



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE MEXICO

Facultad de Contaduría y Administración

65
2ej

LA CAPACITACION COMO INSTRUMENTO DE SUPERACION PARA OPERADORES DEL TRANSPORTE URBANO

Seminario de Investigación Administrativa
Que para obtener el título de
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
p r e s e n t a
FELIPE GUTIERREZ PINAL

Asesor del Seminario: L.A. Ma. Elena García Hernández



FCA México, D. F. 1997

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



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.

A mis padres: Con respeto, orgullo y cariño.

A mi madre: Por darme la vida, por sus cuidados a lo largo de mi niñez.

Por su apoyo incondicional en mis estudios, y así como por ser parte fundamental de nuestra familia.

A mi padre: Por su carácter como hombre y sus consejos como amigo.

Por su apoyo incondicional, por ser parte primordial de sus hijos.

“ A ellos de verdad gracias ”

A mis hermanos: Por sus cuidados en mi niñez, su apoyo moral, intelectual y económico.

Por ser parte esencial en mi formación tanto profesional como personal.

José Luis, Lucila, Juan, Marta, Roberto, + Jesús (q.p.d.),
Joel, María Luisa, Virginia y Enrique.

A mis cuñados: A todos ellos, por su amistad, apoyo y afecto en todo este tiempo que formamos parte de la familia.

“A todos ustedes gracias”

A mi hijo, José Roberto : Por ser la motivación mas importante, para seguir adelante tanto en lo profesional como en lo familiar, y ser un ejemplo a seguir.

“Bienvenido”

Para mi esposa : Por ser base primordial de nuestra vida conyugal, así como por su amor, cariño, comprensión y motivación, por el mejor regalo que me pudo haber realizado, nuestro hijo.

**Para mi profesora: Por ser guía de esta investigación, así
como su aportación, no solo en lo
académico si no también por sus
conocimientos tanto intelectuales
como reales de nuestra profesión.**

“Gracias”

INDICE

INTRODUCCION	1
ANTECEDENTES	4
OBJETIVO DE LA INVESTIGACION	6

CAPITULO I

1. DEFINICION DE LA ADMINISTRACION Y SUS GENERALIDADES	7
2.- IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACION	9
3.- DEFINICION DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO	10
4.- ANTECEDENTES DE LA CAPACITACION	13
5.- LA CAPACITACION EN UNA EMPRESA DE SERVICIO-DE LO GENERAL A LO PARTICULAR	15

CAPITULO II

1.- ANTECEDENTES DEL TRANSPORTE URBANO DE LA CIUDAD DE MEXICO	20
2.- MARCO LEGAL	26

CAPITULO III

1.- METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	28
2.- CUESTIONARIOS APLICADOS A OPERADORES	30
3.- VALUACIONES	32
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	34
BIBLIOGRAFIA	36

**DONDE EXISTE CAPACITACION, EXISTE SUPERACION.
UNA CONSTANTE CAPACITACION CREA UN BIENESTAR
PERSONAL**

**EL BIENESTAR PERSONAL, CREA UN MEJOR CRITERIO
PARA UN BIEN SOCIAL.**

TITULO DE TESIS

**LA CAPACITACION COMO INSTRUMENTO DE SUPERACION
PARA OPERADORES DEL TRANSPORTE URBANO.**

INTRODUCCION

El éxito o fracaso de toda organización esta determinada por la capacidad y la calidad de los elementos que la integran.

Puede indicarse que los problemas existentes en el mundo de los negocios se debe en gran parte a las fallas del personal que los dirigen, por lo tanto si deseamos que los directivos lleven a cabo una labor exitosa, deberán cuidar la buena administración y capacitación de los recursos humanos para que esto sea el reflejo de eficiencia. Recomendamos hacer periódicamente una evaluación de su personal, donde encontraremos capacidad y aptitudes para cubrir el objetivo general de la organización que es una de sus metas primordiales. Esto implica que el licenciado en administración debe desarrollar las técnicas de administración, evaluación y capacitación en coordinación con las políticas en la dirección que deben planearse y dirigirse dentro del marco de la normatividad de la misma.

Actualmente la formación de los funcionarios y de los subordinados operativos se logra através de la experiencia y capacitación para tener una calidad con rendimiento y eliminar deficiencias, errores ó descuidos, para mejorar actividades de procedimientos y sistemas de control en lo general de la organización.

El objetivo general del transporte es cumplir con una función social, ya que un porcentaje del ingreso familiar se destina para el mismo. Hemos observado una deficiente coordinación de sus servicios (del transporte publico). Y esto es motivo por el que me interese en realizar este trabajo para mostrar lo importante de capacitar al personal operativo del transporte urbano que carece de una politica integral del servicio del área metropolitana y el cual genera infinidad de problemas mimaginables, tanto sociales, politicos, económicos y ambientales. Es una propuesta para evaluar periódicamente la capacitación del personal operativo para cumplir verdaderamente con la función social.

Debemos considerar que el desarrollo del personal es una actividad que se debe planear a corto y largo plazo, pues si se desea que de este desarrollo y preparación se obtengan los resultados deseados de la Empresa y cumplir con su objetivo.

