico, a su paso diario se presentan conflictos como vehículos de todo tipo estacionados en el carril exclusivo, diablos transportando mercancía, personas atravesando el Eje Central entre calles o caminando sin temor alguno sobre este o el ser la más utilizada por los usuarios; solo por mencionar los más destacados.

Por lo anterior, los estudiantes de Psicología además de aplicar el instrumento tenían la encomienda de observar lo que sucedía alrededor de los operadores mientras operaban el trolebús, su comportamiento, la interacción que tienen con los usuarios por lo que este estudio se realizó en diversas unidades y horarios de servicio en esa línea A específicamente, con el fin de detectar los factores generadores de estrés que se presentan tanto al operador como a los usuarios.

En cuanto a los operadores en general, independientemente del instrumento que fue levantado de sus propias percepciones, los estudiantes de Psicología identificaron problemáticas internas que detonan el estrés, entre las que se pueden mencionar la pérdida de sensibilización y nula tolerancia hacia los usuarios, sobre todo en el caso de las personas de la tercera edad derivado de su inhabilidad motriz que provoca el retraso de las corridas; diferencias entre compañeros de trabajo donde por provocar el enojo de otro operador aceleran el trolebús de tal manera que van siempre pegado a centímetros del que va delante, o detienen la unidad con la intención de detener al operador que viene detrás, sin pensar que generan intervalos o espacios de tiempo largos, mismos que en la línea A, no deben sobrepasar 3 minutos para no retrasar el servicio; entre cada trolebús debe existir una distancia de al menos 100 metros, con el fin de evitar el sobre voltaje de energía eléctrica que corre por la catenaria, lo cual puede generar la descompostura del trolebús y/o un corto circuito que detonará finalmente en la interrupción del servicio que afecta a los usuarios.

Toda esta información aportó de manera importante al proyecto, ya que no nos vimos limitados a lo que los operadores querían expresar, también a su comportamiento, porque como se explica en El oficio del sociólogo:

No basta con que el sociólogo escuche a los sujetos, registre fielmente sus palabras y razones, para explicar su conducta y aun las justificaciones que proponen: al hacer esto, corre el riesgo de sustituir lisa y llanamente a sus propias percepciones por las percepciones de quienes estudia o por una mezcla falsamente científica y falsamente objetiva de la Sociología espontánea del "científico" y de la Sociología espontánea de su objeto.

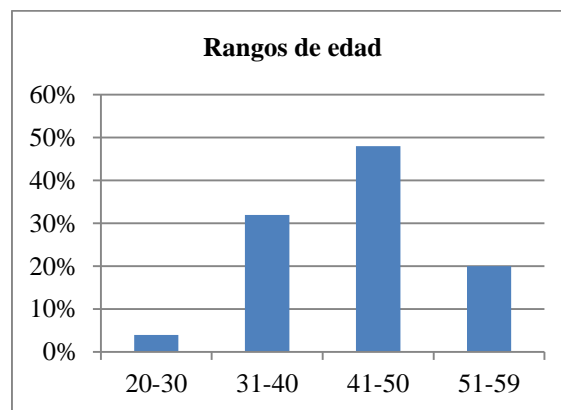
(Bourdieu, P., Chamboredon, J. y Passeron, J., 2002: 57).

A continuación, se desglosarán las preguntas que son de mayor relevancia para esta parte del proyecto con la finalidad de conocer las variables cualitativas sobre el estudio de estrés en los operadores y que lo llega a detonar.

La gráfica 1 presenta las edades de los operadores entrevistados separados por décadas, mismos que tienen entre 29 y 59 años, siendo la edad más frecuente entre los 41 a 50 años, siendo el promedio de 44 años.

Grafica 1.

Rangos de edad de los operadores entrevistados



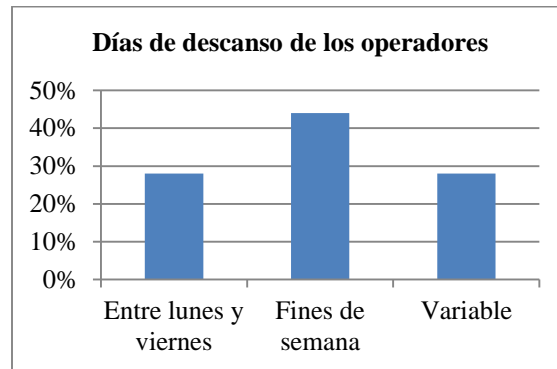
Datos recabados con el instrumento aplicado a los operadores.

Debido a que los estudiantes de Psicología hacían su práctica por la mañana, el horario en que se levantó el instrumento se vio limitado a los operadores que laboran en el turno matutino, aunque cabe destacar que de acuerdo al Informe Anual de Quejas y Sugerencias 2013, se presenta como el horario más conflictivo con un 64% del total de las quejas, esto puede deberse a que es el horario de mayor demanda por parte de los usuarios, así como la prisa que presentan estos por trasladarse a sus lugares de trabajo.

La gráfica 2 presenta los días de descanso separados por semana (entre lunes y viernes), fin de semana (sábado y domingo), y variables (este caso se presenta cuando los operadores son de nuevo ingreso y no tienen días de descanso fijos o porque descansan un día de entre semana y otro en fin de semana), la mayor parte de los operadores entrevistados descansa entre semana, ya que estos días en específico sólo son para aquellos operadores con más años de antigüedad.

Grafica 2.

Días de descanso de los operadores entrevistados

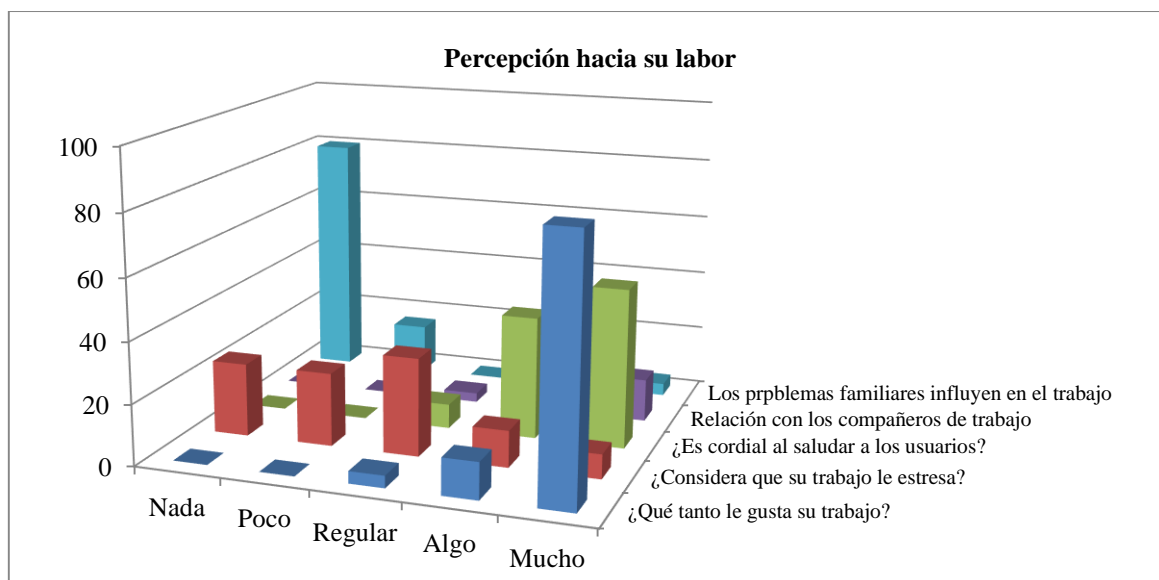


Datos recabados con el instrumento aplicado a los operadores.

En la gráfica 3 se englobaron 5 preguntas sobre la percepción que tienen los operadores hacia su trabajo con la finalidad de comparar sus respuestas, observando que entre todas las preguntas realizadas en el tema específico del estrés mantiene estándares intermedios mientras que el resto de las preguntas tienden a inclinarse de manera positiva como es el caso de los problemas familiares que a su opinión argumentan no tener influencia en su desempeño laboral o el que les gusta mucho su trabajo.

Gráfica 3.

Percepción hacia las labores realizadas

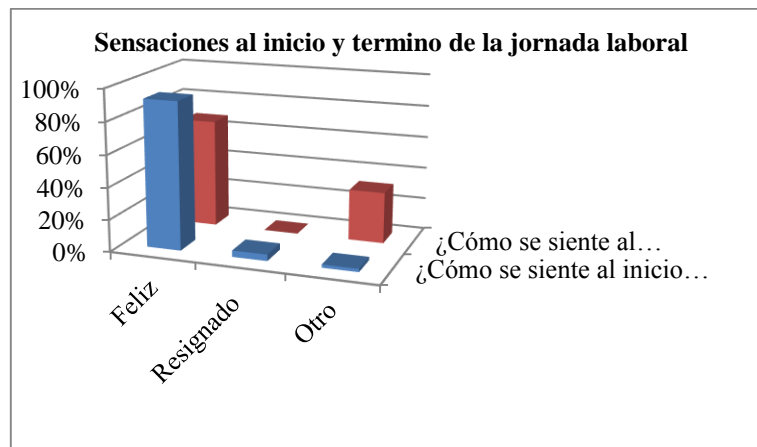


Datos recabados con el instrumento aplicado a los operadores.

Sobre el estado de ánimo con que comienzan los operadores su jornada laboral, el 92% inicia feliz y el 62% sale de su jornada con el mismo estado de ánimo, el 32% fue más honesto al contestar a la pregunta argumentando que se sienten cansados.

Gráfica 4.

Sensaciones al inicio y término de la jornada laboral



Datos recabados con el instrumento aplicado a los operadores.

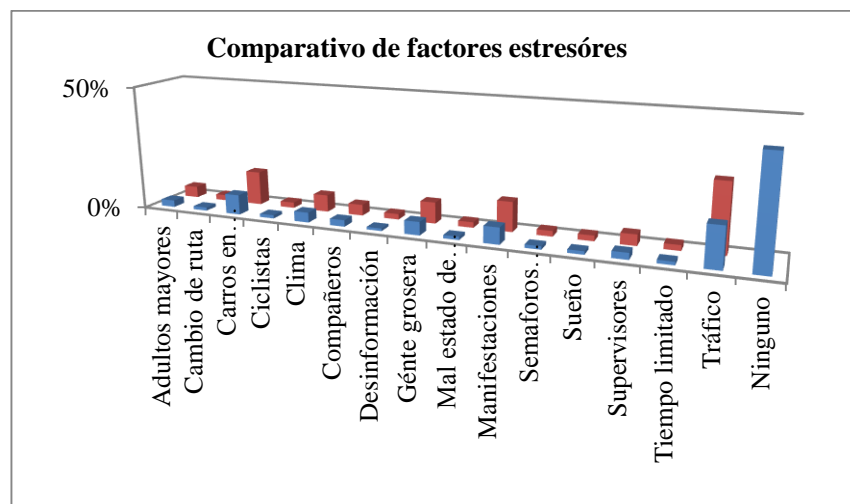
Se pidió a los operadores mencionar tres factores que consideran estresantes, siendo la respuesta más concurrente “ninguno” con el 43%, una clara abstención por parte de los operadores a sincerarse respondiendo a este instrumento, seguido del tráfico con 16% y los carros en carril confinado con un 8% entre los factores más influyentes para generarles estrés, aunque también mencionaron gente grosera y adultos mayores entre sus estresores, refiriéndose directamente a los usuarios pero al momento de comparar esta información eliminando el abstencionismo, estos mismos factores se disparan de manera que nos deja un poco más clara la información que requerimos para este estudio como se puede observar en la gráfica 5 y como bien se infiere en Sociología y Cultura:

Pero si tenemos en mente lo que enseña un análisis de la estructura (según diferentes variables) de una muestra espontánea, vemos de inmediato que en el caso de una muestra

representativa las no-respuestas (que, para algunas preguntas alcanzan a veces porcentajes superiores a las respuestas, lo cual plantea el problema de su representatividad) contienen una información muy importante que hacemos desaparecer por el solo hecho de volver a calcular los porcentajes excluyendo las no-respuestas. (Bourdieu et. al, 2002: 181).

Gráfica 5.

Factores que estresan a los operadores comparando los resultados de las respuestas y la exclusión de las no-respuestas



Datos recabados con el instrumento aplicado a los operadores.

En cuanto a la pregunta ¿Ha tenido algún siniestro o bien, ha recibido quejas por parte de los usuarios que hayan tenido consecuencias en su trabajo? Aunque 80% de ellos refirió no haber tenido queja alguna. Entre las respuestas que se encontraron afirmativamente se puede observar que las quejas se dan porque el usuario (adulto mayor) se cayó arriba del trolebús, porque exigen el importe completo del pasaje, intervalos largos en el servicio, respuestas que dejan claramente especificado que las quejas tienen que ver directamente con el servicio que dan los operadores.

Finalmente, los operadores asocian que el estar tranquilos y siendo amables con los usuarios son las técnicas para el control de estrés lo que hace ver que realmente no cuentan con una técnica real definida para combatir el estrés.

Entre las respuestas dadas por los operadores, se puede notar la discordancia entre la gráfica 3 donde la mayoría de ellos declaró se cordial con los usuarios, pero en la gráfica 5 expresan su poca tolerancia hacia los usuarios al momento de englobar a la gente y los adultos mayores; con casos en que los usuarios se han caído durante la marcha del trolebús.

De acuerdo con los resultados obtenidos hasta este punto de primera instancia se puede inferir que la mayor parte de los operadores no fueron completamente sinceros con sus respuestas ya que cayeron en contradicciones o en su caso se mostraron, si no indiferentes, si con cierto recelo o temor a proporcionar más información, esta actitud permite llegar a la conjetura que las no-respuestas permiten que tengamos la necesidad de ampliar los temas a desarrollar en el proyecto:

El hecho de tomar en serio las no-respuestas, las abstenciones, los silencios, haciéndolos constar, equivale en realidad a construir un objeto, a darse cuenta de entrada de que la información más importante que proporciona un sondeo sobre un grupo no es el porcentaje de si a de no, el porcentaje de los que está en pro o en contra, sino el porcentaje de las no-respuestas, es decir, la probabilidad que tiene ese grupo de tener una opinión. (Bourdieu et. al., 2002: 182).

Partiendo de las respuestas, así como de las no-respuestas obtenidas de los operadores decidimos incluir otros temas ligados al estrés para lo cual nos dimos a la tarea de investigar temas como manejo de conflictos que pueden ser causados por insatisfacciones personales generando trastornos como la frustración; los conflictos que se generan por conductas y actitudes de las personas con las que se interactúa ya sea de manera cotidiana o de manera fortuita; y los

conflictos que se generan cuando las personas no están dispuestas a acatar normas o de adaptarse a las reglas establecidas en los subsistemas en los que se interactúa, ya que como hace mención

Parsons:

En el análisis de la desviación, así como el de la socialización, debemos concentrarnos en los procesos interactivos, por cuanto influyen en la orientación del actor individual en su situación y en la orientación hacia la situación misma, incluyendo sobre todo los objetos sociales significativos, así como hacia las pautas normativas que definen las expectativas de sus roles. (Parsons, s. f: 162).

En lo que refiere a la negociación, esta nos sirve desde varias perspectivas al manejo del estrés en el caso de los operadores, pueden obtener beneficios, siempre y cuando logren acordar con otras personas, ya sea otros operadores o jefes, para que ambas partes logren ganar, desde negociar horarios laborales, días de descanso, tiempo extra, que además puede ayudar a evitar conflictos como el ausentismo e incapacidades.

Una vez compilada toda la información anteriormente descrita decidimos acercarnos aún más a los operadores, esta vez con un trato más directo que nos permitiría conocer más a fondo su comportamiento ahora en un aula de capacitación, escuchando su propio concepto sobre el estrés y de qué manera lo afrontan en su vida cotidiana.

3.2 Desarrollo del taller Aprendiendo a Manejar Mi Estrés

El objetivo principal del taller a desarrollar denominado Aprendiendo a Manejar Mi Estrés, se planteó en función de que, al finalizar, los operadores identificaran sus fuentes de estrés y el impacto que este tiene en su vida cotidiana, principalmente en su quehacer dentro de Servicio de Transportes Eléctricos, teniendo repercusiones de alto impacto en su salud y en la

imagen que dan ante los usuarios, además de ello, el que logren adoptar estrategias que pueden utilizar para el manejo en el momento en que se presente alguna fuente de estrés.

Un tema que se consideró importante para ser tratado en este taller fue la toma de decisiones de manera asertiva, ya que de ello dependerá la medida en que el estrés afecte a los operadores de acuerdo con las situaciones que se presenten en el quehacer diario.

3.2.1 Toma de decisiones. La toma de decisiones es solo un paso de la planeación, ya que forma la parte esencial de los procesos que se siguen para la elaboración de los objetivos o metas trazadas a seguir. Rara vez se puede juzgar solo un curso de acción, porque prácticamente cada decisión tiene que estar engranada con otros planes. Para Gärling y Axhausen, citado en el X Congreso Español de Sociología

El hábito sería una conducta ejercitada sin deliberación y sin intención. Por el contrario, en una elección racional, el comportamiento planeado, estaría vinculado a una deliberación previa y un comportamiento intencionado. Por tanto, en la medida en que el hábito genera decisiones irreflexivas actúa como inhibidor del cambio de actitudes y comportamientos. (Almaraz et al., 2010: 11).

Las personas que actúan o deciden racionalmente están intentando alcanzar alguna meta que no se puede lograr sin acción. Se necesita comprender en forma clara los caminos alternativos mediante los cuales se puede alcanzar una meta de acuerdo a las circunstancias y limitaciones existentes. Se necesita también la información y la capacidad para analizar y evaluar las alternativas de acuerdo con la meta deseada. Por último, necesita tener el deseo de llegar a la mejor solución mediante la selección de la alternativa que satisfaga de un modo más efectivo el logro de su meta.

Es raro que las personas logren una racionalidad completa, en primer lugar, como nadie puede tomar decisiones que afecten al pasado, las decisiones tienen que operar para el futuro. Es difícil reconocer todas las alternativas que se pudieran seguir para alcanzar una meta; esto es cierto cuando en especial la toma de decisiones incluye oportunidades de hacer algo que no se ha hecho antes. Es más, en la mayor parte de los casos no se pueden analizar todas las alternativas e incluso con las técnicas analíticas y las computadoras más modernas disponibles. Una vez encontrada la alternativa apropiada, el siguiente paso es evaluar y seleccionar aquellas que contribuirán mejor al logro de la meta, se tiene que definir qué tipo de factores interfieren para llegar a ella, ya sean factores cuantitativos que son aquellos que se pueden medir en términos numéricos, como es el tiempo, o los diversos costos fijos o de operación, y los factores cualitativos. Estos son difíciles de medir numéricamente como la calidad de las relaciones de trabajo, el riesgo del cambio tecnológico o el clima político. Dice Parsons “En cualquier sistema institucional bien integrado, el actor individual adoptará las principales decisiones de precedencia mediante la institucionalización de normas, por consiguiente, se encontrarán fuera de su control”. (Parsons, s. f: 166).

Para evaluar y comparar los factores, se debe reconocer el problema y luego analizar qué factor se le aplica ya sea cuantitativo, cualitativo o ambos, clasificar los términos de importancia, comparar su probable influencia sobre el resultado y tomar una decisión en específico.

Una decisión programada se aplica a problemas estructurados o de rutina. Los operadores de trolebús, deben seguir procedimientos y reglas que les señalan, por ejemplo, la distancia aceptable para operar entre un trolebús y otro, tomando en cuenta que debe existir un mínimo de 100 metros de distancia entre un carro y otro para no afectar el voltaje requerido para la operación. Otra decisión a tomar es el realizar o no una parada de ascenso o realizar la parada de

descenso metros antes del parabus establecido debido a que la cantidad de usuarios sobrepasa en gran medida la capacidad del trolebús, lo cual puede poner en riesgo el buen funcionamiento de este en el alcance de frenado o en la ponchadura de llantas y por ende la integridad física tanto del operador como de los usuarios. Todos los anteriores resultan ser factores muy importantes en la inmediata toma de decisiones que debe tomar un operador y pueden afectar la operación, y son motivos significantes por lo cual se llegan a levantar quejas de los usuarios contra los operadores.