El reto que tiene el Licenciado en Administración en el Area de Recursos Humanos, es crear constantemente programas de capacitación en lo que concierne al transporte urbano para un servicio de 1a, 2a y 3a línea, tomando en cuenta psicología social del personal operativo, así como la del usuario.

En la última parte de la investigación se menciona el sistema metropolitano de transporte, el cual forma parte del programa de modernidad de las empresas públicas, con el objetivo primordial del saneamiento financiero, el que consiste en la superación del subsidio federal al transporte público del Distrito Federal

Este trabajo de investigación esta enfocado particularmente para el personal operativo (y como base a otros niveles) del transporte urbano, por considerar que tiene un papel importante dentro del ámbito social, de la Ciudad de México.

ANTECEDENTES

Para planear el problema del transporte urbano mencionaremos algunas publicaciones actuales.

“ El transporte de pasajeros es uno de los talones de aquiles de la Ciudad de México presente y futura, su gran dimensión, su forma anárquica y dispersa de crecimiento, su complejidad estructural han hecho que la población tenga que recorrer grandes distancias para realizar sus actividades cotidianas, lo que en la situación actual de saturación de tránsito e insuficiencia e ineficacia del transporte público, se convierten en altos costos y largas horas de fatiga y desgaste, tanto físico como mental.

(1)

“El transporte y la estructura vial guardan relación directa con el crecimiento poblacional, la dispersión o crecimiento de la zona urbanizada y la concentración geográfica de las actividades económicas y de servicios de su población. Añada el crecimiento poblacional que ha multiplicado el número de sus habitantes en el período de 1940-94 por 9 veces, hasta llevarla a constituir una de las Ciudades más pobladas del Mundo”. (2)

“Apunta que nunca podrá darse un verdadero programa de capacitación para los choferes de combis, micros etc. por que de nada serviría, ya que ellos manejan con una gran carga de violencia, producto de la gran de dinero que tienen que pagar para poder llegar a ser dueños de la unidad que operan”.

(3)

“ ¿Está conforme con el servicio que prestan? ”

SI 16 % NO 84 %

Principales Quejas:

* Son inseguros	30 %
* Los choferes no respetan reglamento de tránsito.	25 %
* Hacen muchas paradas	20 %
* Son caros	17 %
* Siempre van llenos	8 % (4)

(1) 2a de Ovaciones, Mayo 12 de 1995, Miguel del Rosal Garcia, p.p 8.

(2) “Cuestión”, 1a Edición, 12 de Mayo de 1995, Alfonso Ramirez p.p.2

(3) “La Jornada”, 15 de Mayo de 1995, Alfonso Urrutia, p.p. 44

(4) “El Herald de México”, 13 Mayo de 1996, Coordinación de Investigación

OBJETIVO DE LA INVESTIGACION

Crear conciencia en el personal tanto directivo como operativo del transporte de la importancia de sus funciones, sin que sientan que realizan una labor monótona y, por el contrario la realicen con el grado de servir, tanto con el público usuario y el personal que les rodea.

Informar a los niveles directivos la importancia que tiene el área de Capacitación, para que concienticen al trabajador de su importante función.

Colaborando con esto para evitar conflictos viales, pérdidas horas hombre, congestionamientos, contaminación, robos, accidentes etc., contar con otro tipo de cultura, tanto para la ciudad, como para el usuario mismo, así con esto darles la oportunidad a los trabajadores de mejorar su nivel de conocimientos y de esta manera crear motivación (laboral y económicas) para beneficio, tanto para la Empresa como del trabajador.

Actualmente se esta planeando un nuevo sistema de reordenación del transporte público el cual debe de ser una oportunidad para implantar una serie de cursos para el nuevo personal, incluyendo puestos altos, medios y operativos.

CAPITULO 1

DEFINICION DE LA ADMINISTRACION Y SUS GENERALIDADES

La definición etimológica de la administración, nos da una noción el cual se refiere "a la función que se desarrolla bajo el mando de otro", de un servicio que se presta.

Algunos autores la definen, por sus elementos, como:

- * Koontz and O'donnell: considera a la administración como "La dirección de un organismo social, y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes".

- * George P. Terry: Indica "Consiste lograr un objetivo predeterminado, mediante el esfuerzo ajeno.

- * E.F.L. Brech: "Es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado."

- * Henry Fayol (considerado el padre de la administración) indica "La administración es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar".

Por último diremos que la Administración es “La función de lograr que las cosas se realicen por medio de otros”.

La administración busca en forma directa la obtención de resultados de máxima eficiencia, en la coordinación cuenta con dos etapas:

La primera es la de la estructuración ó construcción del organismo.

La segunda donde se desarrolla a plenitud las funciones, operaciones ó actitudes que le son propias.

De acuerdo al análisis de la definición de cada autor, indico como conclusión que el fondo común de esta son: “ objetivamente los resultados según la planeación y el control como se apliquen “. (5)

IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACION

La administración es parte fundamental de cualquier organización por sus característica é importancia, ya que su aplicación practica partirá del proceso administrativo (planeado, organizado, integrado, dirigido y controlado.)

Una de las funciones que se tomara en cuenta, es la integración del personal enfocado en el área de capacitación y desarrollo. Por necesidad, la administración debe ser aplicada en todo organismo social, por su complejidad o por lógica.

En todo organismo social debe existir eficiencia, el éxito de esto depende de la capacitación y preparación de los recursos humanos y de su tecnología considerando que nos apoyan los recursos materiales necesarios para una organización grande, mediana o pequeña y poder ser competitivos, esto esta en manos del licenciado en administración, en lo correspondiente al área de personal, la habilidad de saber coordinar sus recursos que integran una organización y logran la productividad o rentabilidad como un objetivo económico de la organización.

Para un país es fundamental el desarrollo de la administración de calidad para poder crear capitalización y desarrollo de sus trabajadores, en esencia. La coordinación de sus elementos que la integran. En nuestro país la organización es punto esencial.

DEFINICION DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO

La Capacitación se proporciona al trabajador tanto en teoría como en practica elementos para que en vía de promoción puedan ocupar una vacante o puesto superior al que actualmente están desempeñando o simplemente para superación personal, ya que la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales y futuras de una empresa, orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actividades de los trabajadores.

La Capacitación tiene un significado mas amplio, el cual es proporcionar conocimientos sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo. Esta es impartida a empleados, ejecutivos y funcionarios en general, cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual, técnico y administrativo.

Adiestramiento se entiende como la habilidad o destreza adquirida por regla general en el trabajo, preponderantemente físico, desde este punto de vista el adiestramiento se imparte a los empleados de menor categoría y a los obreros en la utilización y manejo de maquinas y equipo.

La Capacitación se refiere solamente a la instrucción de operaciones técnicas y mecánicas; esta dirigida a los que no son administradores; los cursos están diseñados para un propósito a corto plazo, como la operación de maquinaria.

La Capacitación es responsabilidad de cuatro grupos principales:

- 1) La administración superior.
- 2) El departamento de personal.
- 3) Los supervisores.
- 4) Los empleados.

Razones para impartir capacitación:

- 1) Elevar productividad y calidad.
- 2) Planear los recursos humanos
- 3) Motivar, ayuda a la higiene y seguridad.
- 4) Prevé obsolescencia y ayuda al crecimiento de la gente.

Objetivos de capacitación:

- 1) Proporcionar conocimientos, actualizando constantemente.
- 2) Evita la ignorancia y la obsolescencia del personal.
- 3) Adiestra y deja que el personal se desarrolle mejor en sus funciones.

Necesidad de la capacitación:

- 1) La palabra necesidad significa, carencia o falta; es decir, cualquier diferencia entre un "ser" y un "deber ser".

Tipos de necesidad:

Son muy diversas y heterogéneas por lo que se presentan varias clasificaciones.

1) Amplitud.

a) Necesidad de la empresa (organizacional), de un area (ocupacionales), de un trabajador (individual).

2) Temporal.

a) Necesidades vigentes, a corto y/o largo plazo.

3) De las raíces y orígenes de los problemas.

a) Necesidades de conocimientos, habilidades y actitudes.
b) Por carencia en las estructuras y políticas de la empresa.

4) En cuanto a hechos.

a) Empleados de nuevo ingreso, rotación de personal, ascensos y promociones, ausentismo, por expansión etc.

De lo anterior se deduce como término, que la necesidad de capacitación se presenta para prever ó adelantar necesidades futuras.

Estas necesidades pueden ser:

- Para incrementar la productividad del individuo.
- Por que el éxito de la empresa exige un desarrollo optimo de la labor personal.

ANTECEDENTES DE LA CAPACITACION

En nuestro país, en 1931, en la Ley Federal del Trabajo se establece la obligación de las empresas de tener aprendices, a fin de garantizar la demanda de personal calificado.

Pero nos hemos referido a la celeridad reciente del desarrollo científico y tecnológico, y este sistema de aprendices no satisfacía la necesidad cada vez mayor de personal que tuviera los conocimientos y las habilidades que el proceso de industrialización exigía. Por otra parte, este proceso desencadenado por el progreso industrial, provocó paradójicamente desempleo al sustituir a los artesanos por maquinaria, así como altos índices de accidentes y baja productividad.

En consecuencia el Gobierno Mexicano, con el afán de abatir este problema, tanto social como económico, dispuso con obligatoriedad a las empresas impartir capacitación.

En 1977 se adiciona en el art.123 la fracción XIII, donde el obrero tiene ese derecho, y en 1978 nace el Sistema Nacional de Capacitación y Adiestramiento.

El 21 de septiembre de 1982 el jefe del Ejecutivo Federal, creó el Instituto Nacional de Productividad, como Organismo descentralizado, disolviendo al Centro Nacional de Productividad, el cual venía funcionando como fideicomiso del Gobierno Federal.

Así mismo se crea el Instituto Nacional del Trabajo que junto con el Centro Nacional de Información y Estadística del Trabajo, se fusionan para crear la Dirección General de Control y Evaluación.

En 1985 por medidas de racionalización administrativa surgen cambios en la estructura orgánica de la S.T. y P.S.

En 1989 nace el Centro de Capacitación para el trabajo.

Todo tipo de cambios referentes a las áreas de capacitación y entrenamiento han ido evolucionando poco a poco, aun realizándose modificaciones para que tanto jóvenes como adultos se preparen para una vida productiva y provechosa, y en un futuro se puedan ver resultados, que si son bien aplicados y controlados, harán del desarrollo del individuo una fuente de poder, característica de esta era actual.