Las decisiones no programadas se usan para situaciones no proyectadas, nuevas y mal definidas, de naturaleza no repetitivas como en el caso de algún accidente, por ejemplo. En realidad, las decisiones estratégicas son, en general, decisiones no programadas, puesto que requieren juicios subjetivos.

La mayoría de las decisiones no son ni completamente programadas ni completamente no programadas; son una combinación de ambas. Prácticamente cada decisión se basa en la interacción de variables importantes, muchas de las cuales tienen un elemento de incertidumbre, pero quizás un grado bastante alto de probabilidad.

Los operadores dentro del taller Aprendiendo a Manejar Mi Estrés, conocieron la importancia de la toma de decisiones bajo las premisas ya presentadas, para que puedan diferir que decisiones son efectivas para ejecutarse y cuales decisiones pueden llegar a no serlo, previniendo de esta manera quejas hacia su trabajo operativo.

Para la implementación de este taller, dos de los estudiantes de Psicología habían concluido su periodo de prácticas y fueron reemplazados por otras dos estudiantes a quienes se les proporcionó toda la información con la que se contaba con la finalidad de que se integraran a la ejecución del taller.

Se estructuró un programa con los temas a impartir (Véase Apéndice B), mismo que tuvo una duración de 5 horas divididas en 2 días, el propósito de estructurar un programa de corta duración fue para que, además de desarrollar el manejo del estrés, acompañado de temas como lo son el conflicto, negociación y toma de decisiones con asertividad que resultan de suma importancia para poder afrontarlo y en el mejor de los casos evitarlo, también nos permitió tener el segundo contacto con los operadores, pero esta vez de manera estratégica ya que se solicitó a la Dirección de Transportación que asignara 40 operadores divididos en dos grupos.

El primer grupo que identificamos como de control se integró por 20 participantes pertenecientes al programa de taxi eléctrico que en ese entonces aún no iniciaba operaciones, por lo que se podía disponer de los operadores. Cabe mencionar que estos fueron operadores que anteriormente laboraban en las distintas líneas de trolebús lo cual nos serviría para identificar el lenguaje de los operadores, con quienes teníamos certeza de que no se crearía conflicto alguno y que nos servirían de parámetro de comparación con el grupo experimental y de esta manera tener certeza de la viabilidad de lo que se tiene proyectado.

El segundo grupo, identificado como experimental, también integrado por 20 operadores que laboraban en ese momento en el Corredor Cero Emisiones de la Línea A, Eje Central, quienes estaban relacionados con incidentes derivados de las quejas de usuarios, pero debido a que 5 operadores de este grupo se encontraban en periodo vacacional solo se contó con la participación de 15 de ellos en el taller.

Se solicitó a propósito, que los participantes cumplieran con las características de ambos perfiles, ya que se consideró prudente tener un segundo acercamiento de interacción con el operador de trolebús para conocer lo que viven en el día a día, cómo piensan, sus sentimientos, lenguaje, comportamiento; mismas que permitieron trabajar con más empatía y conocimiento de

su quehacer diario y de esta manera poder trabajar posteriormente con el grupo experimental, al cual se refieren en la Gerencia de Transportación como “los conflictivos” o “las joyas del organismo”, estigma que los señala con la intención de apártalos del resto de los operadores generando así un trato diferencial, tal como menciona Goffman:

Creemos, por definición, desde luego, que la persona que tiene un estigma no es totalmente humana. Valiéndonos de este supuesto practicamos diversos tipos de discriminación, mediante la cual reducimos en la práctica, aunque a menudo sin pensarlo, sus posibilidades de vida. Construimos una teoría del estigma, una ideología para explicar su inferioridad y dar cuenta del peligro que representa esa persona, racionalizando a veces una animosidad que se basa en otras diferencias, como, por ejemplo, la de clase social. (Goffman, 2006: 15).

Cabe mencionar, que debido a la indiscreción de algunos trabajadores de la Gerencia de Transportación de Trolebuses para con el grupo experimental, donde se les hizo mención a los operadores de que su asistencia al curso era un castigo por su mal comportamiento, provocó que llegaran con cierta apatía y falta de entusiasmo, aunque poco a poco se fue recuperando en el transcurso del taller; por lo que resulta importante establecer el objetivo de eliminar el estigma impuesto a estos operadores haciendo que el cambio de actitud venga por voluntad propia y no porque sea una imposición, debido a que de acuerdo con Goffman:

Además, es probable que durante los contactos mixtos el individuo estigmatizado se sienta <<en exhibición>>, debiendo llevar entonces su autoconciencia y su control sobre la impresión que produce hasta extremos y áreas de conducta que se supone que los demás no alcanzan. (Goffman, 2006: 26).

Los talleres fueron llevados a cabo, en las aulas de capacitación del STE por parte de la que suscribe en conjunto con los estudiantes de la Facultad de Psicología, con una duración de 6 horas cada uno divididas en dos días, para el primer grupo se realizó los días 17 y 19 de febrero, y para el segundo grupo los días 24 y 26 de febrero de 2014.

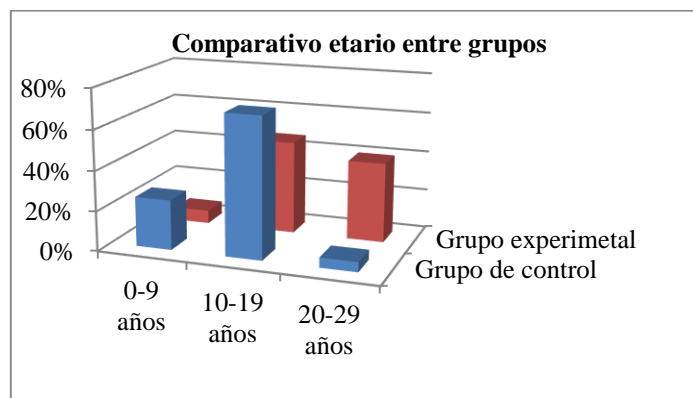
A ambos grupos de operadores se les aplicó un instrumento al iniciar el taller (Véase apéndice C), con la finalidad de conocer la edad promedio, estado civil, antigüedad en el Organismo, pero, sobre todo, el conocer qué entienden ellos por estrés, sus factores estresantes y de qué manera lo controlan.

Se realizó un comparativo entre los dos grupos, lo cual arrojó los siguientes resultados:

La gráfica 6 presenta el comparativo etario de los operadores asistentes a los talleres impartidos, se puede notar que la mayoría de los participantes pertenecientes al grupo de control están por debajo de la media de edad del universo de operadores de trolebús que es de 44 años, a diferencia de los participantes del grupo experimental donde en su mayoría se encuentran en la media de edad y un 10% de ellos sobrepasan la media.

Gráfica 6.

Comparativo etario entre grupos.

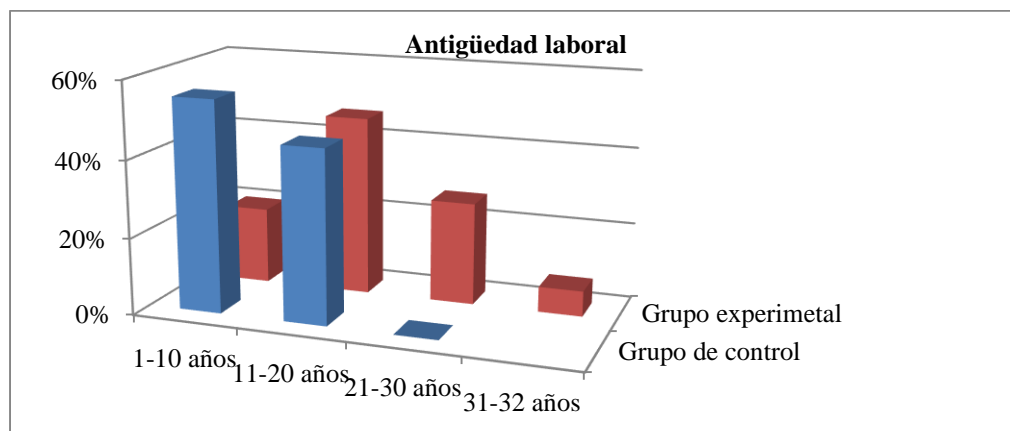


Datos recabados con el instrumento inicial aplicado a los operadores.

La gráfica 7, representa a la antigüedad laboral en cada uno de los grupos, más del 60% de los operadores del grupo de control ha laborado no más de 10 años en la empresa, sólo un operador llega a los 20 años de antigüedad, dejando la media del grupo en 12.5 años de experiencia, en comparación con el grupo experimental, donde el 40% de los operadores ha laborado de 20 a 29 años, el operador con menor antigüedad es de 7 años a comparación de los 32 años que tiene el operador de este grupo, quedando la media en 19.5 años.

Gráfica 7.

Antigüedad laboral.



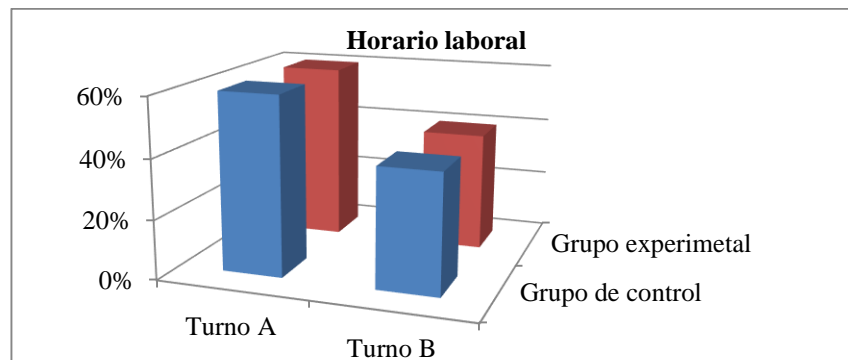
Datos recabados con el instrumento inicial aplicado a los operadores.

En el STE se manejan tres turnos laborables para los operadores de trolebús, los cuales son turno A de 5:30 a 13:39 hrs., turno B de 15:10 a 23:50 hrs. y turno C de 18:30 a 01:30 hrs. Los operadores indicaron diferentes horarios de trabajo, debido a que en realidad la jornada laboral de un operador del turno A inicia a las 04:14 hrs. ya que debe presentarse en el depósito correspondiente por los boletos que les entregan a los usuarios al momento del pago, ir por el carro con el que laborará y revisar que este se encuentre en óptimas condiciones para su salida antes de iniciar labores en la terminal a las 05:30 hrs. El promedio de horas de trabajo en el grupo de control es de 9 horas 37 minutos, en comparación con el grupo experimental es de 8 horas 37 minutos. La mayoría de los operadores en ambos grupos trabaja la jornada laboral

matutina, lo que se ve reflejado en la gráfica 8, en este horario de acuerdo al Informe Anual de Quejas y Sugerencias 2013, se ubica la mayoría de los reportes levantados por los usuarios, siendo el 32% en el horario de 6:00 a 10:00 hrs. y 32% en el horario de 10:00 a 14:00 hrs. haciendo un total de 64% de las quejas, argumentando que los posibles motivos que propician las quejas son, por un lado, el encontrarse en el horario de mayor demanda de usuarios y por la prisa que pudieran llevar los usuarios para trasladarse a sus lugares de trabajo.

Gráfica 8.

Horario laboral.



Datos recabados con el instrumento inicial aplicado a los operadores.

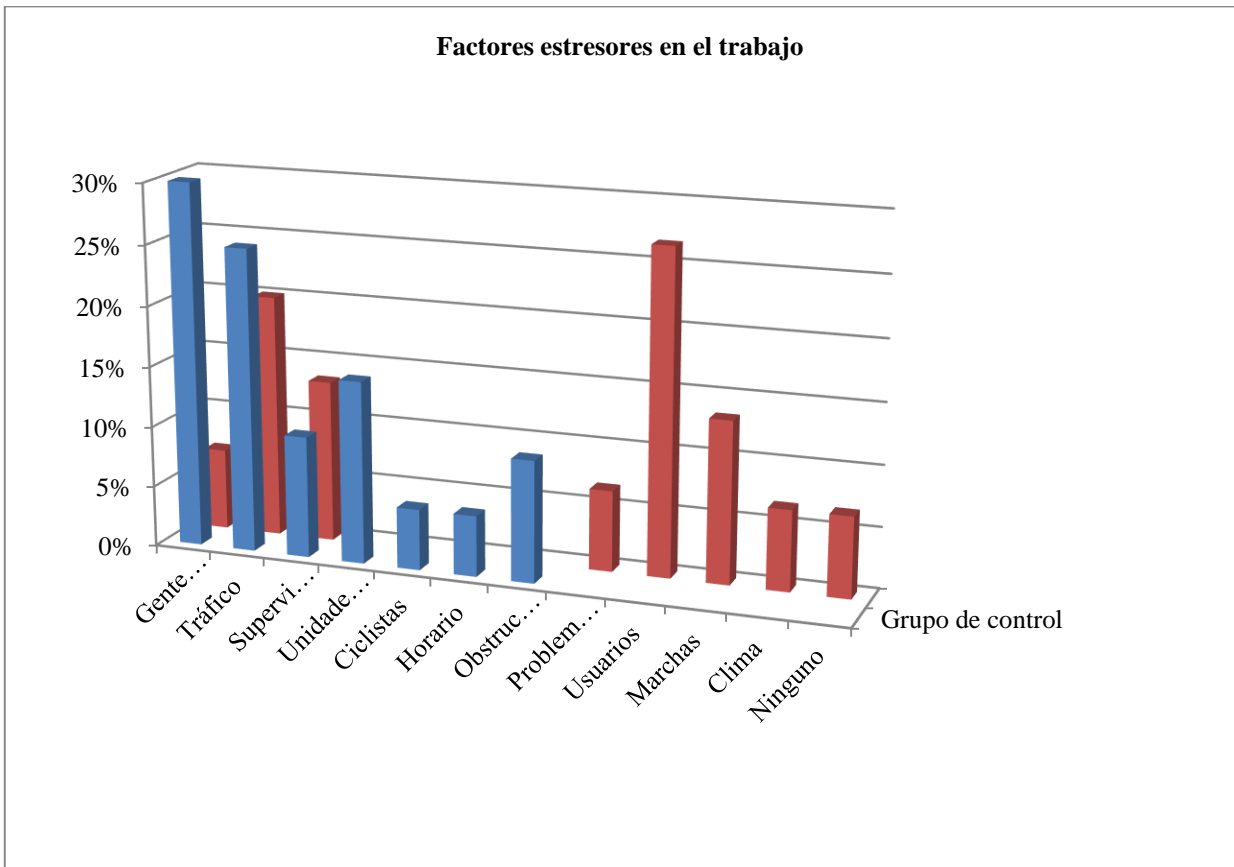
Se les pidió que definieran al estrés y aunque los operadores en ambos grupos no tenían una idea clara lo relacionan con nerviosismo, sensación de ansiedad o la tensión física que se presenta cuando un individuo piensa que las exigencias que pesan sobre él son muy superiores a su capacidad para enfrentarlas, aunque al menos el 50% de los participantes en ambos grupos lo asocia con los estados de ánimo y físicos negativos.

En materia de factores generadores de estrés durante la jornada laboral, aunque coinciden en factores como la gente sin educación vial, el tráfico y los supervisores, el grupo de control mencionó otros factores como unidades en mal estado a comparación del grupo experimental donde la mayor parte de ellos dicen sentirse estresados por los usuarios como se puede notar en

la gráfica 9, demostrando que edad-antigüedad-estresor, es correspondiente a la cantidad de reportes que se presentan por parte de los usuarios hacía el grupo experimental.

Gráfica 9.

Factores estresores en la jornada laboral.

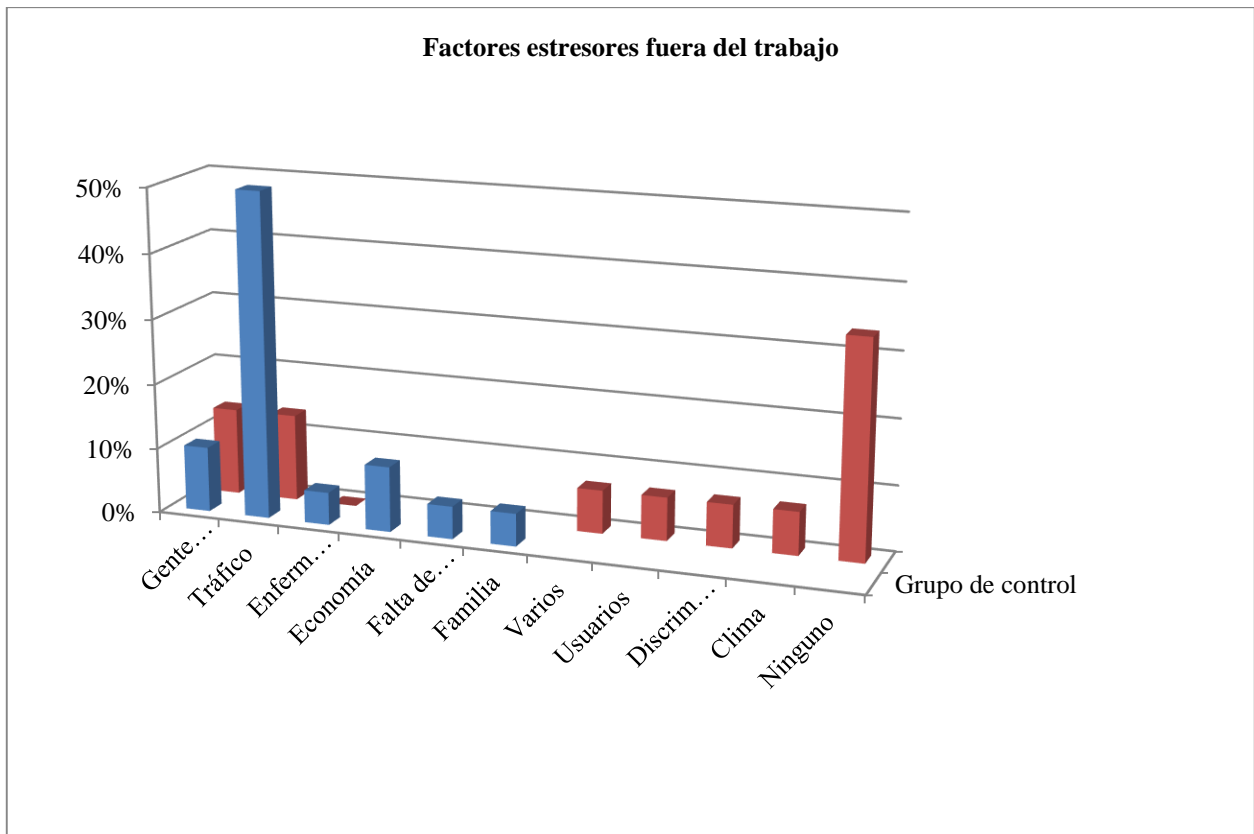


Datos recabados con el instrumento inicial aplicado a los operadores.

En materia de factores generadores de estrés fuera del trabajo, el grupo de control mencionó mayormente al tráfico, en cambio, el grupo experimental la mayor parte de ellos dicen que absolutamente nada les estresa, como se puede observar en la gráfica 10:

Gráfica 10.

Factores estresores fuera del trabajo.