Actualmente por medio de la oficialía mayor del D.D.F. a través de la Dirección de Capacitación, a instrumentado para todas las dependencias del gobierno, un estudio de "Detección de Necesidades del Programa de capacitación para 1997", con el fin de actualizar al personal correspondiente. (6)

LA CAPACITACION DENTRO DE UNA EMPRESA DE SERVICIO

De lo general:

En los momentos actuales tenemos que enfrentarnos a un sin numero de problemas, los cuales tendremos que solucionar de inmediato si es que se desea salir adelante con una organización de una empresa. para la cual debemos estar preparados técnica e intelectualmente, para con esto responder adecuadamente a los requerimientos de una sociedad demandante de servicios

Debido al desarrollo del área metropolitana es una prioridad social la mejor distribución del ingreso, por lo tanto las políticas de la capacitación en el transporte deben buscar un equilibrio entre las necesidades de producción y sociales. por que en la ciudad de México transitan más de 3 millones de vehiculos, de los cuales el 3.5 % corresponden al sistema de transportes colectivo y el resto se encuentran compuesto por particulares.

Actualmente la tecnología avanza a pasos agigantados, las computadoras, los sistemas automatizados, que tanta polémica causa en el sentido en que están desplazando a los recursos humanos, los cuales pueden ser aprovechados para un mejor desempeño y mejores resultados para la empresa, siempre y cuando estos tengan una constante capacitación.

Son indudables los beneficios que aportan los desarrollos tecnológicos en todos los campos de la ciencia, pero no se debe de olvidar que el factor humano es fundamental en la consecución de cualquier meta u objetivo de la empresa. pero el resultado será de acuerdo a su preparación.

Entonces el punto clave de la realización de cualquier proyecto esta en la adecuada canalización de aptitudes y conocimientos de las personas que participan activamente en la empresa.

Por lo anterior la capacitación es una improporrogable y necesaria por ley, si es que queremos salir del subdesarrollo, desempleo, y la crisis actual. los cuales tienen una relación muy estrecha y una dependencia tecnológica tendenciosa de los países económicamente mas poderosos.

FUNCIONES ESPECIFICAS DE CAPACITACION DENTRO DE UNA EMPRESA DE SERVICIO

A lo particular :

Facilitar la asimilación de los conocimientos que debe poseer para la aplicación correcta, un operador profesional y desarrollar también las habilidades para la conducción de autobuses, para con esto proyectar y presentar a la comunidad un servicio de calidad.

- Que es un operador de autobús de servicio publico?

Es un servidor publico, que tiene la responsabilidad de transporta a la ciudadanía del D.F. y la zona conorbuada, en condiciones seguras, en el momento oportuno y cumpliendo con sus necesidades de origen y destino.

A diferencia de los otros conductores, estos contarán con una capacitación que les permita mejorar sus habilidades y aumentar sus conocimientos en la adecuada operación y funcionamiento de los autobuses.

REGLAS QUE DEBE CUMPLIR.

- La labor del operador no solo se limita a la conducción de autobús, su labor va mas allá este contexto.
- En este orden de ideas, han clasificado por ámbito de aplicación todas aquellas premisas que debe observar y cumplir

REGLAS QUE DEBE CUMPLIR EL OPERADOR HACIA EL USUARIO

- Trato cortés para el usuario.
- Sea el vínculo entre el organismo y el usuario , detecte y transmita necesidades de este.
- Proyecte seguridad.
- Maneje adecuadamente la unidad
- Cumpla con sus ruta correspondiente.
- Supervise y alentar pago de tarifa.

REGLA QUE DEBE CUMPLIR EL OPERADOR HACIA EL SERVICIO

- Proyectar una imagen corporativa excelente (presencia y actitud)
- Conservar y proporcionar los cuidados suficientes a las unidades.
- Cumplir con lo horarios y destinos del servicio.
- Propiciar una convivencia agradable con los compañeros de trabajo.
- Alentar el apoyo y respeto hacia la fuente de trabajo.

REGLAS QUE DEBE CUMPLIR EL OPERADOR HACIA LOS DEMAS CONDUCTORES.

- Conocer y respetar el reglamento de tránsito.
- Manejar a la defensiva.
- Ser considerado y paciente con los peatones.

- Anticiparse a cualquier posibilidad de riesgo de sufrir un accidente.
- Respetar los señalamientos de tránsito.

REGLAS QUE DEBE CUMPLIR EL OPERADOR HACIA SI MISMO.

- Convivir bajo una conducta de rectitud y respeto hacia los compañeros de trabajo.
- Conservar siempre un apariencia pulcra a través del baño diario, ropa y accesorios limpios de acuerdo con el uniforme.
- Evitar el consumo de bebidas alcohólicas, drogas e inhalantes.

CARACTERISTICAS DE UN OPERADOR DE UN AUTOBUS

- Contar con todo un perfil para ser un buen operador.

CARACTERISTICAS BASADAS EN EL CONOCIMIENTO

- Observación en los rangos de operación.
- Conducción suave y segura.
- Observación y respecto a los reglamentos y disposiciones oficiales que regulan el tránsito de los vehículos.
- Supervisión diaria sistemática de las condiciones físicas y operativas del autobús:
- Golpes - niveles de aceite, agua y combustible - luces -
- Limpiadores - estado de llantas - tableros etc.

CARACTERISTICAS BASADAS EN LA PERSONALIDAD

- Cortesía hacia el público.
- Proporcionar información sobre origen - destino de las unidades cuando así se lo solicite.
- Solicitar con amabilidad al público usuario que pasen a la parte trasera de la unidad, cuando así se requiera estar consciente de que se transportan vidas humanas.
- Reflejar una imagen agradable y pulcra a los usuarios.
- Ponderar puntualidad, respeto para ti mismo y hacia los demás.

CAPITULO II

ANTECEDENTE GENERALES DEL TRANSPORTE DE LA CIUDAD DE MEXICO

En la Ciudad de México, la transportación masiva de pasajeros se inició en 1857 con la operación del Tranvia de Vapor, la primera ruta unía el centro con los suburbios de la Villa de Guadalupe. Esta vía formó parte del tramo del ferrocarril México-Veracruz y conectaba otros pueblos suburbanos del norte de la Ciudad, así se unieron a la Ciudad importantes centros de producción agropecuaria, como Chalco, Mixquic y Xochimilco.

A fines del siglo pasado aparecieron los primeros Tranvías Eléctricos, cuya construcción y operación estuvo a cargo de particulares. Las primeras concesiones las autorizó el ayuntamiento en 1896 a la "Compañía limitada de los Tranvías Eléctricos". Más tarde, las concesiones y el equipo se transfirieron a "The México Electric Trasway", que en 1907 fue a su vez absorbida por la "Compañía de Tranvías de México".

Con el crecimiento de la red de Tranvías, se expandió la ciudad precisamente hacia donde estos se dirigían. Entre 1858 y 1910 la Ciudad creció 4.7 veces (de 8.5 a 40.5 Km²) hasta absorber los entonces municipios de Azcapotzalco, Tacuba, Guadalupe, Tacubaya, Mixcoac, Coyoacán y Tlalpan.

El predominio del Tranvía se mantuvo hasta fines del periodo revolucionario. A partir de 1920 el crecimiento físico y demográfico que experimentaba la Ciudad, demandaba de sistemas de transportación más modernos, el automotor fue el primero en circular por las principales calles. Algunos de estos vehículos, empleados inicialmente para usos particulares, se adaptaron para funcionar como autobuses urbanos y suburbanos.

Hemos determinantes en el surgimiento del automotor como sistema de transporte colectivo, fueron las huelgas de trabajadores tranviarios, ya que al paralizar el servicio en Julio de 1916, algunos choferes de autos de alquiler se aventuraron a poner en circulación unidades de la marca Ford, adaptadas con tablas amarradas y toldos de manta, recordados como "fotingos".

Al poco tiempo aparecieron las llamadas "julias", camionetas adaptadas por algunos fabricantes de vehículos con capacidad para 10 pasajeros mal sentados. A pesar de las pocas unidades en operación, ya desde entonces se hablaba de rutas improvisadas pese a las deficiencias del servicio, el número de autobuses aumentó aceleradamente, originando la rápida proliferación de rutas sin una adecuada planificación, lo que requirió de la intervención estatal. Así, en 1918 el gobierno del Distrito Federal empezó a regular el servicio mediante el otorgamiento selectivo de permisos.

Los autobuses que en aquel entonces operaban, cubrían parte considerable del área urbana y hasta 1926 daban servicio aproximadamente 30 rutas con mil seiscientos treinta y siete unidades.

A partir de los años treinta, el autobús desplazó en importancia al tranvía, manteniéndose en el Distrito Federal y en el Estado de México la política de seguir otorgando concesiones privadas e individuales.

Al inicio de los años cuarenta surgieron las primeras Empresas de Transporte Automotor, agrupando a los de un mes y se otorgaban principalmente en los periodos de mayor demanda, por ejemplo en Diciembre.

En 1967 el Gobierno decidió iniciar la construcción del metro, cuya primera línea que corría de la estación Zaragoza a la estación Chapultepec, se inauguro el 5 de septiembre de 1969, continuando interrumpidamente sus obras de 1978 a la fecha.

En los años setenta se vigorizo el proceso de monopolización de los autobuses con la alianza de camioneros. Posteriormente con la estatización de los autobuses en el Distrito Federal, los taxis colectivos adquirieron mayor fuerza y ampliaron sus rutas y ramales por prácticamente toda la ciudad.

En 1985 se suprimieron definitivamente los tranvías y en 1986 se impulsó el denominado tren ligero. Iniciando su operación en diciembre de ese año en el tramo de Taxqueña, Huipulco.

En la actualidad, en la ciudad de México operan diversos modos de transporte urbano de pasajeros: El metro, el tren ligero, y los trolebuses de pasajeros de la extinta Ruta-100, los colectivos (Combis y Microbuses) y los Taxis. (7)

(7) Tarea Legislativa del transporte, Rep. José Luis Luege Tamargo
Mayo, '96.