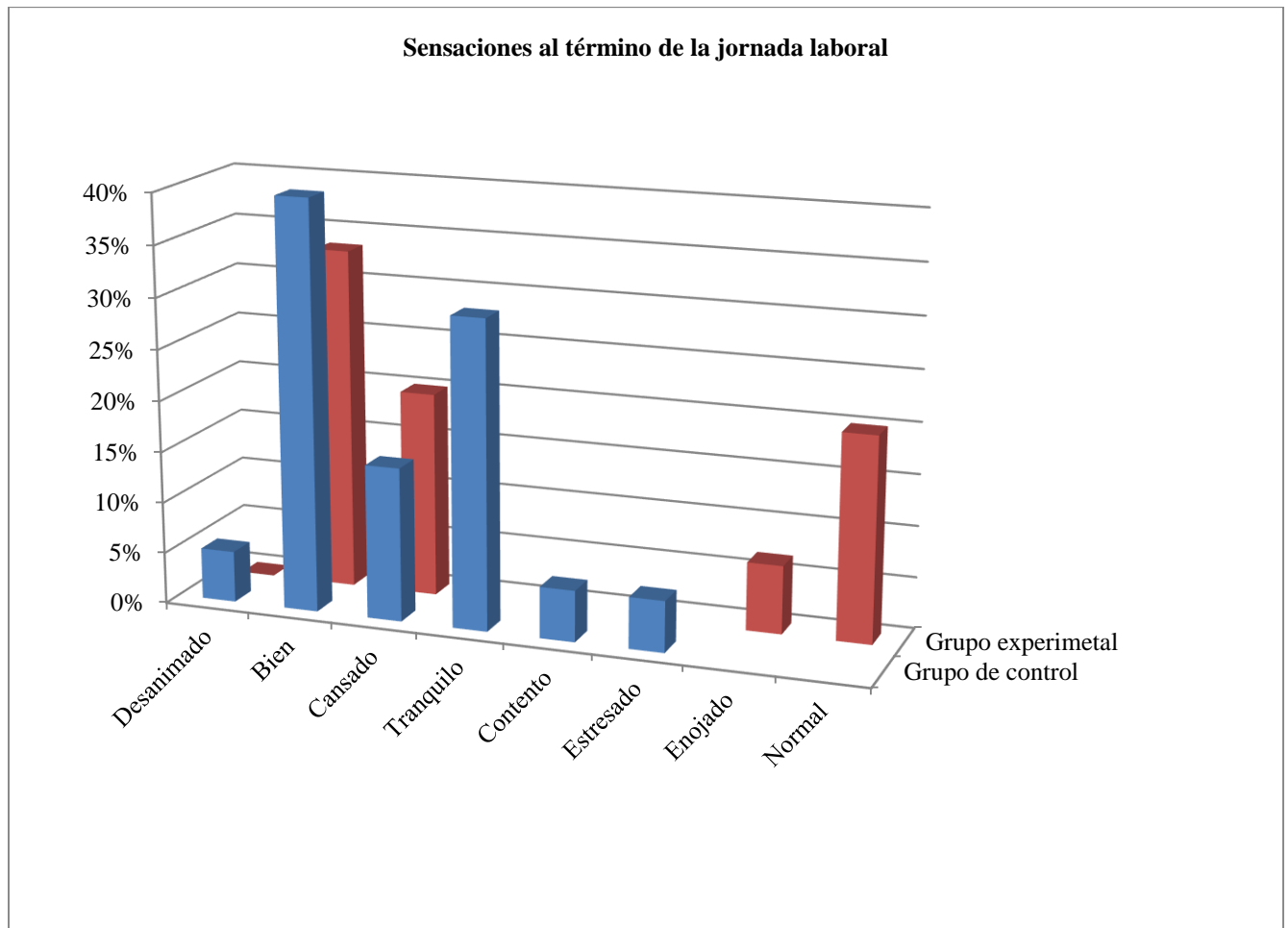


Datos recabados con el instrumento inicial aplicado a los operadores.

En el primer grupo, donde se encuentran los operadores más jóvenes, el 75% argumentó sentirse positivo al terminar su jornada laboral refiriéndose a sentirse bien, normal, relajado, satisfecho y aunque el porcentaje fue ligeramente menor en el segundo grupo, igualmente la mayoría tiene sentimientos positivos, aunque también hicieron notar sensaciones de estrés y enojo:

Gráfica 11.

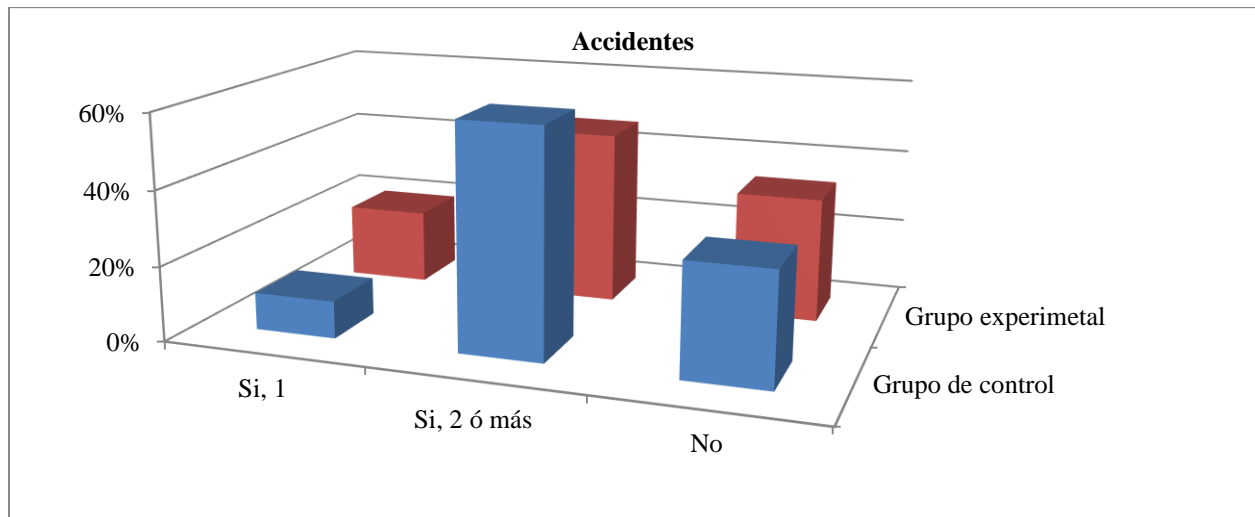
Sensaciones al término de la jornada laboral.



Datos recabados con el instrumento inicial aplicado a los operadores.

La mayoría de los operadores en ambos grupos reportan que no han tenido incidentes con usuarios (grupo de control: 30%; grupo experimental: 33%). Hay que recordar el segundo grupo son aquellos operadores que han tenido más reportes de usuarios, por lo que se puede inferir que este grupo no está siendo sinceros al responder el instrumento, al menos a esta pregunta:

Gráfica 12.

Accidentes.

Datos recabados con el instrumento inicial aplicado a los operadores.

De los resultados obtenidos en el primer instrumento, se puede inferir que los operadores tienen una idea clara de los factores que influyen mayormente en ellos para el desarrollo del estrés en su vida cotidiana; se puede observar también que el grupo experimental el cual está integrado por quienes tienen mayor número de reportes por parte de los usuarios, presentan peculiaridades como tener mayor edad equivalente a su antigüedad en el Organismo, expresan problemas familiares, no toleran a los usuarios, sobre todo si estos son groseros, el tránsito pesado y terminan cansados de la jornada laboral; estos factores estresantes llegan a hacer olvidar a los operadores que son servidores públicos llevándolos a descargar este estrés con los usuarios, como lo describe Goffman:

En lugar de retraerse defensivamente, el individuo estigmatizado puede intentar establecer contactos mixtos mediante balandronadas agresivas, pero esto puede provocar en los demás una serie de respuestas impertinentes. Se puede agregar que el individuo estigmatizado vacila a veces entre el retraimiento y la bravata, saltando de uno a otra, y

poniendo así de manifiesto una modalidad fundamental, en la cual la interacción cara a cara puede volverse muy violenta. (Goffman, 2006: 29).

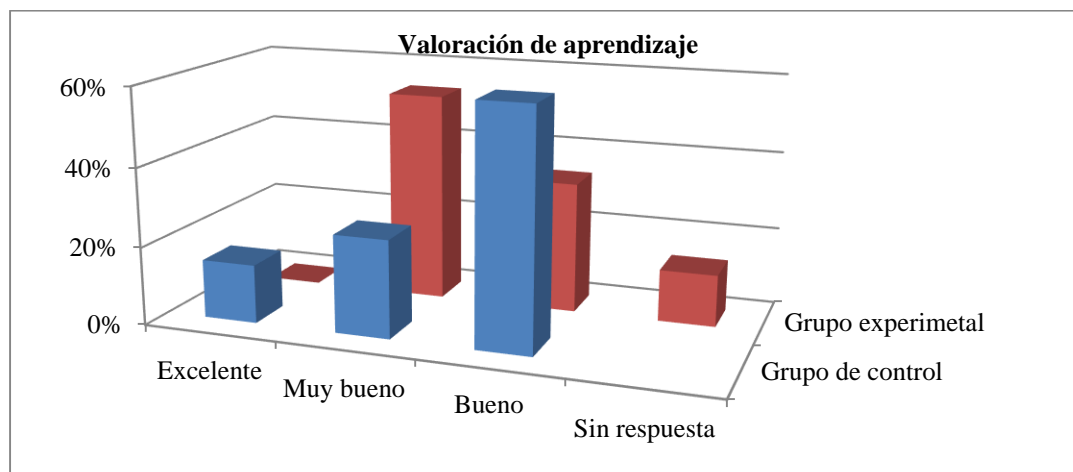
Para la ejecución del taller, se utilizaron varios métodos de enseñanza como la expositiva teórica a través de presentaciones en Power Point; videos, audios de relajación, trabajo individual y trabajo en equipo; esto con el objetivo captar la atención de todos los participantes a través de las diversas dinámicas aplicadas.

Al finalizar el Taller se les aplicó el instrumento final (Véase Apéndice D), para conocer la opinión de los operadores, si consideraban que lo aprendido les servirá para ser aplicado en su vida cotidiana, si se sienten capacitados para tomar decisiones adecuadas, de lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

En la gráfica 13 al menos el 90% del total de los operadores consideraron que el aprendizaje que adquirieron es de un gran valor para llevarlo a la práctica en la vida cotidiana y se sienten capaces de tomar decisiones adecuadas en situaciones de estrés, lo cual se verá reflejado posteriormente en los informes de los reportes levantados por los usuarios.

Gráfica 13.

Valoración del aprendizaje obtenido en el taller.

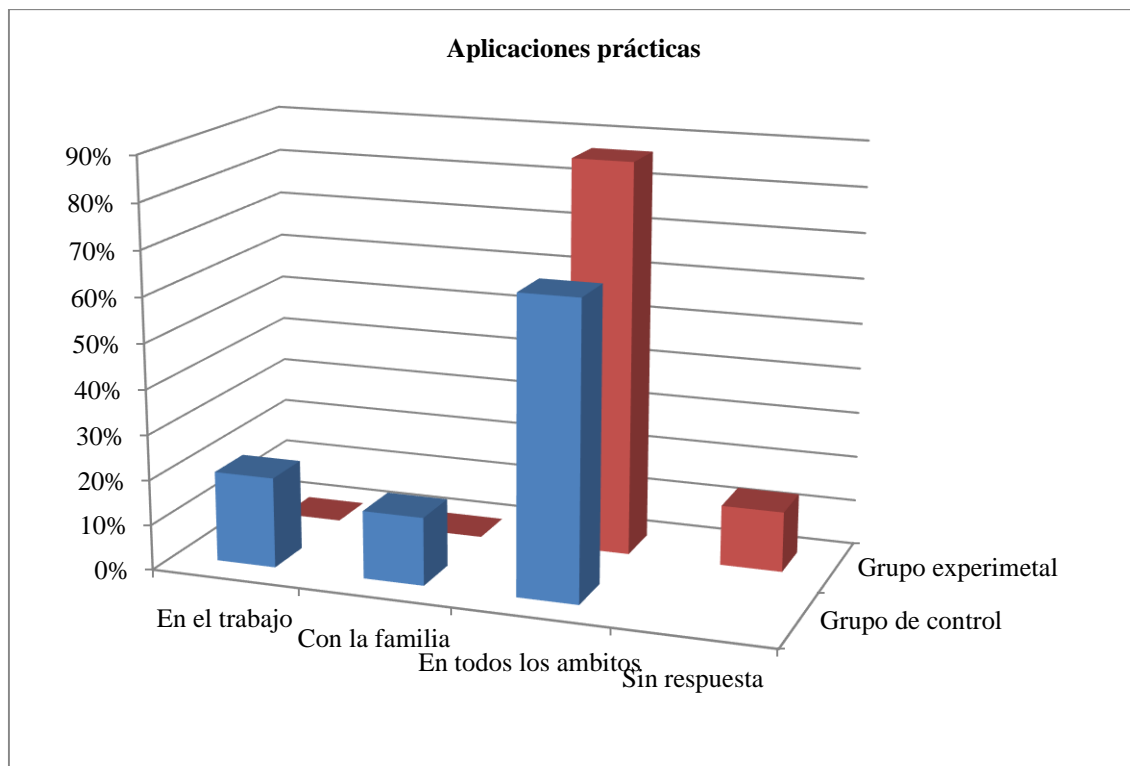


Datos recabados con el instrumento final aplicado a los operadores.

En cuanto a la pregunta ¿Piensa usted que lo aprendido tiene una aplicación práctica en su vida? Aunque en el grupo experimental dos operadores no respondieron a la pregunta, el resto de ellos, así como la totalidad de participantes en el grupo de control contestaron que sí relacionando su respuesta con llevarlo a la práctica, la mayor parte de ellos en todos los ámbitos de su vida cotidiana, como se puede observar en la gráfica 13:

Gráfica 14.

Aplicaciones prácticas del taller.



Datos recabados con el instrumento final aplicado a los operadores.

A la pregunta ¿Considera que se encuentra más capacitado para tomar decisiones adecuadas en situaciones de estrés? Todos los operadores que contestaron afirmativamente.

Durante la realización de los talleres se observó el comportamiento de los grupos de trabajo, para identificar la veracidad de las respuestas que habían sido expresadas en los instrumentos,

sobre todo en el hecho de verificar si aun en ellos prevalecen las normas establecidas sobre el comportamiento del papel que desempeñan los operadores como plantea Bastide:

De esa forma es más fácil darse cuenta del grado de integración del individuo con la civilización, que impone a cada papel cierto comportamiento claramente determinado, y el teatro constituye así una especie de experimento o, mejor dicho, de test sociológico. (Bastide, 1961: 154).

Tabla 3.

Comportamiento de los grupos de trabajo durante el taller.

Grupo de control	Grupo experimental
Todos los operadores llegaron puntualmente al taller. Excepto un operador, el resto asistió correctamente uniformado.	Algunos operadores llegaron tarde. Solo algunos operadores asistieron bien uniformados.
La atención por parte de los operadores a las instructoras fue buena.	Algunos operadores se distraían y no ponían la suficiente atención, hubo quienes salían a llamar por teléfono, salían al baño sin autorización, un operador jugaba con su teléfono. Todas estas acciones contribuyeron a que no captaran de lo que se les estaba hablando hasta el momento en que se les hizo un llamado de atención.
Hubo una buena participación de la mayoría de los operadores.	La participación fue mínima.

Datos obtenidos a través de la observación del comportamiento de cada uno de los grupos de trabajo por parte de las instructoras.

Con base en los resultados obtenidos en el taller, así como lo que se observó y escuchó de los propios operadores durante su impartición, se llegó a la conclusión de que los estresores principales para dichos operadores son, adultos mayores (falta de tolerancia hacia estas personas debido a que los operadores tienen que esperar a que los adultos mayores suban, lo cual provoca que los intervalos se abran); gente irresponsable con falta de cultura cívica, tráfico vial, marchas, ciclistas, calor, lluvia que no les permite una buena visión, velocidad y frenado, el ruido, malas condiciones del equipo de trabajo, supervisores y jefes de terminal altaneros, con falta de tacto para tratar a los operadores ejerciendo en todo momento acciones de poder:

Kemper entiende «por *poder* acciones que son coercitivas, basadas en la fuerza, amenazantes, que utilizan el castigo, etc., y que por lo tanto producen una relación de dominación y control de un actor sobre el otro. Esta definición de poder sigue más o menos la tradición de Weber, que entendía el poder como la capacidad para lograr los propios fines, incluso contra la resistencia del otro. La estructura social consiste, en parte, en las posiciones relativas de unos y otros en la dimensión de poder. (Bericat, 2000: 153).

Esto nos sirvió para ir más allá de un taller y diseñar un curso con el propósito de que los operadores además de aprender a manejar el estrés, aprendan a manejar dentro de sus posibilidades, las situaciones que generan el estrés como es la falta de comunicación, desmotivación hacia su trabajo así como la sensibilización hacia el desarrollo de relaciones humanas positivas que sirven como anclaje de apoyo al individuo; ahora que es notoria la desestabilidad que causa el estrés a los trabajadores, es de importancia atenderse para evitar a mediano plazo conflictos como los que describe Orlandini:

De acuerdo con estadísticas, las situaciones de estrés individual o colectivo ocasionan a países y empresas grandes pérdidas por defectos en la calidad y cantidad de productos y servicios, ausentismo, cambios de cargos, deserción laboral, accidentes, jubilaciones prematuras e, incluso, la muerte del trabajador. Además, también engrosan las cifras los gastos en servicios de salud por envejecimiento prematuro, enfermedades, uso indebido de drogas, tramitaciones legales por divorcio, violencia y conflictos laborales. (Orlandini, 1999: I. Importancia del estrés como problema en la economía, la sociedad y la salud).

Sin embargo, no solo causa problemas en la economía, también causa desarreglos sociales cuyas consecuencias se evidencian en el maltrato al prójimo, las malas relaciones interpersonales, el descontento con el trabajo y la alineación laboral.

El estrés puede provocar que los individuos adopten malos hábitos como insomnio, sedentarismo, abuso de café y otras sustancias con efectos secundarios que comprometan su salud, provocando enfermedades corporales como la obesidad, la hipertensión, estos efectos se vieron reflejados en el grupo experimental, donde algunos operadores presentaron ronquidos al momento de realizar la técnica de relajación y todos sin excepción llegaron con una coca cola en mano y claro sobrepeso, por lo que si nos remitiéramos al perfil del operador, si no fuera por la base sindical con la que cuentan muchos de ellos ya no serían operadores, incluso podrían llegar a provocar que los individuos tengan alguna enfermedad psiquiátrica o psicológica.

Así como hay diferentes maneras en las que impacta el estrés, hay un amplio espectro de estresores que puede o no estresar al individuo debido a las diferencias individuales que lo caracterizan, y como ya se ha hecho mención, el corredor cero emisiones es de las líneas más concurridas en la Ciudad de México, hay un gran número de accidentes, y suele ser el centro de esta Ciudad el punto de reunión de manifestaciones y marchas, provocando así un embotellamiento vehicular, aunado a ello y tomando en cuenta a los usuarios que llegan a ser groseros con los operadores puede notarse que en grupo experimental tanto la edad como la antigüedad son mayores, podría decirse que en función del aumento de estos factores el nivel de tolerancia disminuye haciendo a los operadores más propensos a altas cargas de estrés derivado de su falta de prevención en el manejo de situaciones conflictivas de manera asertiva.

Una vez concientizado el ámbito personal del manejo de las situaciones que se llegan a presentar, dimos el siguiente paso que es el ámbito que atañe en mayor proporción a la Sociología, el ámbito social.

3.3 Desarrollo del Curso Motivación, Comunicación y Relaciones Humanas

El objetivo principal del Curso Motivación, Comunicación y Relaciones Humanas se planteó en función de que al finalizar, los operadores lograsen conocer, a través del aprendizaje, la importancia de las relaciones humanas primarias y secundarias por medio de una apropiada y clara comunicación con las personas que los rodean en todos sus ámbitos, permitiéndoles un buen desarrollo del trabajo en equipo, refiriendo al trabajo que se hace en conjunto con otros operadores, supervisores, jefes de terminal y demás personal que interviene para brindar servicio a los usuarios, de esta manera evitarán un desgaste físico y emocional que muchas veces es innecesario y prevenible por medio de expresar sus sentimientos y emociones, dejando a un lado la aprehensión, la frustración y la toma de malas decisiones; de esta manera se podrá generar una disminución de incidencia de reportes de usuarios derivada del mal trato de los operadores.

Como recta final de este proyecto se realizó un cronograma de actividades (Véase Apéndice E), con el fin de tener un adecuado manejo del tiempo y de esta manera cumplir con la meta de entregar un estudio de la realidad que viven los operadores al enfrentarse a altas cargas de estrés y de qué manera el STE se comprometería a hacer disminuir estos niveles.

En cuanto al curso Motivación, Comunicación y Relaciones Humanas fue necesario enfocarnos a los temas principales que forman parte de las relaciones humana derivado de que el ser humano es un ser biopsicosocial, es decir, es un ser biológico, psicológico y social, por lo tanto, es por naturaleza un ser social, lo cual quiere decir que siempre está buscando la manera de relacionarse e interactuar con otras personas, es una necesidad del ser humano tratar con el mundo exterior. Para que el ser humano pueda interactuar y establecer relaciones humanas con otras personas necesita expresar sus ideas, opiniones, puntos de vista, sentimientos, emociones,

entre otras, es decir en la interacción incluye, necesariamente la comunicación en todos sus tipos, como lo expresa Bericat:

La fundamentación capital para este campo de estudio se encuentra en el hecho, señalado adecuadamente por la teoría interrelacional de Kemper, de que la mayor parte de las emociones humanas se nutren y tienen sentido en el marco de nuestras relaciones sociales. Esto es, la naturaleza de las emociones está condicionada por la naturaleza de la situación social en la que los hombres sienten. Son expresión, en el cuerpo de los individuos, del riquísimo abanico de formas de relación social. Soledad, envidia, odio, miedo, vergüenza, orgullo, resentimiento, venganza, nostalgia, tristeza, satisfacción, alegría, rabia, frustración y otro sinfín de emociones corresponden a situaciones sociales específicas. Éste es el objeto propio de la Sociología de la emoción, estudiar las relaciones entre la dimensión social y la dimensión emocional del ser humano. (Bericat, 2000: 150).

3.3.1 Comunicación. La manera de comunicarse es importante para las personas y estas han buscado e inventado diversos medios de comunicación. La evolución del hombre como la de la comunicación siempre ha ido de la mano, avanza uno, avanza el otro. El objetivo de las relaciones humanas es proporcionar la buena convivencia, de forma que se logre la comprensión de otras personas por medio de la comunicación, en este caso el lenguaje, esta comunicación también tiene que ver con el comportamiento de las personas en sociedad, de acuerdo a la época en que se vive porque en conjunto lenguaje y comportamiento van cambiando al paso del tiempo, tal como lo explica Eliseo Verón:

En la lingüística más clásica de los primeros cincuenta años del siglo, el lenguaje era un instrumento de comunicación y era comprendido como un sistema que permitía la representación conceptual de los sujetos. En los desarrollos más recientes, lo que pasa a

ser el problema central es como se produce el lenguaje, como hace el sujeto para producir lenguaje. Y creo que hay un proceso análogo que es válido para el caso del comportamiento, si uno pasa a considerar el comportamiento como una materia significativa. Lo que se vuelve importante es también la producción: ¿Bajo qué condiciones se engendra el comportamiento? (Basaglia, F., Langer, M., Szasz, T., Caruso, I., Verón, E., Suárez, A. y Barrientos, G., 1978:127-128).

Es por eso por lo que el tema se considera importante en este trabajo, ya que los operadores de trolebús, así como los usuarios son seres humanos con la necesidad de comunicarse y de relacionarse entre sí, cuando no se logra una comunicación exitosa puede causar incomodidad en cualquiera de las partes que deben interactuar, como lo menciona Bastide: “Nuestras interrelaciones siempre se toman en marcos morfológicos. Nuestras amistades y nuestros rencores nacen en la familia, en la escuela, en el grupo profesional que nos imponen sus normas”. (Bastide, 1961: 319). Y es en este caso donde las normas de conducta son impuestas a los operadores, estas normas, como se pudo apreciar en el taller de Aprendiendo a manejar mi estrés con el paso del tiempo son llegan a ser incómodas para los operadores con más antigüedad, mismos que van denotando intolerancia hacia el trato con los usuarios.

Ahora bien, ya que los operadores se comunican con los usuarios pero también con otros trabajadores de STE, como lo son los supervisores en quienes también se observó la gran apatía que hay hacia estos por parte de los operadores, tiene mucho que ver con las relaciones de poder por un lado recordando que los supervisores y jefes de terminal que tienen que hacer cumplir el objetivo del STE de brindar un servicio eficiente y eficaz; por lo que en este sentido la comunicación resulta de suma importancia en cuanto a que deben de aprender a comunicarse y negociar en cosas tan simples como solicitar un permiso para realizar actividades fisiológicas y

no simplemente desaparecer y dejar el servicio sin operación, lo cual causa molestia para los usuarios, cabe recordar que el nivel escolar de la mayoría de los operadores es de secundaria, por lo que su manera de expresarse y la diversidad en las palabras que utilizan son muy limitadas, provocando que al comunicarse con personal de otro nivel jerárquico o con los usuarios provoque en ellos timidez o frustración, lo que ven y lo que escuchan es solo lo que logran entender o descifrar y no toman en cuenta los demás elementos de la comunicación, esto puede derivar a algún desagrado o una explicación que no es suficiente de la información, por lo que les es difícil tomar en cuenta los puntos de vista de otras personas, bien lo menciona Bourdieu “cualquier situación lingüística funciona como un mercado en el cual se intercambia algo”. (Bourdieu, 1990: 98).

En el caso de los operadores se puede observar un tipo de comunicación en cuanto a terminologías en clave que utilizan, dicen ellos, para no ser entendidos por el resto del personal, por los usuarios o para cubrirse ya sea con los jefes o hasta con su pareja sentimental. La codificación que ellos han logrado cimentar dentro de su interacción cotidiana, resulta interesante ya que han sabido adecuar nombres de objetos o partes del trolebús dando un significado diferente a diversas situaciones en un lenguaje que únicamente los operadores logran entender y que difícilmente comparten con personas ajenas a su quehacer diario. De la interacción con los operadores derivada de este proyecto, logré que me compartieran el significado de una frase que se escucha mucho entre ellos “le bajaron los troles” una persona común entendería por ello que tuvieron que desconectar los troles de la catenaria para dejar de dar servicio, sin embargo, dentro de la comunicación de los operadores, fuera de contexto laboral esta frase tiene un significado distinto: su pareja lo engañó con otra persona. De esta manera se puede escuchar otras frases de las cuales tal vez no conozcamos nunca o siquiera imaginemos su

significado real, el conocer esta comunicación que tienen entre operadores, para nosotros, los integrantes del proyecto, era importante también para tener una comunicación si no muy legítima, al menos si apta, tal como lo explica Bourdieu:

Se requiere un emisor legítimo, es decir, alguien que reconozca las leyes legítimas del sistema y que, como tal, sea reconocido y cooptado. Se requieren destinatarios a quienes el emisor reconozca como dignos de recibir, lo cual supone que el emisor tiene poder para eliminar, que puede excluir a “los que no deberían encontrarse allí”; pero esto no es todo; se requieren alumnos dispuestos a reconocer al profesor como profesor, y padres que entreguen una especie de crédito, de cheque en blanco, al profesor. De manera ideal, también es necesario que los receptores sean relativamente homogéneos desde el punto de vista lingüístico (es decir, social) homogéneos en cuanto al conocimiento de la lengua y al reconocimiento de la lengua, y que la estructura de grupo no funcione como un sistema de censura capaz de prohibir el lenguaje que debe utilizarse. (Bourdieu, 1990:101-102).

Entonces, para la ejecución del curso habría que buscar un nivel neutro de comunicación tratando de romper las barreras sociológicas, que tiene que ver con el entorno social que construye al individual como lo son la ideología, la política, la economía, la religión y las diferencias idiomáticas que se mezclan con una amplia gama de valores, tradiciones que dan estatus y generan los estereotipos. Recordando que las personas de status sociocultural medio y alto tienden a hablar más, usan un vocabulario más variado, y emplean construcciones gramaticales más variadas que las personas de status sociocultural bajo, esto con la finalidad de evitar caer en las barreras de la comunicación que son las barreras del receptor y las barreras del emisor: dentro de las primeras barreras se ubican ideas como subjetividad de la percepción, latitud evaluativa de quien se preocupa más por juzgar la ortodoxia del otro, la actitud superficial

de quien se queda en las palabras e ignora los sentimientos de la otra persona y las ideologías, prejuicios, etiquetas prefabricadas, todo lo que significa generalizar; dentro de la segunda categoría, se encuentran ideas como intención de engañar o mentir, excesiva identificación con los papeles sociales, los mecanismos de defensa que distorsiona la realidad y hace que los operadores por querer aparentar o disfrazar lo que no reconocen los llega a hacer comportarse como realidad no son.

En el transporte público, se utiliza la comunicación en todas partes, desde el parabus hasta el trolebús con la interacción entre usuarios o con el operador, anuncios publicitarios, letreros, entre otros. Es por eso, que se considera importante que los operadores participantes del proyecto conozcan y manejen de forma asertiva el proceso de comunicación, la cual facilita la interacción entre las personas y el intercambio de ideas, sentimientos, pensamientos, etc.

Cabe mencionar que la comunicación, es lo que lleva a tener relaciones humanas sanas, ya que estas no se realizan en abstracto, sino que se infiere a algunos factores concretos de raza, edad, sexo, jerarquía, ideología, normas sociales, situaciones ecológicas y expectativas personales, que hacen que las personas se identifiquen para tener mayor interacción social.

3.3.2 Relaciones humanas.

Cuando se plantea la pregunta por los procesos sociales hay que acudir de modo inmediato a la red de las relaciones humanas en la sociedad para buscar las coacciones que mantienen en movimiento a aquellas relaciones y que les dan su configuración y dirección concretas. (Norbert, 1987:281).

Las relaciones humanas tienen lugar en la interacción de una sociedad, armónicamente y respetando ideas de cada uno de ellos. Las personas crean vínculos de relaciones amables mediante la comunicación y reglas aceptadas por todas las personas para mejorar las relaciones ellas por

medio del conocimiento y la comprensión, para hacer más fácil y eficaz la comunicación interpersonal, eliminar motivos de fricción, buscar la armonía individual y social, hallar caminos para la propia expresión, lograr espontaneidad y autenticidad, encontrar satisfacción en la relación con los demás y aprender a vivir en paz con uno mismo.

Delimitando los objetivos de las relaciones humanas se puede concluir que estas son importantes, ya que las personas al tener relaciones humanas positivas o satisfactorias obtendrá mayor bienestar, armonía y prestigio en la sociedad. Para lograr esto necesita tener una buena comunicación, por tanto, este es un punto importante dentro de la presente investigación, siendo que se quiere mejorar las relaciones humanas de los operadores para lograr una empatía hacia sus compañeros y con los usuarios, de esta manera podrán brindar un servicio de calidad.

Con la experiencia, se puede decir, que no con todas las personas se logran entablar los mismos vínculos o relaciones, en este caso no haciendo referencia al estatus social sino al vínculo afectivo que se genera entre una persona y otra, porque no es lo mismo saludar al barrendero que a diario pasa por la calle donde habitamos, a saludar a un hermano o familiar aunque no tengamos una comunicación constante con ellos; no es lo mismo interactuar con una amistad cercana que hacerlo con una persona en el transporte público o con un jefe en la oficina; estos ejemplos que son parte del día a día, por lo que las relaciones humanas generan pautas de comportamiento dependiendo del círculo social en que la persona se desenvuelve en el aquí y el ahora, tal como lo describe Norbert: “Con la transformación de la sociedad y con una nueva estructura de las relaciones humanas, va imponiéndose un cambio paulatino: crece la presión para conseguir el autocontrol y, en consecuencia, comienza a modificarse la pauta de comportamiento”. (Norbert, 1987:126).

A diferencia de las relaciones secundarias, las relaciones primarias son aquellas en las que se trata a la persona con la afectividad que se tiene hacia ella, y no por la función que desempeña, o porque preste determinados servicios, es decir, en este tipo de relaciones intervienen sentimientos y son insustituibles.

El operador de trolebús no es, por sí mismo y exclusivamente alguien que ejerce una función en la sociedad, quién maneja una unidad y traslada a personas a diversos destinos; también es una persona con la necesidad de establecer vínculos sociales. El operador necesita que se le tome en cuenta y se le reconozca socialmente, tanto en el ámbito laboral como en el social, es decir, ambos tipos de relaciones, las primarias y las secundarias son importantes en nuestra sociedad, ya que como se ha mencionado, el ser humano está lleno de necesidades sociales. Pero la vida moderna, sin embargo, con sus dimensiones macroscópicas, ha originado un incremento de las relaciones secundarias y se han reducido, y hasta marginando, las relaciones primarias. Esto crea un desequilibrio emocional, porque en el fondo todos los hombres, más que solo desearlas, necesitan relaciones primarias, ya que todos buscamos ser considerados como personas más que como funciones, aunque en muchas empresas se empeñen en lo contrario:

1. Opinemos lo que opinemos sobre las manifestaciones, actitudes, deseos o configuraciones humanas, con independencia de la vida social de los hombres, todo ello es, por razón de su esencia, materialización de las relaciones y los comportamientos humanos; esto es, materialización de elementos sociales y psíquicos. Esta afirmación es válida en lo relativo a la «lengua» que no es otra cosa que relaciones humanas en voz alta; es válida, asimismo, para el arte, la ciencia, la economía, la política, esto es, para manifestaciones que son de alto rango, de acuerdo con nuestra escala de valores, al igual que para manifestaciones que son

insignificantes y carecen de importancia, también desde el punto de vista de nuestra escala valorativa. (Norbert, 1987:160).

Una faceta interesante que algunos operadores han adoptado en su andar diario es el de cronista de la Ciudad, ya que durante toda su jornada laboral viven el día a día en las calles, entre personas, automóviles, edificios, manifestaciones, celebraciones y un sin fin de historias, experiencias que ellos pueden contar. Anécdotas tan increíbles como la de David, quien fue por 20 años operador de trolebús y que posteriormente fue delegado sindical, él relata que tal es la exactitud de las corridas del trolebús, que al pasar por los parabuses el operador llega a conocer e identificar a la mayoría de los usuarios que son constantes y puntuales a la hora de abordar con la finalidad de llegar a sus destinos, tal es la familiaridad entre operador y usuario, que se llega a entablar largas conversaciones con la mayoría de ellos.

David platica cómo durante su vida frente al volante del trolebús, llegó a conocer diversas historias de vida contadas por sus usuarios, a tal grado de llegar a generar empatía y entristecerse al enterarse del fallecimiento de alguno de ellos, a quienes llegó a considerar como amigos, compañeros de viajes, derivado del trato diario que llegaron a tener. Una historia contada por él es como en alguna ocasión, al llegar al parabus no se encontraba una de las usuarias que esperaba el trolebús con regularidad, algo que se le hizo extraño, cuando a lo lejos la pudo observar que se acercaba corriendo para poder alcanzarlo, por lo que decidió esperarla antes de continuar con su ruta habitual y de esta manera la joven usuaria pudiera llegar a tiempo a sus clases en la universidad, pero de aquello ya hace más de 20 años.

Hoy en día, con el ajetreo de la ciudad y los altos niveles de estrés en todas las personas difícilmente podemos escuchar historias como estas, pero de aquellos de quienes se escuchan,

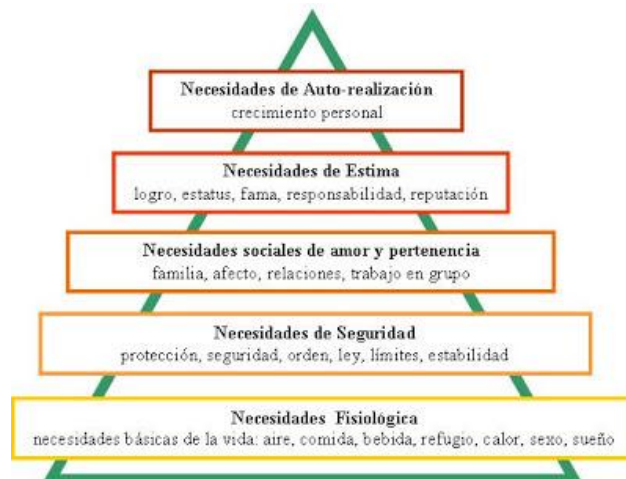
demuestran el compromiso y la calidad de servidor público que representan, lo hagan consciente o inconscientemente como lo explica Norbert:

Desde el punto de vista del comportamiento y de la vida afectiva, el proceso de la «civilización» es el mismo que desde el punto de vista de las relaciones humanas, esto es, el proceso de la interdependencia creciente, la intensificación de la diferenciación de las funciones sociales y, congruentemente, el establecimiento de vínculos cada vez más amplios, de unidades de integración cada vez mayores, de cuyo surgimiento y dinámica depende la vida del individuo, tanto si éste lo sabe cómo si no lo sabe. (Norbert, 1987:330).

3.3.3 Motivación. El siguiente aspecto importante que se desarrolló en este curso fue el de la motivación como objeto de máxima atención. Dentro de las diversas corrientes psicológicas se propusieron teorías, entre ellas, las que se puede destacar la Motivación Humana de Maslow que propuso una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas, clasificando las necesidades humanas en cinco categorías o niveles:

Imagen 1.

Pirámide de Maslow.



Fuente: Teorías y Paradigmas Educativos (Azuaje, D., Laya, J., Fergusson, K., Quintero, J., Rojas, J., Silva, D., Torres, C., 2011)

Estas motivaciones son importantes para el sano desarrollo físico y psicológico de las personas y si bien parecieran estar determinadas por la persona misma, mucho tienen que ver con las relaciones humanas que entreteje cada persona con los diversos procesos dinámicos que adquiere en los círculos sociales en los que interactúa, y los hábitos que va generando de estas relaciones tal como lo describe Bourdieu:

La ingenua promesa de todo sujeto social: creyendo ser dueño y propietario de sí mismo y de su propia verdad, no queriendo conocer otro determinismo que el de sus propias determinaciones (incluso si las considera inconscientes), el humanismo ingenuo que existe en todo hombre opera como una reducción "sociologista" o "materialista" de todo intento por establecer que el sentido de las acciones más personales y más "transparentes" no pertenecen al sujeto que las ejecuta sino al sistema total de relaciones en las cuales, y por las cuales, se realizan. (Bourdieu et. al, 2002: 33).

En México, se han realizado diversas investigaciones con distintos enfoques, respecto a las cuales se ha encontrado que la población mexicana no sigue los patrones establecidos, debido a las variables culturales, por ejemplo, los principales determinantes de la satisfacción laboral son los factores intrínsecos relacionados con el contenido del trabajo, el reconocimiento, la responsabilidad, logros, crecimiento personal, etc., mismos que son denominados como motivadores porque se relacionan con un esfuerzo y rendimiento laboral superior y tienen la capacidad de producir sentimientos de satisfacción.

Entre las diversas estrategias de motivación se pueden utilizar el elogio para motivar a los trabajadores, ya que el reconocimiento social como el organizacional son muy importantes para el personal, así como para su comportamiento y la eficacia de su desempeño diario; y el pago por

desempeño ya que las personas hacen lo que hacen para satisfacer una necesidad, como lo menciona Parsons:

La “acción” es un proceso en el sistema actor-situación que tiene significación motivacional para el actor individual o, en el caso de una colectividad para sus componentes individuales. Esto quiere decir que la orientación de los procesos de acción correspondientes se relaciona con el logro de gratificaciones o evitación de privaciones del actor relevante, cualesquiera que estas sean a la luz de las estructuras relevantes de la personalidad. (Parsons, s. f: 7).