SISTEMA DEL TRANSPORTE URBANO

En la década de los 40, existían 50 organizaciones de permisionarios plenamente reconocidos por el "Departamento del Distrito Federal", el Gobierno federal autorizó la creación de 50 organizaciones de las cuales solo se operaron 48 para hacer un total de 98 líneas con sus respectivos permisos autorizados, en este periodo nace el servicio de primera clase en el Distrito Federal. Cabe señalar que los permisionarios adquirían sus autobuses por medio del Banco Nacional de Transportes, que en la década de los 50, pasa a ser propiedad de la Nación, diez años más tarde, nace la unión de permisionarios del transporte de pasajeros, organismo oficial definido como desconcentrado. Durante esta década fueron realizados los primeros estudios técnicos para la adquisición de nuevo parque vehicular de los que se llamaron autobuses chatos.

Posteriormente en los años 60, el Gobierno capitalino confiscó 17 líneas con todo y equipo por faltar liquidez; la entonces ruta 39 que se llamaba "Lomas de Chapultepec Servicio Expreso" y que transitaba de la entonces calle de Arzobispado (a un lado del zocalo) al kilómetro 1 1/2 de la carretera a Toluca, fue por su servicio de primera clase, y por el recorrido que realizaba debía de tener los mejores camiones.

Por lo que en ese mismo tiempo se cambio todo el parque vehicular y se adquirieron camiones de tipo vitrina, posteriormente la línea cambio de razón social y se llamo "Autobuses rápidos Lomas de Chapultepec", bajo este nombre se crearon nuevas rutas: la Auditorio-Zocálo, Auditorio-Paseo de la Reforma-Basilica y Auditorio-Ciudad Satélite. lo que amplio un aumento de unidades. La línea sería controlada por la unidad de permisionarios, órgano del Departamento del Distrito Federal.

En 1971 se cambia el parque vehicular nuevamente, se introducen los primeros autobuses tipo "Delfin" y se decide cambiar la razón social de la línea 39 (Modulo de la Ciudad) y se descubre en este tiempo las concesiones 99 y 100, no se habían otorgado, por lo que las autoridades se inclinaron por la ruta-100, por su fácil pronunciación a partir de ese momento, la línea se siguió expandiendo en cuanto a rutas y parque vehicular y su servicio fue mejorando substancialmente. Fue así como el día 3 de agosto de 1981, por decreto presidencial se crea el organismo publico descentralizado, "Autotransportes urbanos de pasajeros R-100", con personalidad jurídica y patrimonios propios. El 21 de septiembre del mismo año se publica en el diario oficial, la revocación de todas las concesiones otorgadas a particulares, por lo que el sistema de transporte de autobuses del Distrito Federales transformo por Decreto Presidencial en "Autotransportes urbanos de pasajeros R-100". (8)

(8) Introducción al Sistema de Transporte Urbano de Pasajeros.

MARCO LEGAL

La ley orgánica del DDF menciona el reglamento interior de la comisión de vialidad y transporte*.

Considerando que auxiliará en el ejercicio de sus atribuciones, los cuales comprenden el estudio, planeación y despacho de asuntos de los órganos administrativos, centrales y descentralizados. Así como asigna y distribuye atribuciones administrativas. Los descentralizados (como el organismo SMTR-100) estos subordinados a la jefatura del departamento del D.F. teniendo facultades específicas para resolver instrumentos jurídicos que dichos organismos elaboren.

Existe un órgano descentralizado denominado Comisión de Vialidad y Transporte; realiza estudios y normas de protección de la vida, seguridad, comodidad y rapidez en el tránsito de vehículos; planear nuevas obras viales; auxiliar al jefe del D.D.F. en la coordinación con las autoridades respecto al problema del transporte urbano de pasajeros; determinar rutas de penetración, fijar rutas, horarios y frecuencias, entre la junta directiva de la comisión se cuenta el jefe del D.D.F. Secretario General de Gobierno. El Secretario de Transportes y Vialidad.

Esta comisión formulará anualmente su propuesta.

A nivel direcciones le corresponde:

Analizar la situación del transporte urbano y proponer alternativas de solución; establecer criterios de diseño y normas de seguridad de los vehículos de transporte urbano; implantar sistemas de transporte urbano del DDF; difundir información relativa a implementaciones, innovaciones relativas al transporte urbano del D.F. (9)

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

Este procedimiento se realizo de acuerdo a las siguientes etapas:

- 1) Población y muestra
- 2) Recopilación de datos
- 3) Procesamiento de datos

Partiendo de una Metodología, las Muestras que se aplicaron a un grupo de operadores, se concluye lo siguiente: de una población de 4,000 operadores, el 90 % se considero con un grado de confiabilidad al establecer dicha evaluación, por otro lado, el 10% carece de la información adecuada sobre el área de capacitación.

Determinación por la cual pudimos establecer alcances y limitaciones en nuestra investigación.

La Muestra aplicada se calculó de 1×100 a nivel operadores.

La recopilación de datos como su nombre lo indica, es juntar, analizar, escrudiñar y sintetizar todos los datos de información útiles, a fin de cumplir con el objetivo de la investigación; razón por la cual se obtiene lo siguiente:

El 60% de la muestra aplicada a operadores ha tenido algún curso de capacitación; un 90% lo considera importante para su desempeño; un 80% tiene conocimiento de lo que son las Relaciones Humanas.

Por otro lado, se considera en un 70% malas las relaciones humanas entre Jefe-Subordinado y en un 55% malas las relaciones entre operadores y usuarios.