Por otro lado, se encuentran los factores higiénicos, que son extrínsecos, estos incluyen políticas de la empresa, supervisión, condiciones de trabajo, sueldo, los cuales se encuentran relacionados con la insatisfacción.

Durante la planeación del curso, se trató de fortalecer aquellas necesidades sociales de amor y pertenencia que son más intencionadas hacia el apoyo social, ya que primero es necesario conocer que es lo que les preocupa a los operadores, para encontrar la manera en que ellos pueden sentirse realmente motivados para llevar a cabo sus labores cotidianas.

3.3.4 Inteligencia emocional. Inicialmente no era un tema contemplado en este proyecto para ser impartido a los operadores, pero la aportación de este llegó posteriormente en la planeación del curso por una de las estudiantes de Psicología que se integró en la segunda etapa del proyecto, esto derivado de que como se ha observado en diversos planteamientos de este, las emociones son parte del día a día del ser social, como lo hace ver Bericat:

Ahora bien, resulta inconcebible un actor social cuyo universo simbólico esté exclusivamente compuesto de ideas o cogniciones. En este universo podemos encontrar también valores. Y en este universo también encontramos, sin duda, emociones.

Emociones que son reflejo, condición y substrato último de toda reflexividad humana y social. Tanto la descripción como la explicación y comprensión sociológica de la realidad será incompleta, por tanto falsa, si no se incorpora al *actor sentiente* en los juegos humanos de interactividad e intercomunicación. (Bericat, 2000: 145).

La implementación de este tema resultó de suma importancia en cuanto a la visión de los operadores tienen de sí mismos, y si realmente quieren hacer un cambio en su vida, dependerá de la manera en que se relacionan en todos sus ámbitos o círculos sociales como lo explica Bastide:

Ni siquiera en la categoría de la *intelligenza* existe una inteligencia pura. Nuestro yo, hasta en las esferas más elevadas del pensamiento, está movido por el resentimiento o por los conflictos que nacen de las tensiones sociales de las que participamos. (Bastide, 1961: 302).

Para el desarrollo de este curso se solicitó a la Dirección de Transportación nuevamente el grupo de 20 operadores con mayor número de incidencias reportadas por los usuarios, anteriormente denominado “Grupo experimental” con la finalidad de dar continuidad a la tercera parte de este proyecto, al finalizar este se espera tener resultados óptimos para el buen desempeño laboral de los operadores generando así una mejor imagen del Servicio de Transportes Eléctricos.

Cabe destacar que a este curso asistieron 17 de los 20 operadores requeridos, de los cuales 5 fueron los operadores que no asistieron al taller y los 3 que no se presentan fue debido a que en el periodo de impartición se encontraban de vacaciones.

El curso fue llevado a cabo dentro de las instalaciones de STE, del 19 al 23 de mayo de 2014 con una duración de 20 hrs. Se les entregó un manual que contiene ejercicios, además de los conceptos básicos de los temas que se abordarían, este manual tiene una extensión de 44 páginas

en las cuales se abordaron los objetivos de aprendizaje del curso, comunicación, relaciones humanas, motivación, frustración laboral, desgaste físico-mental en dos vertientes que son la asertividad y el apoyo social; trabajo en equipo, nutrición, programación neurolingüística e inteligencia emocional, estos temas fueron desarrollados a lo largo del curso (Véase Apéndice F).

De primera instancia se aplicó a los operadores un instrumento inicial (Véase Apéndice G) con la finalidad de conocer que retuvieron del taller Aprendiendo a manejar mi estrés; si lo aprendido anteriormente les ha servido en su vida personal y laboral, y conocer si realmente lo están aplicando.

Las primeras 9 preguntas que se hicieron en el instrumento inicial del Curso El Manejo de mi Estrés únicamente fueron respondidas por los operadores que asistieron al taller Aprendiendo a manejar mi estrés, ya que la pregunta inicial era ¿Cómo concibe los temas que se trataron en el curso El manejo de mi estrés? los resultados fueron los siguientes:

Recordando que el estrés es cualquier demanda física, psicológica o emocional, buena o mala, que provoca una respuesta biológica del organismo, idéntica y estereotipada. A este concepto 9 operadores se refirieron al estrés de acuerdo con las distintas maneras de controlarlo por medio de la relajación y la búsqueda de soluciones, no obstante que solo 3 operadores hicieron referencia a que es estrés es una enfermedad o alteración que provoca cansancio.

El conflicto es un proceso en el cual una parte (persona o grupo) percibe que sus intereses encuentran la oposición de la otra parte o son afectados de forma negativa por ella. Durante el curso se relacionó al conflicto con las distintas maneras de solucionarlo como lo son la comunicación, asertividad, adopción personal de un estilo para manejar conflictos y negociación, a lo cual 8 de 12 operadores lo relacionaron con las posibles soluciones para evitar un conflicto

como lo son relajarse, llegar a acuerdos y controlarse; por otro lado, 2 operadores relacionaron al conflicto con situaciones problemáticas entre dos o más personas y uno más lo relacionó con el tráfico.

La negociación es el proceso en que dos o más personas o grupos interdependientes, perciben que tienen metas comunes y metas contrapuestas, utilizan para enunciar y discutir sus propuestas y preferencias por los términos específicos de un posible acuerdo, bajo cuatro etapas: evaluación de la situación, establecimiento de un proceso, negociar un acuerdo e implementar el acuerdo. Las definiciones a la negociación, de acuerdo con los operadores se divide en dos vertientes, la primera de ellas y a lo que inclinaron correctamente 8 operadores es la resolución de diversas situaciones a través de acuerdos; la segunda vertiente se inclinó a llegar a dialogo para la definición de un conflicto.

Asertividad se definió como la expresión adecuada de pensamientos, sentimientos, emociones y comportamientos entre dos o más personas; se caracteriza por el control y el equilibrio personal en el manejo de conductas. 9 operadores la definieron como la toma de decisiones positivas, correctas y objetivas para poder comunicarse, en cambio 3 de ellos lo asociaron erróneamente a terminar su turno laboral sin contratiempos.

El trabajo en equipo, es una de las condiciones laborales de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo, en este caso nos referimos al trabajo en equipo que realizan los operadores para mantener un intervalo de operación equilibrado en la línea, evitando que actos a los que ellos denominan como pichoneo, que es simplemente detener la operación del trolebús de manera constante por largos periodos para llegar a hacer intervalos de hasta 20 min. en la operación y esto con la intención de molestar a algún compañero con el que llegan a tener conflicto. A lo que 10 de los operadores definieron

como el trabajo en conjunto para llegar a un fin común tomando en cuenta la opinión de todos los integrantes y 2 de ellos lo relacionaron con afectividad y terminar sin problemas la jornada laboral.

De las respuestas anteriores se puede concluir que el 90.4% de los participantes del taller, en su particular perspectiva del concepto, pudieron retener la información que se les dio, ya sea con una definición correcta o asociando los temas con las posibles soluciones a estos y el 9.6% de ellos en alguna de sus respuestas no pudieron definir o asociar el tema con una respuesta.

En cuanto a la utilidad en la vida cotidiana se puede observar que de los 12 operadores que debían contestar a estas preguntas 5 omitieron hacerlo, 7 contestaron a ellas de los cuales 1 mencionó que aunque si le fue de ayuda el taller para intentar tranquilizarse no ha notado diferencias en su comportamiento, pero tampoco ha implementado ninguna técnica de relajación; de los 6 operadores restantes fueron positivos en todas sus respuestas ya que argumentan utilizar distintas técnicas de relajación como hacer ejercicio, respiración y escuchar música.

En cuanto a los resultados obtenidos del instrumento, se realizó un comparativo de como los operadores concebían los temas que se desarrollaron en el curso Motivación, Comunicación y Relaciones Humanas, antes de desarrollarlos y posteriormente de haber desglosado cada uno de ellos (Véase Apéndice H), esto con la finalidad de ver el nivel de detención de información que poseen, así como si serán capaces de implementar lo aprendido en la vida cotidiana, estas preguntas si fueron respondidas por los 17 participantes, quedando de la siguiente manera.

Comunicación: conocieron la importancia de tener una comunicación clara con las personas a su alrededor y los pasos a seguir para llegar a ella; que el no tener iniciativa, comunicación y culpar a otros por lo que pasa puede llevar a la caída de una empresa; aprendieron a apreciar y valorar la comunicación y poder escuchar a los demás.

Tabla 5.

Comparativo de conocimiento del tema comunicación

Conocimiento previo	Definición	Lo aprendido
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Medio en el que los seres humanos se relacionan. ➤ Medio por el cual se transmiten conocimientos. ➤ Facilidad de comunicación. ➤ Forma de expresión entre dos personas ➤ Entenderse a través del habla. ➤ Dialogar con otra persona. 	<p>Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Forma de entendimiento. ➤ Escuchar a los demás respetando sus ideas, entendiendo sus necesidades. ➤ Comunicar lo que se piensa claramente. ➤ Contacto entre el emisor y el receptor. ➤ Medio en el que se transmite emociones e información. ➤ Tener Relaciones Humanas.

Datos obtenidos a través de los instrumentos inicial y final aplicados a cada uno de los participantes del curso.

Se puede observar que dentro de sus respuestas iniciales utilizaban la palabra comunicación para describir el mismo concepto, es decir, no emitían una definición. Al finalizar el taller el 90% de los operadores lograron apropiarse de una definición del concepto definida como el medio o forma de expresión por el que los seres humanos se relacionan y transmiten conocimientos.

Dentro de este tema se abordaron dos subtemas, los cuales ya se habían trabajado anteriormente en el taller, pero en el curso se abordaron de una manera más extensa para poder disipar las dudas que hubieran quedado, dichos temas fueron:

Frustración y conflicto: hondaron en los detonadores y cómo afectan en la vida personal, identificaron qué es lo que les genera frustración y así puedan trabajar en esos aspectos en su vida cotidiana para poder evitar que uno o ambos sentimientos controlen sus vidas.

Motivación: retomaron su significado, qué sentimientos la acompañan y qué aspectos pueden trabajar para tener motivaciones en su vida cotidiana para poder llegar a un objetivo específico, y que a pesar de las adversidades que se puedan presentar puedan llegar al objetivo deseado.

Relaciones humanas: se les mostró que las relaciones humanas efectivas son una clave importante para la felicidad, conocieron los pasos para tener buenas relaciones humanas.

Tabla 6.

Comparativo de conocimiento del tema motivación

Conocimiento previo	Definición	Lo aprendido
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Forma de comunicarse entre los seres humanos. ➤ Forma de convivencia en una sociedad. ➤ Tener conocimiento de los cursos. ➤ Forma en la que se rige una sociedad. ➤ Diálogo con otras personas. 	<p>Son el conjunto de interacciones que se da en los individuos de una sociedad, la cual tiene grados de órdenes jerárquicos; se basan principalmente en los vínculos existentes entre sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manera asertiva de relacionarse con las personas. ➤ Convivir y relacionarse con las personas. ➤ Contacto y comunicación entre los seres humanos. ➤ Interacción con otras personas.

Datos obtenidos a través de los instrumentos inicial y final aplicados a cada uno de los participantes del curso.

Los operadores, al iniciar el curso definieron las relaciones humanas como la convivencia en sociedad y la comunicación. Al finalizar el curso, el 85% de los operadores, definieron a las relaciones humanas como el relacionarse y comunicarse con las personas para entenderlas mejor y entenderse a sí mismos.

Desgaste físico-mental: identificaron estresores y en equipo dieron soluciones para evitarlos o bien, minimizar el efecto de ellos, aprendieron cómo manejar el tiempo de manera eficaz de acuerdo con sus objetivos laborales, personales y sociales jerarquizando de acuerdo a efectividad/tiempo requerido, analizaron el sentido de urgencia de cada actividad dentro del trabajo y si esa actividad logra el objetivo laboral. Esto con la finalidad de que el operador establezca prioridades, aumente la cantidad de tiempo para actividades prioritarias. Se presentaron otras técnicas y/o hábitos con los cuales disminuye el desgaste físico-emocional.

Tabla 7.

Comparativo de conocimiento del tema desgaste físico-mental.

Conocimiento previo	Definición	Lo aprendido
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actividad cotidiana que provoca estrés. ➤ Cuando se ocupa demasiado el cuerpo y la mente. ➤ Salir cansado del trabajo. ➤ Enojarse. 	<p>Es un cansancio físico y mental, con una sensación de estar vacío emocionalmente y con poca energía para trabajar. Se desarrolla como respuesta al estrés laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cansancio que ocasiona el estrés. ➤ Consecuencia de trabajo realizado. ➤ Forma de deteriorarse ante los problemas.

Datos obtenidos a través de los instrumentos inicial y final aplicados a cada uno de los participantes del curso.

En relación al concepto desgaste físico-mental, los operadores al inicio, lo definían como el cansancio o agotamiento al igual que al estrés, así mismo lo relacionaban con el envejecimiento. Al finalizar el taller, el 90% de los operadores lo definieron como el desgaste del cuerpo y la mente, cabe resaltar que los operadores volvieron a asociarlo con el estar estresados.

Trabajo en equipo: trabajaron en equipo para lograr una meta, a través del aporte de ideas, utilización de la creatividad, adopción de roles en cuanto a cómo desde el aseedor, hasta el director en general tienen una función en específico en el STE, siendo todas y cada una de las personas que laboran aquí pieza importante de un engranaje que al descomponerse o afectarse provoca una afectación al todo el servicio en su conjunto; identificaron la diferencia entre equipo y grupo, así como los diversos factores que facilitan o impiden el trabajo en equipo para que se pueda brindar a los usuarios un servicio de calidad.

Recordemos que en el taller Aprendiendo a Manejar Mi Estrés conocieron a grandes rasgos este tema, por lo que a propósito se les preguntó dentro del mismo instrumento acerca del trabajo en equipo, de primera instancia se les pidió que de acuerdo a lo aprendido previamente explicaran cómo conciben el trabajo en equipo, a lo que 10 de los operadores definieron como el trabajo en conjunto para llegar a un fin común tomando en cuenta la opinión de todos los integrantes y 2 de ellos lo relacionaron con afectividad y terminar sin problemas la jornada

laboral; la segunda pregunta decía ¿Para usted qué es el trabajo en equipo?, en el instrumento final se les preguntó ¿Qué es el trabajo en equipo?

Tabla 8.

Comparativo de conocimiento del tema trabajo en equipo

Concepción de acuerdo al curso	Conocimiento previo	Definición	Lo aprendido
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajar con un grupo de personas con un fin benéfico. ➤ Forma de trabajar para realizar acuerdos. ➤ Poder hacer el trabajo con otras personas. ➤ Tomar en cuenta la opinión de los demás y elegir la mejor opción 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actividad de dos o más sujetos que están de acuerdo. ➤ Convivir con un conjunto de personas con un bien común. ➤ Trabajar con los compañeros al mismo tiempo. ➤ Repartir el trabajo entre todos. ➤ Desarrollar lo encomendado en conjunto 	<p>Es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unión de un grupo para trabajar un objetivo en equipo y coordinación. ➤ Tomar las decisiones adecuadas para realizar una tarea lo mejor posible. ➤ Poder realizar mejor una actividad en conjunto.

Datos obtenidos a través de los instrumentos inicial y final aplicados a cada uno de los participantes del curso.

El trabajo en equipo lo definieron como el trabajar en un grupo, trabajar con los otros con un beneficio o fin. Al finalizar el curso un 90% de los operadores lo definió como el conjunto de personas o grupo, como una actividad que se realiza entre dos o más personas en la toma de decisiones.

Nutrición: identificaron teóricamente los conceptos básicos, los tipos de alimentos, las consecuencias e importancia de alimentarse adecuadamente, así como los efectos de una mala alimentación.

Tabla 9.

Comparativo de conocimiento del tema nutrición

Conocimiento previo	Definición	Lo aprendido
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Forma sana de alimentarse. ➤ Tomar vitaminas para el desgaste físico y mental. ➤ Alimentarse para desarrollar bien nuestras actividades. 	<p>Proceso voluntario a través del cual las personas se proporcionan sustancias aptas para el consumo, las modifica introduciéndolas en la boca masticándolas y deglutiéndolas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alimentarse sanamente con una dieta balanceada. ➤ Comer bien para tener energías. ➤ La ingesta de alimentos que requiere tu organismo para desarrollar tus actividades cotidianas. ➤ Saber cómo nutrinos por medio de la alimentación.

Datos obtenidos a través de los instrumentos inicial y final aplicados a cada uno de los participantes del curso.

De inicio el 80% de los operadores consideraban la nutrición como la alimentación sana/buena, como el alimentarnos y comer bien. El 90% de los operadores al final el curso, definieron usando el mismo concepto de alimentación sana, aunque esta vez incluyeron conceptos más técnicos como balanceado, saludable, nutrición y organismo.

Inteligencia emocional: conocieron qué es y para qué sirve, sus componentes, los sentimientos que la acompañan, encontraron un modo de reflexionar sobre lo que sienten y cómo transmitirlo.

Tabla 10.

Comparativo de conocimiento del tema inteligencia emocional

Conocimiento previo	Definición	Lo aprendido
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuando el estado de ánimo se encuentra bien. ➤ Tener una cosa de sorpresa. ➤ Tomar la mejor decisión en todo momento. ➤ Manera de actuar mediante emociones. ➤ Cuando todo sale bien. ➤ Manejo de las emociones. 	<p>Es la capacidad para reconocer los sentimientos propios y los de los demás, y disponer de la habilidad suficiente para manejarlos de manera satisfactoria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reacción que se tiene ante las situaciones controlando las emociones. ➤ Saber vivir con las emociones. ➤ Afrontar los problemas con calma.

Datos obtenidos a través de los instrumentos inicial y final aplicados a cada uno de los participantes del curso.

Los operadores definieron la inteligencia emocional como el sacar lo mejor de uno mismo, el auto controlarse. Al finalizar del taller la identificaron con el controlar las emociones, el auto controlarse.

Programación Neurolingüística: conocieron su definición, sus estrategias y aplicación.

Tabla 11.

Comparativo de conocimiento del tema programación neurolingüística

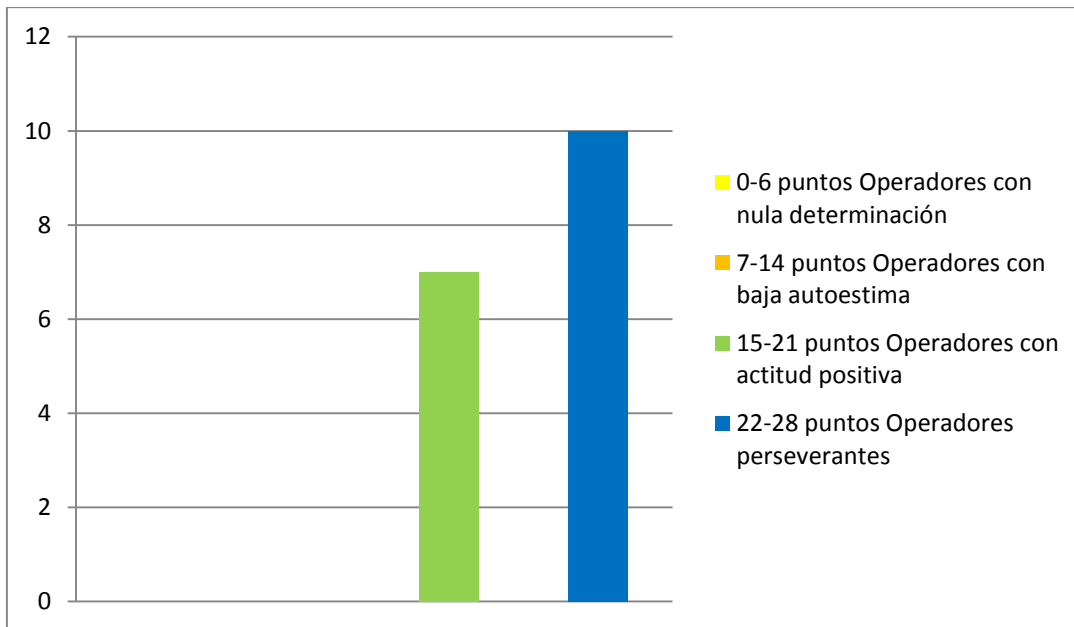
Conocimiento previo	Definición	Lo aprendido
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mensaje publicitario que nos invita a participar. ➤ Cuando el cerebro manda señales a todo el cuerpo. ➤ Comunicación con los demás. ➤ Tener en frecuencia lo que se piensa y lo que se habla para poder expresarse mejor. 	<p>La PNL es el estudio de lo que percibimos a través de nuestros sentidos (vista, oído, olfato, gusto y tacto), cómo organizamos el mundo tal como lo percibimos y cómo revisamos y filtramos el mundo exterior mediante nuestros sentidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programación de la mente para tomar buenas decisiones. ➤ Lo que se planifica para desarrollar las actividades cotidianas. ➤ Son las percepciones a través de los sentidos.

Datos obtenidos a través de los instrumentos inicial y final aplicados a cada uno de los participantes del curso.

La mayoría de los operadores se referían a la programación neurolingüística como el programar la mente, seguido por el participar en las cosas. Al finalizar la definieron como una planeación de los hechos, un desarrollo de las actividades, lo que percibimos de los sentidos, el programar nuestro cerebro y cuerpo para tomar decisiones, lo cual hace evidente una apropiación de la definición de programación neurolingüística por parte de los operadores.

Dentro del tema de programación neurolingüística se aplicó a los operadores el para determinar la perseverancia y el positivismo test (Véase Apéndice I), con la finalidad de conocer si realmente están dispuestos a generar un cambio en su vida, tanto en su entorno laboral como en su entorno personal, de esta manera también se conocería si a pesar de la mala reputación que se han hecho por no saber conducirse adecuadamente, pueden modificar sus conductas de acuerdo a la perseverancia que tienen para alcanzar las metas que se imponen ellos mismos.

Gráfica 12.

Comparativo de conocimiento del tema programación neurolingüística

Datos obtenidos a través del test aplicado a cada uno de los participantes del curso.

Como se observa en la gráfica, fueron 7 operadores obtuvieron un resultado dentro del rango 15-21 indicando que son personas que deberían ser más positivas en su vida cotidiana, podrán lograr sus metas con un poco más de dificultad, pero esto no es imposible, es necesario que se permitan ser más empáticos con otras personas y por ende con los usuarios, tienen una disposición del 60% para realizar estos cambios en su vida, por lo que se les recomienda trabajar más en ello y de esta manera puedan alcanzar sus objetivos.

Ahora bien, 10 operadores quienes obtuvieron un resultado dentro del rango 22-28 lo cual indica que son perseverantes y sin importar los obstáculos que se interpongan en su camino se esforzarán por lograr lo que se proponen, por lo que se puede determinar que estos 10 operadores fueron influidos por este proyecto y que la probabilidad de que mejoren el trato con los usuarios es de un 90%.

En general se puede observar que hay disposición por parte de los operadores para realizar cambios en su vida de manera positiva, ya que ninguno de ellos presentó menos de 14 puntos en el test, pero si bien es cierto que en ellos está realizar este cambio, también es tarea de todas las partes involucradas en su entorno, refiriéndonos al personal de STE que interactúa con ellos cotidianamente de manera laboral, cambiar las actitudes hacia los operadores ya que se debe de recordar que en el trabajo en equipo se involucran todas las partes que lo integran, por muy mínima que parezca su participación en las labores cotidianas.

3.4 Resultados obtenidos

Al iniciar este proyecto en el año 2013, se recibieron un total de 708 quejas hacia los operadores de trolebús mediante llamada telefónica, de las cuales en 67 casos se determinó su improcedencia en virtud de que no se aportaron elementos suficientes para determinar un responsable específico; de los 606 casos restantes se emitieron exhortos y se impusieron sanciones a los trabajadores que resultaron responsables, a primera vista esta cifra no resulta alarmante si se sacara un promedio de 2 quejas diarias por año, lo alarmante es que si esta cifra se compara con la cantidad de operadores de trolebús con los que cuenta el STE que son 956 y siendo la media de 3 reportes por operador consignado al menos 202 operadores que representan el 21% del total de operadores había sido consignado.

De acuerdo al informe de quejas y sugerencias de 2015, durante el año se recibieron un total de 254 quejas de las cuales 225 corresponden al comportamiento de los operadores, en comparación con el mismo informe que se realizó en 2013 al inicio de este proyecto donde las mismas quejas resultaron en 606 se puede observar que el índice de quejas levantadas por los usuarios disminuyó en un 267%, cifra que es bastante amplia ya que de 2 denuncias que se

presentaban en promedio por día ahora solo se llega a presentar una o hasta ninguna, y sólo el 8% de los operadores ha sido consignado.

Lo anterior demuestra que, en efecto, atacar el problema del estrés en los operadores es viable para ser aplicado a todos ellos, de acuerdo con el resultado positivo que se obtuvo a través del informe de quejas y denuncias presentado por la Subgerencia de Evaluación del Servicio, esto con el fin de mejorar la calidad del servicio hacia los usuarios. Pero no solo se debe abordar el tema del estrés, es necesario ampliar los temas que fueron aplicados durante el curso de Motivación, Comunicación y Relaciones Humanas, esto como complemento a sus conocimientos ya que el aprendizaje que se llevan consigo resultó de gran interés debido al cambio de vida en positivo que han presentado todos y cada uno de ellos demostradas a través del informe ya mencionado.

Como parte del quehacer que corresponde al STE para brindar a los operadores capacitación adecuada, reconociendo que no sólo depende de los operadores el mejorar el trato hacía los usuarios, además deben de proporcionárseles las herramientas adecuadas para que logren llevar a cabo esta tarea encomendada por normatividad, es a esto a lo que Parsons hace referencia cuando menciona:

No se trata sólo de que el paciente necesita ser ayudado, sino de que la naturaleza e implicaciones de esta necesidad están socialmente reconocidas, y son definidas la clase de ayuda y la pauta general de acción en relación de la fuente de ayuda. (Parsons, s. f: 303).

Por parte de la Subgerencia de Reclutamiento y Capacitación, en coordinación con la Dirección de Transportación a través de la Detección de Necesidades de Capacitación, nos dimos a la tarea de buscar temas relevantes a este proyecto, hecho que no sucedía con anterioridad, ya

que para esta detección no existían estudios previos de por medio; por lo anterior en el año de 2016 fueron programados los siguientes cursos para el Programa Anual de Capacitación 2017:

- Sensibilización para Prevenir la Violencia de Genero e Igualdad entre Mujeres, Hombres y Comunidad LGTTTI.
- Manejo de Conflictos y Trabajo en Equipo.
- Manejo de Estrés Laboral e Inteligencia Emocional para Operadores del STECDMX.

Con estos cursos se logró capacitar a 248 trabajadores en los tres temas, estos fueron impartidos en 10 series para lograr tener alcance en gran parte de la plantilla del personal de Transportación, entre operadores, jefes de terminal, radio operadores y auditores.

En conjunto con esto, se buscó el apoyo con otras instancias de gobierno para dar más herramientas en cuanto a sensibilización y relaciones humanas se refiere.

Tabla 13.

Cursos impartidos por diversas instituciones a operadores que no causaron costo a Servicio de Transportes Eléctricos.

Curso	Total	Institución	Capacitados
➤ Formación de Instructores en Toma de Conciencia	1	Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad de la CDMX	10
➤ Sensibilización a la Discapacidad	14	Desarrollo Integral para la Familia de la CDMX	318
➤ Sensibilización para Operadores de Transporte Público (Bici escuela)	24	Secretaría de Medio Ambiente de la CDMX	324
➤ Taller Toma de Conciencia	2	Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad de la CDMX	76

Datos obtenidos de los informes realizados por la autora.

Con lo anterior, se capacitaron 728 trabajadores de la Dirección de Transportación, en su mayoría operadores de trolebús, haciendo un total de 976 funcionarios capacitados en lo que va de 2017, cifras que no se habían obtenido en años anteriores.

Esta serie de capacitaciones que hasta la fecha han continuado, no sólo se limitan al ejercicio de las funciones técnicas, sino que además trastoca la parte humana del ser social que permite la empatía y evite conflictos que muchas veces son innecesarios.

No obstante, por parte de la Subgerencia de Reclutamiento y Capacitación, así como de la Dirección de Transportación han realizado lo correspondiente para volver a sensibilizar y humanizar no solo a los operadores, sino también al demás personal que los rodea.

Queda en manos de cada individuo el querer realizar un cambio en positivo de su personalidad, con la finalidad de mejorar cada día porque el individuo no cambia sus actitudes solo porque otro se lo pide pero si porque quiere estar en armonía con sus semejantes, cambia en el momento en que se compromete consigo mismo a hacerlo, para satisfacer su necesidad natural de socialización y estos cambios no solo les serán útiles dentro de su jornada laboral, ya que las herramientas que se les han dado también las aplicarán en su vida cotidiana, dicho por Bastide:

A mi juicio debemos, en cambio, abordar la personalidad humana por la comprensión de las relaciones del hombre con sus semejantes, con el mundo, con la naturaleza y consigo mismo. Creemos que el hombre es, ante todo, un ser social, y no, como supone Freud, autosuficiente y, sólo en forma secundaria, obligado a mantener relaciones con los demás para satisfacer sus necesidades instintivas... (Bastide 1961: 130).

Finalmente, para atacar el problema de la falta de liderazgo y motivación al personal se implementaron los cursos de capacitación Estrategias de Cambio y Desarrollo Organizacional, Gestión de Talento Humano y Liderazgo Asertivo para Corregir y Motivar, estos últimos están siendo impartidos al personal de estructura como una acción para desarrollar el cambio de actitudes en todos los niveles de organización.

Conclusiones Generales

Al plantearse la viabilidad en la realización de este proyecto, el objetivo fue mejorar la calidad del servicio que brinda el Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México, teniendo la firme idea de atacar el problema del estrés que viven a diario los operadores, derivado del hecho de que estos representan la imagen directa del Organismo con los usuarios, son los operadores quienes tienen en sus manos un sin número de vidas bajo su responsabilidad y el compromiso de transportar a los usuarios de un lugar a otro de manera oportuna, eficaz y segura.

Es entonces que se inicia con una serie de investigaciones para detectar los factores que estresaban a los operadores y como se podía atacar ese estrés, de esta manera se planteó y desarrolló el taller Aprendiendo a Manejar Mi Estrés que permitió tener un contacto más directo con los operadores, escuchar y conocer de ellos mismos los problemas que los aquejan en su día a día; se detectó que para ellos el trabajo de equipo no existía porque se consideraban como seres individuales y de esta manera desempeñaban sus funciones, sin acatar órdenes ni reglamentos, derivado del hecho de ser recomendados por el Sindicato por lo que la mayoría de ellos se sentían con la libertad de infringir los reglamentos; de igual manera se detectó que no acostumbran a razonar de manera asertiva queriendo resolver los problemas que se presentan a base de conflictos. La información recabada resultó muy enriquecedora, al grado de buscar que había más allá del estrés, que influía en ellos para que se comportaran de manera antipática ante la sociedad que los rodea, en este caso específico los usuarios y sus compañeros de trabajo. Además, se reconoció que también hace falta por parte de sus superiores liderazgo asertivo para corregir y motivar acompañado de motivación hacía el trabajo desempeñado.

Habría que recordar, que al principio del proyecto la hipótesis se planteó en razón de que el estrés era la principal causa de la disminución en la calidad del servicio otorgado a los usuarios

por parte de los operadores, aunque estos últimos opinaban que el estrés no influía en su comportamiento, atención hacia los usuarios y la manera en que desempeñan sus actividades cotidianas; muy por el contrario, quedó demostrado que el estrés influye a nivel individual ya que la persona al encontrarse en este estado deja de pensar lógicamente, experimenta diversos estados de ánimo negativos hacia lo que les rodea, deja de analizar y puede llegar hasta sentirse en depresión, cuando el individuo se confronta con otras personas en este estado de shock. Entonces llega a convertirse en un problema social al no ser comprendido por el otro, generando así conflictos, es entonces cuando el operador es reportado por los usuarios, por su falta de sensibilidad y tolerancia, cuando en realidad no existe comprensión ni tolerancia en ninguna de las partes.

De los resultados obtenidos en el taller se planteó la realización del Curso Motivación, Comunicación y Relaciones Humanas con el que se pudo obtener aún más información y también proveer a los operadores de herramientas para el manejo de diversas situaciones, cabe recordar que la mayoría de ellos únicamente estudió la educación básica secundaria por lo que no contaban con los fundamentos teóricos para saber diferenciar entre una comunicación asertiva y la creación de un conflicto, dejándose llevar por la pasión del momento, su súper yo salía a flote en lugar de tratar de solucionar conflictos. Si bien es cierto que ellos no tenían la intención en un principio de poner de su parte para mejorar sus actitudes, también lo era el hecho de que se sentían agredidos por sus superiores, situación que efectivamente estaba pasando y no había sido tomado en cuenta, ya que para los mandos medios y superiores de la Dirección de Transportación los culpables de toda la problemática generada con los usuarios y el mal servicio eran los operadores, cuando en realidad y como se observó a lo largo de este proyecto, el tema de trabajo en equipo pesa mucho y es difícil que sea asimilado por todo el personal, por lo que en la

Subgerencia de Reclutamiento y Capacitación se están diseñando cursos para atacar este tipo de situaciones que debilitan en gran medida el servicio que se otorga a los usuarios.

Si bien es cierto, los operadores están obligados tanto por ser servidores públicos como por la misma sociedad, entiéndase a esta como los usuarios, a dar un buen servicio, donde "...la existencia de una sociedad objetiva, exterior a los individuos, de una sociedad con leyes y normas propias, y a la que debemos adaptarnos so pena de convertirnos en neuróticos". (Freud, citado por Bastide 1961: 22), creando así individuos estresados. Habrá que recordar que no solo los operadores son responsables del servicio brindado, ya que al interior del Organismo existen una infinidad de problemas, generando que su estrés no solo sea por cuestiones referentes a su vida cotidiana, sino que además, habrá que aunar las malas condiciones en las que actualmente se encuentran los trolebuses que llegan a presentar en el mejor de los casos 20 años de antigüedad de servicio continuo; sumando a ello el estrés de los propios usuarios que están con prisa de llegar a tiempo a sus lugares de destino y finalmente el estrés que genera la tan caótica Ciudad de México, la exigencia resulta ser demasiada alta y si bien, derivado de la base sindical con la que el operador cuenta, definitivamente la empresa no lo puede mover de área de trabajo, si puede brindarle las herramientas necesarias para que aprenda a aminorar la carga de estrés que se llegue a presentar, tal como lo recomienda Guillermo Barrientos:

Cuando decimos del medio ambiente, nos referimos, si es un trabajador, a la posibilidad de que su trabajo sea interesante, cambiarlo de trabajo, etc.; si sus relaciones interpersonales en ese trabajo son malas, se le brinda otro trabajo, o se le da los recursos necesarios para afrontar la situación en su trabajo y en su familia. (Basaglia et al 1978: 191).

Algo que se observa en todos los operadores constantemente es que, con el paso del tiempo van perdiendo el interés por la función que desempeñan, colocándose una máscara de insensibilidad, convirtiéndose en simples máquinas de trabajo haciéndose una dualidad con el trolebús que operan, dejan de pensar, de sentir, de vivir cuando desempeñan su trabajo, no les interesa socializar y si reaccionan solo es para responder a agresiones que les son infringidas por los usuarios o por los mismos compañeros de trabajo, ya sea porque intimidan al operador que opera delante de ellos simplemente porque les cae mal o para ampliar el intervalo con el operador que viene detrás, ya que piensan erróneamente que su trabajo es individual, cuando en la realidad esta labor, aunque no pareciera, es el esfuerzo del trabajo en equipo coordinado, donde si alguno de sus engranes se atora simplemente la maquinaria no funciona o en palabras más acordes, si un trolebús detiene su marcha toda la línea dejará de dar servicio.

Ahora bien, muchos de los operadores se llegan a estresar con los adultos mayores debido a que estos no tienen la misma motricidad que una persona joven y hasta cierto punto llegan a provocar que los intervalos se hagan más amplios provocando un retraso al servicio, cabe resaltar que existen algunos adultos mayores que llegan a ser groseros con los operadores y que han llegado a golpearlos, motivo por el cual los operadores generan un mecanismo de defensa e intolerancia hacia ese grupo en particular. Si bien hoy en día a los operadores se les imparten cursos de sensibilización para tratar a estas personas, también habrá que concientizar a los adultos mayores a un trato de respeto, pero es algo que no está en nuestras manos como Organismo.

En el transcurso del proyecto se pudo observar que no solo el estrés es lo que genera la falta de interés hacia el trabajo de los operadores y la calidad en el desempeño en este, sino que además, influyen en ellos factores como la falta de comunicación asertiva, el desconocimiento

total sobre que el trabajo que desempeñan se realiza en equipo, donde si uno falla provoca que los demás fallen también, la intolerancia hacia algunos compañeros así como hacía los usuarios, la falta de motivación por parte de sus superiores ya que pareciera no existir un liderazgo asertivo para corregir y motivar debido a que se les hace hincapié a los operadores en toda oportunidad de lo que hacen mal, pero difícilmente reciben alguna felicitación por el trabajo desempeñado, pero sobre todo, presentan un déficit en las relaciones humanas tanto en el ámbito público como en el privado generando en ellos frustración y el automatismo de hacer las cosas simplemente porque lo tiene que hacer, porque como lo perciben ellos es su deber o una obligación, los trabajadores se sienten infelices entre más tiempo pasen laborando, porque la convivencia y la decepción va acrecentándose día a día y en su aquí y su ahora dejan de ser ellos mismos para desconectarse de la vida.

Aunque debido al constante cambio que se presenta tanto en el personal de confianza y de estructura, no se permite generar una adaptación integral tanto a las metas establecidas ya que cada servidor público nuevo que se integra trae consigo sus propias ideas y al ser reemplazado este personal en pequeños lapsos de tiempo tampoco se permite un mantenimiento de pautas, lo cual trae consigo inestabilidad en la forma de trabajo, porque si bien es cierto, las funciones de cada puesto están establecidas en los manuales de procedimientos, también es de resaltar que llegan a existir favoritismos entre operadores y superiores provocando el descontento de muchos, haciendo notar que aunque se esfuercen en realizar un buen trabajo este al final no llega a ser reconocido por los jefes en turno generando frustración y conformismo que desemboca en malas actitudes.

Desde el enfoque de Derechos Humanos, el hecho de que los operadores sean tratados tanto por sus similares como por sus superiores como máquinas, repercute en su estado de ánimo y

actitudes, claro ejemplo de ello se observa cuando un operador sufre algún accidente con el trolebús, donde al reportarlo al Centro de Control el radio operador por procedimiento, lo primero que pregunta es si se encuentra bien la unidad sin importar si el operador se encuentra bien tanto física como anímicamente, siendo esta última la más importante, ya que si una persona, cualquiera que sea, es afectada en su estado de ánimo repercutirá en su desempeño de competencias por un tiempo indefinido hasta que su psique se encuentre en condiciones óptimas para retomar las actividades cotidianas, pero sin ser tomado en cuenta lo anterior, los operadores accidentados que no presentan lesiones físicas siguen trabajando día con día sin que sean canalizados a atención psicológica ya que al no tratarse de un padecimiento físico no se es considerado como un factor de riesgo, aunque en realidad si lo sea.

Es por ello la importancia de establecer paralelo a los cursos de capacitación normas de convivencia que poco a poco lograrán que el personal, cualquiera que sea su rol en esta empresa, mantenga relaciones sociales sino completamente sanas, al menos si cordiales, tal como lo explica Norbert:

En esta sociedad no hay ningún poder central que sea suficientemente fuerte para obligar a los seres humanos a contenerse. Y cuando, en una y otra zona, crece la fuerza de un poder central; cuando se obliga a los seres humanos a convivir en paz en un territorio más o menos amplio, entonces va cambiando de modo paulatino la configuración de las emociones y las pautas de los afectos. Entonces aumenta de modo paulatino la contención y la «consideración de unos individuos hacia los otros» en la vida cotidiana, en la vida social normal. (Norbert, 1987: 239).