Esto nos demuestra la falta de educación cultural y la no adecuada capacitación.

De aquí repercute la mala aplicación que se le da a todo el proceso de selección de personal, haciendo más énfasis a la capacitación y adiestramiento.

Considerando que las Organizaciones que brindan este servicio no cumplen con los Reglamentos y el buen servicio que se debiera dar al público, de esto deriva la falta de planeación en la capacitación

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

**CUESTIONARIO APLICADO A OPERADORES DEL TRANSPORTE
PUBLICO**

1.- A TENIDO ALGUN CURSO DE CAPACITACION EN LOS ULTIMOS 6 MESES?

SI NO

2.- CREE CONVENIENTE ALGUN CURSO DE CAPACITACION PARA SU MEJOR DESEMPEÑO?

SI NO

3.- ACTUALMENTE COMO CONSIDERA SU RELACION CON EL JEFE INMEDIATO?

BUENA MALA REGULAR

4.- A LLEVADO ALGUN CURSO DE RELACIONES HUMANAS EN LA EMPRESA QUE A LABORADO O LABORA?

SI NO

5.- CREE QUE SU SUPERVISOR DEBERIA TENER CURSOS JUNTO CON USTED?

SI NO POR QUE?

6.- QUE TIEMPO TIENE DE MANEJAR EL AUTOBUS?

MENOS DE UN AÑO MAS DE UN AÑO AÑOS

7.- COMO CONSIDERA LA VIALIDAD EN LA CIUDAD DE MEXICO

BUENA MALA REGULAR

8.- QUE TRATO TIENE CON SUS COMPAÑEROS?

BUENO REGULAR MALO

9.- QUE APORTACION PROPONDRIA PARA UN MEJOR SERVICIO AL USUARIO?

10.- QUE TIPO DE RELACION TIENE CON LOS USUARIOS?

BUENA REGULAR MALA

En seguida observaremos los resultados del cuestionamiento realizado a operadores del transporte urbano. con los mismos se tendrá una objetividad real que prevalece en el trabajo cotidiano del servidor.

Así mismo se presentan las estadísticas y resultados de estos para dar una conclusión

Verídica del servicio de transporte urbano de la Ciudad de México.

EVALUACIONES DEL CUESTIONAMIENTO A OPERADORES

1.- RESPUESTA: 40% SI; 60% NO.

UN MAYOR NUMERO DE OPERADORES HA TENIDO ALGUN CURSO DE CAPACITACION.

2.- RESPUESTA: 90% SI; 10% NO.

LO CONSIDERAN IMPORTANTE PARA SU DESEMPEÑO.

3.- RESPUESTA: 70% MALA; 20% REGULAR; 10% BUENA.

NO EXISTE MUTUA RELACION ENTRE OPERADORES Y JEFES INMEDIATOS.

4.- REPUESTA: 80% SI; 20% NO.

EL MAYOR NUMERO DE OPERADORES TIENEN CONOCIMIENTO DE RELACIONES HUMANAS.

5.- RESPUESTA: 90% SI; 10% NO.

PARA UN MEJOR DESEMPEÑO DE AMBAS PARTES, COMENTAN.

6.- RESPUESTAS: MAS DE 1 AÑO 40%; MAS DE 5 AÑOS 60%.

EL MEJOR NUMERO DE OPERADORES TIENE MAS DE 3 AÑOS DE EXPERIENCIA EN UN AUTOBUS.

7.- RESPUESTAS: MALA 75%; REGULAR 15%

NO SE LES DA UNA PRIORIDAD COMO SERVICIO PUBLICO.

8.- RESPUESTAS: REGULAR 60%; BUENO 40%

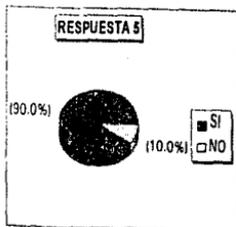
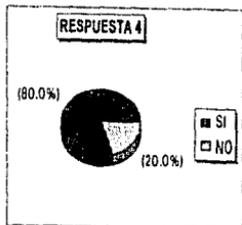
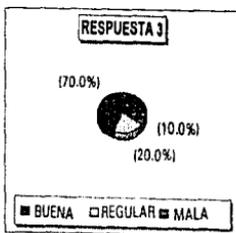
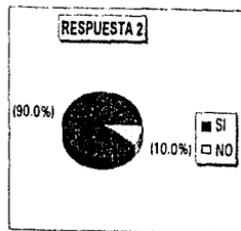
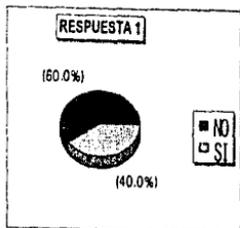
DEBIDO AL RITMO DE TRABAJO, SOLO HAY SALUDOS DE VISTA.