Otro factor que resulta ser muy importante y al cual se ha hecho caso omiso en la búsqueda de culpables a un mal servicio, es el hecho de la falta de mantenimiento de los trolebuses, refiriendo

específicamente a los modelos de la serie 4200, pintados de color blanco y que dan servicio en líneas como San Felipe de Jesús-Hidalgo, Chapultepec- Rosario, Rosario-Aeropuerto, siendo que la mayoría de ellos resultan ser obsoletos, con una antigüedad de más de 50 años dando servicio sin descanso, por lo que muchas de las piezas que se requieren para su compostura ya no son fabricadas en el mercado, en temporada de lluvias presentan goteras internas que pueden poner en peligro tanto la seguridad del operador como de los usuarios derivado de que el trolebús trabaja directamente con energía eléctrica; por otro lado se encuentran los trabajadores de mantenimiento que al igual que los operadores son personal de base, recomendados del Sindicato por lo que llegan a presentar los mismos casos de influyentísimo, ya que ellos se apegan limitarse a dar mantenimiento a los trolebuses de acuerdo al reporte que realiza el operador y no se dan a la tarea de revisar a detalle que otras fallas pudieran estarse presentando, creando entonces un círculo vicioso donde nadie quiere asumir el trabajo que le corresponde.

Situaciones como las descritas, han llevado a que el Servicio de Transportes Eléctricos vaya cada día en declive, porque entre menos trolebuses se encuentren en circulación mayor serán los intervalos que provocan filas interminables de usuarios que se estresan y estresan a los operadores.

Dentro de lo que cabe en mi papel como Socióloga en esta investigación desde la aportación teórica hasta la metodología que se utilizaría en este estudio, además de dar el acompañamiento en la dirección de este proyecto a los jóvenes estudiantes de la Facultad de Psicología de la UNAM, me di a la tarea de involucrarme totalmente en este, directamente con los operadores participando tanto en el taller como en el curso no solo como observadora, también como instructora, logrando de alguna manera ser aceptada en el círculo de operadores que difícilmente permiten que una mujer sea participe en su manera de pensar y actuar entre ellos, esto siempre de

una manera muy respetuosa de los operadores hacía mi persona y viceversa lo cual me permitió tener una visión más amplia del funcionamiento de la micro sociedad en la que ahora me desenvuelvo, además de comprender que no todos los problemas que se generan alrededor del servicio son única y exclusivamente por parte de los operadores, pero que los usuarios los culpan directamente por tener el contacto directo con ellos, desquitando también en ellos su estrés y frustraciones de una vida tan estresante como la que se vive en esta Ciudad, estrés que finalmente es contagiado a los operadores y por mucha capacitación que se les dé para poder generar un cambio de actitud en ellos, si todas las partes que colaboramos en este Organismo no aportamos para generar un cambio en positivo, simplemente un día en el mejor de los casos, permitirá la introducción de intereses privados, será vendido a la iniciativa privada o simplemente desaparecerá sin pena ni gloria dejando a los usuarios sin otra opción de transporte similar y generando más caos de movilidad a esta tan ya caótica Ciudad de México.

Ahora bien, de acuerdo a la teoría del enfoque sistémico de Parsons, cada uno de los subsistemas que integramos este Organismo debemos asumir nuestra responsabilidad, realizando las tareas específicas que nos corresponden para poder brindar un servicio de calidad, ya que en un sistema organizado se generan procesos de utilidad que agregan valor a cada una de sus partes, en este caso, si cada uno de los trabajadores que formamos parte del STE desempeñamos nuestra labor en virtud de mejorar, provocaremos una reacción en cadena donde al final, todos los demás integrantes lograrán tomar el ritmo de trabajo generando más que un cambio positivo, bajando costos económicos y generando resultados exitosos. Para lo anterior, se requiere que independientemente de las metas y objetivos generales, cada subsistema o Subgerencia que integra al Organismo tenga metas y objetivos específicos acorde a las actividades que realizan, y que estas queden claras a cada uno de los trabajadores, además se debe lograr una interrelación

entre las demás partes, claro ejemplo de ello es que si un trolebús presenta fallas tanto el operador con la experiencia que tiene, debe tener claridad de en qué puede estar fallando la unidad, para que al momento de interactuar con un mecánico de mantenimiento pueda explicar que es lo que pudo detectar al presentarse la falla con mayor precisión, por otro lado el mecánico debe estar abierto a las sugerencias y opiniones de los operadores para identificar con más facilidad la falla y de esta manera poder acortar los tiempos en que el trolebús pudiera estar fuera de servicio haciendo un trabajo de efectividad, lo cual llevará finalmente a bajar tanto los costos de operación así como el descontento de los usuarios.

Al finalizar el proyecto, conforme a lo que a mi intervención respecta, emití las siguientes recomendaciones a la Dirección de Transportación a través de presentación de Power Point en la reunión de trabajo que se realizó el día 2 de junio de 2014 (Véase Apéndice E), la totalidad de la plantilla, incluyendo al personal de estructura, deben tomar un taller con temas referentes a comunicación, sensibilización, motivación y trabajo en equipo.

- Se debe generar un ambiente de trabajo cordial donde haya empatía, si bien no generar una amistad, promover el trabajar con armonía y respeto de y para todos los integrantes, refiriendo al artículo 3° del Reglamento Interior el cual versa: Los trabajadores mantendrán cortesía, lenguaje adecuado, seriedad y veracidad en la información que deban proporcionar, asimismo, guardarán respeto a sus compañeros, jefes inmediatos y funcionarios de la empresa.
- Tratar a todos los integrantes de la Dirección por igual, como personas y no como máquinas de trabajo, ya que este tipo de trato causa conflicto no solo entre los operadores también con el personal administrativo, por lo que se debe procurar tener un ambiente

laboral saludable, no basta con que se tenga respeto a los entre compañeros (al mismo nivel jerárquico), sino también con los jefes inmediatos y personal de estructura.

- Cuando se informa de algún incidente o accidente, el radio operador primero se deberá preguntar por la salud e integridad del operador y los usuarios y posteriormente solicitar los datos correspondientes al protocolo indicado en el Manual del Operador página 163 Qué hacer en caso de eventualidades. Seguir procedimientos.
- Cuando hay un accidente grave donde hubo decesos debe darse el apoyo psicológico a los operadores de tal manera que pueda permitirles retomar su labor sin consecuencias negativas.
- Canalización de apoyo psicológico para 3 operadores.
- Trabajar con discrecionalidad en la información que debe ser reservada, hay que recordar que en el Artículo 10 de la Ley de Protección de Datos Personales del DF se prohíbe proporcionar datos sensibles haciendo referencia a las características morales y emocionales las cuales fueron manejadas al momento de solicitar información para el desarrollo de este Proyecto.
- Buscar llegar a acuerdos con las áreas con las que interactúan los operadores para que se dote del equipo necesario y en buen estado para que puedan desempeñar su trabajo de manera eficiente.
- Buscar llegar a acuerdos con las áreas con las que interactúan los operadores para generar un buen ambiente de trabajo.

Finalmente, como parte de mi labor y gracias a la experiencia adquirida en este proyecto, logré recabar a través de los resultados del estudio realizado, propuse a todas las áreas que integran al Servicio de Transportes Eléctricos, que los trabajadores en su totalidad tomen los

cursos de desarrollo humano que ahora son tomados por los operadores, para que se sensibilicen con la intención de que todos trabajemos en una misma línea, para ese entonces aún no se contaba con la NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención; misma que establece “los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo”. (Diario Oficial de la Federación, [DOF], 2018: 1).

Fuentes consultadas

Alianza de Tranviarios de México. (2013-2015). *Contrato Colectivo de Trabajo*. México:

Servicio de Transportes Eléctricos del Distrito Federal.

Almaraz, J., del Pino, J., Izquierdo, J., García, F., Cillero, A., Bouzada, P., Jiménez, J., Táuler,

A., Sánchez, V., Lloret, M. y Sospreda, M. (2010). *Transporte y elección modal*.

Aplicaciones de Sociología de movilidad. Trabajo presentado en el X Congreso Español de

Sociología, GT.5 Sociología Urbana de la Federación Española de Sociología. Recuperado

de <http://www.fes-sociologia.com/files/congress/10/grupos-trabajo/ponencias/697.pdf>

Altamirano, C. (2015). *La Ciudad más dolorosa del mundo para transportarse*, Nexos on line.

Recuperado de <http://www.nexos.com.mx/?p=23985>

Asamblea Legislativa del Distrito Federal, VI Legislatura. (2014). *Código de Ética de los*

Servidores Públicos para el Distrito Federal. México. Recuperado de

<http://www.aldf.gob.mx/archivo-a86f4dc0797830b2c94791b783839950.pdf>

Azuaje, D., Laya, J., Fergusson, K., Quintero, J., Rojas, J., Silva, D., Torres, C. (2011). *Teorías y*

Paradigmas Educativos. Recuperado de:

<http://paradigmaseducativosuft.blogspot.mx/2011/05/figura-1.html>

Basaglia, F., Langer, M., Szasz, T., Caruso, I., Verón, E., Suárez, A. y Barrientos, G. (1978).

Razón, Locura y Sociedad. (1ra. Ed.) México: Siglo XXI Editores.

Bastide, R. (1961). *Sociología y Psicoanálisis*. Buenos Aires, Argentina: Compañía General

Fabril.

Bedolla, F. (2006). *Manual de Autoformación en Ética Pública*. México: Instituto de Acceso a la

Información Pública del Distrito Federal.

- Bertola, D. (2010). *Hans Selye y sus ratas estresadas*. Revista Medicina Universitaria. Hospital Provincial del Centenario, 12(47), 142-143.
- Bourdieu, P. (1990). *Sociología y Cultura*. México: Grijalbo.
- Bourdieu, P., Chamboredon, J. y Passeron, J. (2002). *El oficio del sociólogo*. Buenos Aires, Argentina: Siglo XXI.
- Domínguez, B., Valderrama, P., Olvera, Y., Pérez, S., Cruz, A. y González, L. (2002). *Manual para el taller teórico-práctico de manejo del estrés*. México: Plaza y Valdes S.A de C.V.
- Gabinete de Comunicación Estratégica . *Reporte de Transporte Público 2013*. Recopilado de <https://gabinete.mx/?s=transporte>
- Gobierno de la Ciudad de México. (2017). *Acuerdo por el que se da a conocer el incremento de la tarifa aplicable al servicio de transporte de pasajeros público colectivo de ruta concesionado y permissionado en la Ciudad de México*. México: Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Recuperado de <https://data.sacmex.cdmx.gob.mx/repositorio/art121/I/inter/91ctoppc.pdf>
- Gobierno del Distrito Federal. (2013). *Acuerdo por el que se emite Resolución que determina el importe de la tarifa aplicable al Sistema de Transporte Colectivo (METRO)*. México: Gaceta Oficial del Distrito Federal. Recuperado de <https://metro.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Fideicomiso/actualizado190319/anexo1.pdf>
- Gobierno del Distrito Federal. (2014). *Jefatura de gobierno*. México: Gaceta Oficial del Distrito Federal. Recuperado de http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/52c9edd0ef678.pdf
- Gobierno del Estado de México. (2017). *Acuerdo del secretario de movilidad por el que se modifican las tarifas máximas para la prestación del servicio público de transporte, en la*

modalidad de colectivo y mixto. Estado de México, México: Gaceta del Gobierno del Estado de México. Recuperado de <https://smovilidad.edomex.gob.mx/sites/smovilidad.edomex.gob.mx/files/files/pdf/sep084.pdf>

Gobierno Federal. (1956). *Ley de la Institución Descentralizada de Servicio Público "Servicio de Transportes Eléctricos del Distrito Federal"*. Ciudad de México, México: Diario Oficial de la Federación. Recuperado de <https://docs.mexico.justia.com/estatales/distrito-federal/ley-de-la-institucion-descentralizada-de-servicio-publico-servicio-de-transportes-electricos-del-distrito-federal.pdf>

Gobierno Federal. (2018). *NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. Ciudad de México, México: Diario Oficial de la Federación. Recuperado de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

Goffman, E. (2006). *Estigma: la identidad deteriorada*. 1ª ed. 10ª reimp. Buenos Aires: Amorrortu.

Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal. (2009). Lineamientos para la Protección de Datos Personales del Distrito Federal. México: Gaceta Oficial del Distrito Federal. Recuperado de <http://cgservicios.df.gob.mx/prontuario/vigente/r244702.htm>

International Business Machines (2011). *IBM Global Commuter Pain Survey: Traffic Congestion Down, Pain Way Up*. Recuperado de <https://www-03.ibm.com/press/us/en/pressrelease/35359.wss#resource>

Merton, R. (1995). *Teoría y estructura sociales*. 4ª ed. México: Fondo de Cultura Económica.

Norbert, E. (1987). *El proceso de la civilización*. Madrid: Fondo de Cultura Económica.

Oficina de Instrucción Operativa (2013-2014). *Manual del Operador de Trolebús 2013-2014*.

México: Servicio de Transportes Eléctricos del Distrito Federal.

Organización Mundial de la Salud. (2006). *Prevención del suicidio, un instrumento en el trabajo*.

Recuperado de

https://www.who.int/mental_health/prevention/suicide/resource_work_spanish.pdf

Orlandini, A. (1999). V. Sociología del estrés. En *El estrés: Qué es y cómo evitarlo*. Argentina:

Fondo de Cultura Económica, Secretaría de Educación Pública.

Parsons, T. (s.f). *El sistema social*. [Versión DX Reader].

Selye, H. (1936). *A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents*. [Versión DX Reader]. doi:

10.1176/jnp.10.2.230a

Apéndice A

Instrumento aplicado a los operadores durante la jornada laboral



SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DEL DISTRITO FEDERAL
 DIRECCIÓN GENERAL
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
 SUBGERENCIA DE RECLUTAMIENTO Y CAPACITACIÓN

"2013; AÑO DE BELISARIO DOMÍNGUEZ"

Edad: _____ Jornada Laboral: _____ Días de descanso: _____

Considerando que 1 es nada y 5 es mucho, conteste las siguientes preguntas:

1. ¿Qué tanto le gusta su trabajo, incluyendo todas las actividades que desempeña?

1 2 3 4 5

2. ¿Considera que su trabajo le estresa?

1 2 3 4 5

3. ¿Es cordial al saludar a los usuarios cuando suben a la unidad?

1 2 3 4 5

4. ¿Cómo considera la relación con sus compañeros de trabajo?

1 2 3 4 5

5. ¿Considera que sus problemas familiares influyen en su estado de ánimo dentro de su jornada laboral?

1 2 3 4 5

A continuación se le hará una serie de preguntas, en la cual le pidamos conteste con honestidad:

6. ¿Cómo se siente al inicio de su jornada laboral?

- Feliz
- Triste
- Preocupado
- Desorientado
- Enojado
- Resignado
- Otro _____



Municipio Libre Ote. 402, Planta Baja, Col. San Andrés Tetepilco,
 C.P. 09440, Del. Iztapalapa, Tel. 25950000, ext 276

df.gob.mx
 ste.df.gob.mx

Apéndice A

Instrumento inicial



SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DEL DISTRITO FEDERAL
DIRECCIÓN GENERAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
SUBGERENCIA DE RECLUTAMIENTO Y CAPACITACIÓN

"2013; AÑO DE BELISARIO DOMÍNGUEZ"

7. Menciona 3 factores que considere que lo estresan:

8. ¿Qué día o días considera que son más pesados o bien sufre mucho estrés en el trabajo y por qué?

9. ¿Qué hora u horas considera más pesadas durante su jornada laboral y por qué?

10. ¿Ha tenido algún siniestro o bien, ha recibido quejas por parte de los usuarios que hayan tenido consecuencias en su trabajo? Especifique:

11. ¿Tiene alguna técnica especial para controlar el estrés en su jornada laboral, especifíquela?

12. ¿Cómo se siente al término de su jornada laboral?

- Feliz
- Triste
- Preocupado
- Desorientado
- Enojado
- Resignado
- Otro _____



Municipio Libre Ote. 402, Planta Baja, Col. San Andrés Tetepilco,
C.P. 09440, Del. Iztapalapa, Tel. 25950000, ext 276

df.gob.mx
ste.df.gob.mx

Apéndice B

Programa del Taller Aprendiendo a Manejar mi Estrés



SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DEL DISTRITO FEDERAL
 DIRECCIÓN GENERAL
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
 SUBGERENCIA DE RECLUTAMIENTO Y CAPACITACIÓN



TALLER: APRENDIENDO A MANEJAR MI ESTRÉS

Día	Hora	Duración	Actividad	Objetivo	Metodología	Material	Responsable	
17-feb	14:10	5 min.	Cuestionario inicial y entrega de etiqueta para personalificadores	Saber de primera instancia datos fundamentales de los operadores para posteriormente realizar un análisis de los factores que los estresan constantemente.	Escrita	Hojas impresas del cuestionario inicial Plumas Etiquetas Plomones	Karla	
	14:15	30 min.	Presentación	Presentarse con los operadores para que entren en confianza, preguntarles ¿Qué es lo que más disfrutan hacer? Con la finalidad de sacarlos de su contexto y que se conozcan más entre sí.	Oral		Karla	
	14:45	25 min.	Técnica de relajación	Al inicio de la actividad se le preguntará al grupo como se sienten y cuales son sus sensaciones en ese momento, la técnica a utilizar lleva por nombre "Meditación Guiada" en la cual se pretende que el participante logre llegar a un estado de relajación y modificar sus sensaciones negativas en ese momento y pueda incorporarse al taller con actitudes positivas. Para ello se utilizará el audio "Meditación Guiada".	Audio	Computadora Bocinas	Lucero	
	15:10	10 min.	¿Qué es el estrés?	Dentro de la presentación se les preguntará ¿Qué es el estrés para ellos, se presentarán dos definiciones dadas Lazarus y Folkman, y Kelloway y Frone Barling; posteriormente los operadores tendrán que hacer su propia definición de estrés; todo ello para que identifiquen cual es su estresor y en que circunstancias se presenta.	Presentación en Power Point Participación de los operadores	Computadora Cañon	Lucero	
	15:20	10 min.	Receso					
	15:30	20 min.	Identificación de los estresores	Se le pedirá a los operadores que en una hoja blanca escriban las cosas que concideran que los estresan tanto en su vida laboral como en lo familiar, posterior se les pedirá que seleccionen las cinco fuentes de estrés predominantes, comentarán al grupo y se analizará en grupo por que influye en el desempeño de su trabajo.	Ejercicio escrito Participación de los operadores	Hojas blancas	Lucero	
	15:50	10 min.	Implicaciones de las alteraciones al organismo durante un periodo de estrés.	Mostrar a los operadores las consecuencias fisiológicas, emocionales y conductuales que causa el estrés en el organismo, para concientizarlos del peligro en la salud que pueden ser causados por el estrés.	Presentación en Power Point Video	Computadora Cañon Bocinas	Lucero	
	16:00	30 min.	Estrategias de afrontamiento de estrés	Que el participante disminuya sus niveles de estrés a través de la escritura autoreflexiva	Ejercicios vivenciales Diapositivas	Computadora Cañon Bocinas	Diana	



Municipio Libre Ote. 402, Planta Baja, Col. San Andrés Tetepilco,
 C.P. 09440, Del. Iztapalapa, Tel. 25950000, ext 214

df.gob.mx
 ste.df.gob.mx

Apéndice B

Programa del Taller Aprendiendo a Manejar mi Estrés



SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DEL DISTRITO FEDERAL
 DIRECCIÓN GENERAL
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
 SUBGERENCIA DE RECLUTAMIENTO Y CAPACITACIÓN



TALLER: APRENDIENDO A MANEJAR MI ESTRÉS

Día	Hora	Duración	Actividad	Objetivo	Metodología	Material	Responsable	
19-feb	14:10	10 min.	Técnica de relajación	Que los participantes inicien el taller relajados	Auditiva	Computadora Cañón Bocinas	Ximena	
	14:20	5 min	Resumen sesión pasada	Que el participante recuerde lo realizado en la sesión anterior para así fomentar la construcción de conceptos y aplicación de lo aprendido en su vida cotidiana.	Oral		Ximena	
	14:25	5 min.	Concepto de conflicto	Identificar de forma teórica lo que es el conflicto y los factores que intervienen en él.	Diapositivas	Computadora Cañón	Ximena	
	14:30	15 min	Negociación	Identificar el concepto de negociación	Diapositivas	Computadora Cañón	Ximena	
	14:35	10 min	Etapas de Negociación	Reconocimiento de las 4 etapas de la negociación	Diapositivas		Ximena	
	14:45	15 min	Concepto de asertividad	Identificar el concepto de asertividad y experiencias relacionadas con la no asertividad	Diapositivas y video experiencias	Computadora Cañón, fichas biblio.	Ximena	
	15:00	10 min.	Confrontaciones del cuadrante de la asertividad	Reconocer situaciones en las cual se practica la asertividad	Diapositivas	Cañón	Ximena	
	15:10	10 min.	Receso					
	15:20	20 min.	Técnicas de asertividad	Identificar técnicas de comunicación asertiva y situaciones cotidianas en donde aplicarlas.	Diapositivas Video	Cañón		
	15:40	20 min.	Ejercicio del trabajo en equipo	Que los operadores conozcan la importancia de trabajar en equipo. La telaraña.	Trabajo en equipo	Estambre	Mariana	
		10 min.	Cuestionario final	Evaluar los resultados del taller impartido tomando en cuenta las opiniones, el sentir y las experiencias de los operadores para determinar cuales son los factores que afectan sus niveles de estrés y de que tipo de ejercicios y temas deben ser tomados en cuenta para posteriores talleres.	Esorita	Cuestionarios impresos	Joselyn	
	16:10	10 min.	Clausura					



Municipio Libre Ote. 402, Planta Baja, Col. San Andrés Tetepilco,
 C.P. 09440, Del. Iztapalapa, Tel. 25950000, ext 214

df.gob.mx
 ste.df.gob.mx



Apéndice C

Cuestionario inicial para participantes del Taller Aprendiendo a Manejar mi Estrés



SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DEL DISTRITO FEDERAL
 DIRECCIÓN GENERAL
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
 SUBGERENCIA DE RECLUTAMIENTO Y CAPACITACIÓN

APRENDIENDO A MANEJAR MI ESTRÉS

BIENVENIDO

Edad: _____ Antigüedad como operador: _____

Estado Civil: _____ Línea o Corredor en la que labora: _____

¿Tiene hijos? _____

Horario laboral: _____

Considera usted que al llegar a su lugar de trabajo se siente motivado ¿Por qué?