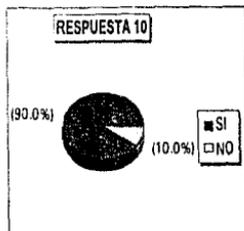
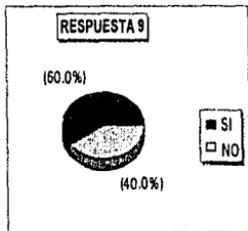
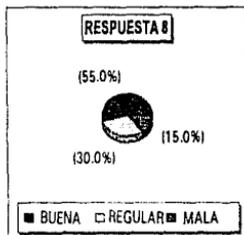
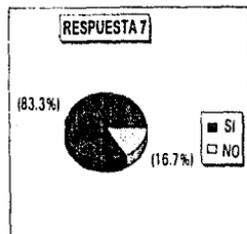
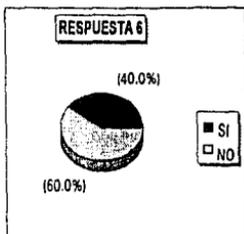
9.- RESPUESTAS: 90% COMENTARIOS, 10% SIN COMENTARIOS.

INDUCIR A LA GENTE A COMPRENDER SU OFICIO Y EDUCAR A OTROS CONDUCTORES EN RELACION A LO DE UN AUTOBUS DEL TRANSPORTE COLECTIVO.

10.- REPUESTA: 55% MALA; 30% REGULAR; 15% BUENA.

POR EL RITMO DE VIDA COTIDIANO EN ESTA CIUDAD, SE LLEGA AL CHOQUE Y ENFRENTAMIENTO CON LOS USUARIOS.





CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 1.- Es necesario instrumentar nuevas tendencias de cambio, y asumir nuevos retos para la formación de recursos humanos , con un concepto mas amplio de educación, formación y capacitación que permita atender las necesidades, así al mismo tiempo reorganizar programas de capacitación, bajo un esquema de flexibilidad que contribuya a incrementar la calidad de los servicios, con el fin de satisfacer demandas y fomentar una nueva cultura laboral mediante un enfoque integral.
- 2.- Con este tipo de cursos se podrá detallar características del trabajador y sus funciones a realizar las temáticas en donde deben de incidir las acciones de formación del personal a capacitar, considerando éstas como áreas de mejora e impulsar la adquisición de conocimientos y desarrollo de habilidades optimizando el desempeño de la labor cotidiana, también bajo estudios de escolaridad, previos se identificará qué función puede desempeñar y poder establecer por grupos eventos de programas a corto y largo plazo.
- 3.- Uno de los problemas más importantes por resolver por parte de las autoridades de transporte del Distrito Federal y la zona conurbada, es la excelencia del Servicio del Transporte Público. Debido a que la mayoría de las quejas de los usuarios, es la inseguridad e inconformidad del servicio, así como la falta de educación de los operadores.
- 4.- Dadas las características de nuestro país, la empresa de transporte R-100, tiende a desaparecer después de 13 años de servicio. Desde el año de 1981 fue creado como Organismo descentralizado, para la prestación del servicio de Transporte Urbano de Pasajeros, 14 años después, en Abril de 1995, por la complejidad de su estructura, tanto administrativa, como operativa, se realizó la declaratoria en Quiebra.

5.- Para efecto de atender el servicio, dio inicio el proceso de concesión del mismo. La Quiebra abrió nuevas oportunidades al Gobierno para la Modernización de sistema de transporte en la ciudad y, éste sea digno y funcional para los usuarios.

6.- Su organización se integra con la creación de 10 empresas de transporte, formadas de la siguiente manera :

- . 2 Empresas para el Ex-sindicato
- . 6 Empresas para el Sector Privado
- . 2 Empresas formadas por el mismo Gobierno de la Ciudad

7.- Con esta nueva estructuración que se tiene contemplada para modificar el transporte, se debería establecer un sistema administrativo en las áreas de capacitación, integrando programas y técnicas de tipo competitivo en las nuevas empresas y, así organizar y controlar al personal que presta el servicio, tanto operativo como técnico, de una manera obligatoria, con base al cumplimiento del objetivo para el usuario: "rápido, cómodo, limpio, confiable, eficiente y seguro".

BIBLIOGRAFIA

- * **FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACION**, SERGIO HERNANDEZ Y NICOLAS BALLESTERO, EDIT. MAC. GRAW HILL (S.U.A.) U.N.A.M. MEX. 92. 3a. EDICION.
- * **ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, AGUSTIN REYES PONCE, EDIT. LIMUSA 2a. EDICION. MEX. 85.
- * **ADMINISTRACION DE LA CAPACITACION**, MAURO RODRIGUEZ ESTRADA EDIT. MC. GRAW HILL. 2a EDICION. MEX. 91.
- * **ADMINISTRACION**, JAMES A. STONERS, EDIT. HALL 2a. EDICION.
- * **ADMINISTRACION MODERNA**, KOONTZ DONELL, EDIT. MAC. GRAW HILL. 2a. EDICION. MEX. 90.
- * **INTRODUCCION A AUTOTRANSPORTES URBANOS DE PASAJEROS R-100**, E. R-100, FOLLETO, 3er EJEMPLAR.
- * **LEY ORGANICA DEL D.D.F.**, EDIT. PORRUA S.A. 13a EDICION. MEX. 92.
- * **INTRODUCCION A LA TECNICA DE INVESTIGACION DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION**, FERNANDO A. GALICIA, EDIT. TRILLAS. 3a. EDICION. MEX. 90.
- * **PERIODICOS: "LA JORNADA"**, COLUMNA DE EMILIO DRADILLA