En sus palabras defina lo que considera como estrés:

¿Qué factores considera que son estresantes para usted en su entorno laboral?

De los factores mencionados señale el que considere más importante o que le afecte con mayor frecuencia:

¿Qué factores considera que son estresantes para usted fuera de su jornada laboral?

¿Cómo se siente anímicamente cuando sale de su turno?

En el desarrollo de su trabajo ha tenido incidentes relacionados con usuarios:

NO _____ SI _____ ¿Cuántos aproximadamente? _____



Municipio Libre Ote. 402, Planta Baja, Col. San Andrés Tetepilco,
 C.P. 09440, Del. Iztapalapa, Tel. 25950000, ext 276

df.gob.mx
 ste.df.gob.mx



Apéndice D

Cuestionario final para participantes del Taller Aprendiendo a Manejar mi Estrés



SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DEL DISTRITO FEDERAL
DIRECCIÓN GENERAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
SUBGERENCIA DE RECLUTAMIENTO Y CAPACITACIÓN

APRENDIENDO A MANEJAR MI ESTRÉS

¿Cómo valora el aprendizaje logrado en este taller?

¿Qué considera lo más importante de este taller? ¿Por qué?

Piensa usted que lo aprendido tiene una aplicación práctica en su vida ¿Por qué?

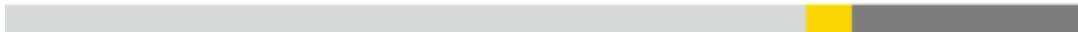
¿Considera que se encuentra más capacitado para tomar decisiones adecuadas en situaciones de estrés?

¿Qué otros temas le gustaría que se manejaran en el taller y por qué?



Municipio Libre Ote. 402, Planta Baja, Col. San Andrés Tetepilco,
C.P. 09440, Del. Iztapalapa, Tel. 25950000, ext 276

df.gob.mx
ste.df.gob.mx



Apéndice D

Cuestionario final para participantes del Taller Aprendiendo a Manejar mi Estrés



SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DEL DISTRITO FEDERAL
 DIRECCIÓN GENERAL
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
 SUBGERENCIA DE RECLUTAMIENTO Y CAPACITACIÓN

Marque con una (x) si el taller te agrado y si cumplió con tus expectativas siendo un 0 la menor calificación y un 10 si fue completamente de tu agrado.

El taller fue:

Inútil	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Útil
Malo	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Bueno
Difícil	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Fácil
Detestable	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Se disfruta
Fragmentado	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Coherente
Insatisfactorio	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Satisfactorio
Confuso	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Claro
Sin valor	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Válido
Innecesario	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Muy importante
Inconsistente	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Consistente
Irrelevante	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Relevante
Pasivo	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Activo
Reducido	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Prolongado
Desinformativo	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Informativo
Teórico	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Práctico
Aburrido	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Interesante
Convencional	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Imaginativo
No estimula	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Estimulante



Municipio Libre Ote. 402, Planta Baja, Col. San Andrés Tetepilco,
 C.P. 09440, Del. Iztapalapa, Tel. 25950000, ext 276

df.gob.mx
 ste.df.gob.mx

Apéndice E

Cronograma de actividades



SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DEL DISTRITO FEDERAL
DIRECCIÓN GENERAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
SUBGERENCIA DE RECLUTAMIENTO Y CAPACITACIÓN



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

FECHA	ACTIVIDAD	TEMAS	RESPONSABLE
11 de abril	Integración de información al Proyecto	Contrato Colectivo de Trabajo	Ximena
		Resultados del Taller	Joseline
		Respuestas del cuestionario a Transportación	Lucero
		Perfil del Operador	
		Manual de Operación	Mariana
		Definir cuales son las fallas internas del Organismo	Diana
		Definir que es lo que estresa a los operadores	
15 de abril	Propuesta del segundo Taller	Estrés	Cada una de las participantes tendrá que definir y desarrollar un tema el cual deberá tener una duración mínima de dos horas y sobre este tema se deberán realizar los indicadores correspondientes.
		Trabajo en equipo	Ximena
21 de abril	Reunión con Transportación	Presentación del segundo Taller a desarrollar	Omar y Karla
2 de mayo	Integración de la información proporcionada por Transportación y Atención al Usuario	Manual de Jefe de Patio, Proveedor y Trolero	Diana
		Tipos de unidades, operadores trolebus y tren ligero (totales y diferidos)	Joseline
		Manual del Operador de Tren Ligero	Lucero
		Manual del Operador de Trolebus	Mariana
		Estadísticas de Atención al Usuario	Ximena
12 de mayo	Taller	Motivación, Comunicación y Relaciones Humanas	Karla
13 de mayo		Desgaste físico-emocional	Lucero
14 de mayo		Trabajo en equipo	Ximena
15 de mayo		Nutrición	Diana
16 de mayo		Inteligencia emocional	Joseline
19 de mayo		Reunión con el equipo	Retroalimentación y resultados del taller
20 de mayo	Solicitud a Atención al Usuario	Se solicitará a través de oficio el record de quejas de los operadores del grupo con mayor número de incidencias que asisten al taller en dos cortes: el primero para saber cuantas incidencias presentaron de diciembre de 2013 a febrero de 2014 y el segundo corte de febrero de 2014 a mayo del 2014 con la finalidad de conocer si el primer taller tubo influencia sobre su comportamiento y si disminuyó el numero de quejas presentadas hacia ellos	Karla
23 de mayo	Integración de resultados de segundo taller y conclusión		Se asignaran el día de la reunión
26 de mayo	Presentación previa del proyecto	Presentar a Omar el proyecto completo para su visto bueno	Cada una deberá presentar cuatro subtemas del proyecto para presentarlo
2 de junio	Presentación previa del proyecto	Presentar el proyecto final con asistentes de Transportación, Atención al Usuario y Gerencia de Personal	Todas las participantes

Apéndice F

Compendio de programa del Curso Motivación, Comunicación y Relaciones Humanas



SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DEL DISTRITO FEDERAL
 DIRECCIÓN GENERAL
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
 SUBGERENCIA DE RECLUTAMIENTO Y CAPACITACIÓN



CURSO: MOTIVACIÓN, COMUNICACIÓN Y RELACIONES HUMANAS

Periodo: Lunes 19 a viernes 23 de mayo de 2014.
 5 sesiones Horario: 14:00 A 18:00 hrs.

Objetivo: Proveer de herramientas a los operadores para que puedan afrontar los factores que afectan en la calidad en el servicio que brindan a los usuarios.

Aula 2 de Capacitación Tetepilco 25 participantes

Requerimientos generales: Aula, 25 mesabancos, escritorio, silla, pizarrón, plumones, borrador, proyector, laptop y bocinas.

Sesión 1. Motivación, Comunicación y Relaciones Humanas

Día	Duración	Actividad	Objetivo	Metodología	Material
19-may	4 hrs.	Comunicación	Los participantes conocerán la importancia de tener una comunicación clara con las personas que se rodean y los pasos a seguir para llegar a ella.	Expositiva Presentaciones en Power Point Videos Técnicas grupales Técnicas Individuales Ejercicios	Laptop Proyector Bocinas Manual 10 Palfacates Hojas Blancas Plumas
		Relaciones Humanas	Los participantes aprenderan que las relaciones humanas efectivas son una clave importante para la felicidad.		
		Frustración y conflicto	Los participantes sabrán los aspectos importantes que generan frustración y conflicto, así como afectan en la vida personal.		
		Motivación	Los participantes conoceran el significado de la motivación, que sentimientos la acompañan y que aspectos pueden trabajar para tener motivaciones en su vida diaria		

Sesión 2. Desgaste Físico Emocional

20-may	4 hrs.	Solución de Problemas	El participante identificará estresores y en equipo darán soluciones para evitarlos o bien minimizar el efecto de ellos, al final se expondrá lo que cada equipo planteo y comentará en grupo.	Expositiva Presentaciones en Power Point Videos Técnicas grupales Técnicas Individuales Ejercicios	Pizarrón Marcador para Pizarrón Hojas Plumas Manual Laptop Proyector Bocinas
		Asertividad	Recordar lo visto en el curso El manejo de mi estrés, sobre asertividad, esto con el fin de aclarar que es una técnica individual para evitar el desgaste físico-emocional.		

Apéndice F

Compendio de programa del Curso Motivación, Comunicación y Relaciones Humanas



SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DEL DISTRITO FEDERAL
 DIRECCIÓN GENERAL
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
 SUBGERENCIA DE RECLUTAMIENTO Y CAPACITACIÓN



CURSO: MOTIVACIÓN, COMUNICACIÓN Y RELACIONES HUMANAS

Periodo: Lunes 19 a viernes 23 de mayo de 2014.

5 sesiones Horario: 14:00 A 18:00 hrs.

Objetivo: Proveer de herramientas a los operadores para que puedan afrontar los factores que afectan en la calidad en el servicio que brindan a los usuarios.

Aula 2 de Capacitación Tetepilco 25 participantes

Requerimientos generales: Aula, 25 mesabancos, escritorio, silla, pizarrón, plumones, borrador, proyector, laptop y bocinas.

Sesión 1. Motivación, Comunicación y Relaciones Humanas

Sesión 3. Trabajo en Equipo

21-may	4 hrs.	¿Qué es un equipo?	Los participantes identificarán la diferencia entre equipo y grupo.	Expositiva Presentaciones en Power Point Videos Técnicas grupales Técnicas Individuales Ejercicios	Pizarrón Marcador para Pizarrón Hojas Plumas Manual Laptop Proyector Bocinas Fichas con fragmentos de frases Pelota Contenedor Tubería Spaggety Cinta aislante Cordel Bombón
--------	--------	--------------------	---	---	--

Apéndice F

Compendio de programa del Curso Motivación, Comunicación y Relaciones Humanas



SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DEL DISTRITO FEDERAL
 DIRECCIÓN GENERAL
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
 SUBGERENCIA DE RECLUTAMIENTO Y CAPACITACIÓN



CURSO: MOTIVACIÓN, COMUNICACIÓN Y RELACIONES HUMANAS

Periodo: Lunes 19 a viernes 23 de mayo de 2014.

5 sesiones Horario: 14:00 A 18:00 hrs.

Objetivo: Proveer de herramientas a los operadores para que puedan afrontar los factores que afectan en la calidad en el servicio que brindan a los usuarios.

Aula 2 de Capacitación Tetepilco 25 participantes

Requerimientos generales: Aula, 25 mesabancos, escritorio, silla, pizarrón, plumones, borrador, proyector, laptop y bocinas.

Sesión 1. Motivación, Comunicación y Relaciones Humanas

Sesión 4. Nutrición y PNL

22-may	4 hrs.	Nutrición y Alimentación	Los participantes identificarán teóricamente los conceptos básicos de nutrición.	Expositiva Presentaciones en Power Point Videos Técnicas grupales Técnicas Individuales Ejercicios	Pizarrón Marcador para Pizarrón Hojas Plumas Manual Laptop Proyector Bocinas
		PNL	Que los participantes conozcan la PNL y sus estrategias.		

Sesión 5. Inteligencia Emocional

23-may	4hrs.	Inteligencia emocional: concepto y utilidad	Al finalizar el tema el participante podrá conocer qué es y para qué sirve la inteligencia emocional.	Expositiva Presentaciones en Power Point Videos Técnicas grupales Técnicas Individuales Ejercicios	Pizarrón Marcador para Pizarrón Hojas Plumas Manual Laptop Proyector Bocinas Pelota de goma Sonidos
--------	-------	---	---	---	--

Apéndice G

Instrumento inicial del Curso Motivación, Comunicación y Relaciones Humanas



SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS
DEL DISTRITO FEDERAL
Dirección General
Dirección de Administración y Finanzas
Gerencia de Administración de Personal

CDMX

"2014, Año de Octavio Paz"

MOTIVACIÓN, COMUNICACIÓN Y RELACIONES HUMANAS

BIENVENIDO

¿Cómo concibe los temas que se trataron en el curso "El manejo de mi estrés?"

Estrés

Conflicto

Negociación

Asertividad

Trabajo en equipo

¿Piensa que en algún momento de su vida le ha sido de ayuda lo que vio en el curso anterior? ¿Por qué?



Municipio Libre Oto. 402, Planta Baja
Col. San Andrés Tetepilco, C.P. 09440 Del. Iztapalapa
Tel. 25950000 ext. 214

df.gob.mx
ste.df.gob.mx

Apéndice G

Instrumento inicial del Curso Motivación, Comunicación y Relaciones Humanas



SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS
DEL DISTRITO FEDERAL
Dirección General
Dirección de Administración y Finanzas
Gerencia de Administración de Personal

CDMX

"2014, Año de Octavio Paz"

¿Ha notado diferencias en su comportamiento hacia los usuarios?

¿Ha implementado técnicas de relajación en su vida diaria?

¿Qué técnicas ha empleado?

¿Para usted que es la comunicación?

¿Para usted que son las relaciones humanas?

¿Para usted que es el desgaste físico mental?

¿Para usted que es el trabajo en equipo?



Municipio Libre Ota. 402, Planta Baja
Col. San Andrés Tetepilco, C.P. 09440 Del. Iztapalapa
Tel. 25950000 ext. 214

df.gob.mx
ste.df.gob.mx

Apéndice G

Instrumento inicial del Curso Motivación, Comunicación y Relaciones Humanas



SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS
DEL DISTRITO FEDERAL
Dirección General
Dirección de Administración y Finanzas
Gerencia de Administración de Personal

CDMX

"2014, Año de Octavio Paz"

¿Para usted que es la nutrición?

¿Para usted que es la programación neurolingüística?

¿Para usted que es la inteligencia emocional?

¿Qué expectativas tiene del curso?



Municipio Libre Ote. 402, Planta Baja
Col. San Andrés Tetepilco, C.P. 09440 Del. Iztapalapa
Tel. 25950000 ext. 214

df.gob.mx
ste.df.gob.mx

Apéndice H

Instrumento final del Curso Motivación, Comunicación y Relaciones Humanas



CUESTIONARIO FINAL
MOTIVACIÓN, COMUNICACIÓN Y RELACIONES HUMANAS

Nombre: _____ Exp. _____

De acuerdo al conocimiento obtenido en el taller, conteste las siguientes preguntas:

¿Qué es la comunicación?

¿Qué son las relaciones humanas?

¿Qué es el desgaste físico y mental?

¿Qué es trabajo en equipo?

¿Qué es la nutrición?



Apéndice H

Instrumento final del Curso Motivación, Comunicación y Relaciones Humanas



¿Qué es la programación neurolingüística?

¿Qué es la Inteligencia emocional?

Describe algo importante que aprendió

¿Qué le gustó más del taller?

¿Qué no le gustó de este taller?

Escriba sus comentarios



SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS
DEL DISTRITO FEDERAL
Dirección General
Dirección de Administración y Finanzas
Gerencia de Administración de Personal
Subgerencia de Reclutamiento y Capacitación

Municipio Libre Cte. 402 Col. San Andrés Tepepico,
C.P. 06440 Del Istapalapa

Apéndice I

Test para determinar la perseverancia y el positivismo

**TEST PARA DETERMINAR TU PERSEVERANCIA Y POSITIVISMO****MARCA LA OPCION ELEGIDA**

A-Cuando me propongo alcanzar un gran objetivo

- I) Le pido ayuda a los demás
- II) Le aviso a los demás que estoy en un proceso de cambio
- III) Me lo guardo porque la envidia es peligrosa
- IV) Lo grito a dos vientos

B-Cuando veo que mi objetivo está muy lejos

- I) Reacomodo el objetivo buscando algo similar pero más realizable.
- II) Me entusiasma más el hecho de que esté lejos.
- III) Abandono el objetivo.
- IV) Me da lo mismo intentar que seguir

C-Cuando abandono un objetivo o proyecto que era muy difícil de alcanzar

- I) Siento culpa
- II) Siento alivio por sacarme el peso de encima
- III) Reformulo un objetivo intermedio
- IV) Definitivamente eso no era lo mío

D-Cuando surge un contratiempo en el camino hacia mi objetivo

- I) No importa lo que pase sigo por el mismo camino
- II) Me planteo si es conveniente seguir
- III) Busco la manera de resolverlo aunque fuera necesario detenerme
- IV) Abandono porque es una señal de que no tengo que continuar

E-Una amiga/o te dice que el cambio que estás buscando no es conveniente para vos

- I) Es solo el consejo de un amigo, yo sé que tengo que seguir
- II) Me queda dando vueltas en la cabeza ese consejo
- III) Mejor hacerle caso
- IV) Consulto con otras personas

F-Para alcanzar mi objetivo, imprevistamente voy a necesitar un dinero extra

- I) Antes que pedir prestado prefiero abandonar
- II) Pongo ropa vieja en venta
- III) Dejo de comprar zapatos por un tiempo
- IV) Siempre se necesita dinero para lo que uno quiere

G-Todo va viento en popa, pero por razones ajenas tengo que abandonar

- I) Debí suponerlo
- II) Al menos lo intenté
- III) Siempre me pasa lo mismo
- IV) Tiene que haber alguna forma de resolverlo