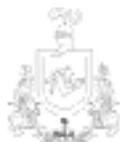


---

# **Reporte del Curso para Personas Operadoras de Vehículos de Transporte Público · Refrendo 2017**

---

Noviembre de 2017



---

## Contenido

<b>Resumen Ejecutivo.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Programa de Capacitación · Refrendo 2017 .....</b>	<b>4</b>
1.1 Objetivo General.....	5
1.2 Objetivos Particulares .....	5
1.3 Contenido temático del curso.....	6
<b>2. Perfil de las personas operadoras de vehículos de transporte público .....</b>	<b>7</b>
<b>3.Resultados de la Capacitación.....</b>	<b>10</b>
3.1.Instrumentos de evaluación y seguimiento .....	11
3.1.1. Evaluación de conocimientos .....	11
3.1.2.Encuesta de calidad .....	12



## Resumen Ejecutivo

La Secretaría de Movilidad en cumplimiento a lo establecido en los artículos 71 y 72 de la Ley de Movilidad Sustentable para el Estado de Colima, en colaboración con Cruz Roja Mexicana Delegación Colima, DIF Estatal Colima, Instituto Colimense de las Mujeres, Instituto Colimense para la Discapacidad e Instituto para la Atención de los Adultos en Plenitud, diseñó, coordinó e implementó el Curso para Personas Operadoras de Vehículos de Transporte Público · Refrendo 2017. En dicho programa se incluyeron temas sobre:

- ▶ Movilidad y Seguridad Vial
- ▶ Calidad en el Servicio
- ▶ Género
- ▶ Salud y Nutrición
- ▶ Principios generales para la atención de urgencias médicas

Este programa de capacitación se llevó a cabo del 26 de junio al 27 de octubre de 2017, con fechas exclusivas para cada una de las tres ciudades más grandes del Estado: Colima, Manzanillo y Tecmán. En los días programados se tuvieron disponibles 4 grupos simultáneos con turno matutino o vespertino. Asimismo, se atendieron solicitudes provenientes de agrupaciones de transporte público colectivo para realizar el curso en fines de semana.

Durante los cuatro meses de implementación, se capacitaron a 4,519 personas operadoras de vehículos de transporte público en todo el Estado de Colima. Atendiendo al 47% en Colima, 38% en Manzanillo y 16% en Tecmán. Sin embargo, del total de sesiones disponibles por ciudad, sólo se aprovechó el 31% en Colima, 73% en Manzanillo y el 90% en Tecmán.

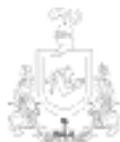
Los participantes evaluaron la calidad del curso considerando: los temas, el instructor, los recursos didácticos empleados y las instalaciones donde se desarrolló el mismo. De esta forma, el 49% de los participantes lo evaluó como Excelente, el 44% como Bueno, el 6% Regular y el 1% Malo.

Asimismo, los participantes señalaron los temas que les gustaría se incluyeran en futuros cursos. Entre los cinco temas más elegidos están<sup>1</sup>:

1. Estrés: ¿qué es y cómo manejarlo?: 49%
2. Turismo en el transporte público: 44%
3. Uso de aplicaciones tecnológicas para el transporte público: 43%
4. Atención de situaciones de violencia de género en el transporte público: 42%
5. Inglés básico: 41%

---

<sup>1</sup> Cada porcentaje está calculado sobre el total de participantes (4,519), expresando por cada tema el porcentaje de elección.



## 1. Programa de Capacitación - Refrendo 2017

Con fundamento en el art. 71 y 72 de la Ley de Movilidad Sustentable para el Estado de Colima, la Secretaría de Movilidad desarrolló el "Curso para Personas Operadoras de Vehículos de Transporte Público - Refrendo 2017" para aquellas personas que debían refrendar su gafete de servicio en el presente año.

El programa se construyó con base a tres principales fuentes:

1. Encuesta a Operadores de Transporte Público 2016: aplicada a los operadores en el momento de concluir su trámite de renovación de gafete de servicio.
  - El 80% de la población de conductores de servicio público que padece alguna enfermedad, manifestó padecer diabetes.
2. Sistema de Quejas de Servicio de Transporte Público: análisis de quejas recibidas sobre el transporte público de pasajeros (colectivo e individual) en el periodo de mayo 2016 a abril 2017, donde se reportaron estos tipos de incidentes:
  - Mal servicio, 33%
  - Alteración de la tarifa, 31%
  - Agresiones (físicas y verbales), 20%
  - Accidentes viales, 12%
  - Acoso sexual, 2%
  - Abuso de confianza, 2%
3. Encuesta de calidad del Curso para Operadores de Vehículos de Transporte Público, 2016: donde los operadores expresaron los temas que deseaban conocer con mayor profundidad o aquéllos temas que no se vieron y que querían ver en estos cursos, sobresaliendo los temas de primeros auxilios y atención a usuarios en situaciones de riesgo de salud.

La implementación del Curso para Personas Operadoras de Vehículos de Transporte Público - Refrendo 2017, se llevó a cabo en un periodo total de cuatro meses del 26 de junio al 27 de octubre de 2017, con fechas exclusivas para las ciudades de Colima, Manzanillo y Tecomán. El programa integral de capacitación tuvo una duración de 6 horas por sesión y estuvo compuesto por temas como: movilidad y seguridad vial, calidad en el servicio, género, salud y nutrición, y principios de atención inmediata de urgencias médicas.

Este programa fue elaborado por la Secretaría de Movilidad (SEMOV) en colaboración con instituciones especializadas en alguno de los temas mencionados:

- ▶ DIF Estatal Colima
- ▶ Instituto Colimense de las Mujeres (ICM)
- ▶ Instituto Colimense para la Discapacidad (INCODIS)
- ▶ Instituto para la Atención de los Adultos en Plenitud (IAAP)



▶ Cruz Roja Mexicana Delegación Colima

El llamado oficial para asistir a los cursos de capacitación se realizó a través de tres vías:

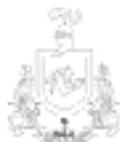
- ▶ Presentación del programa de capacitación ante los secretarios de sitios de taxis. Sesión informativa sobre el proceso y contenido del programa.
- ▶ Carteles de la convocatoria. Se pegaron en el Palacio de Gobierno, Complejo Administrativo de Gobierno del Estado, Central de Autobuses y en las tres Direcciones Regionales de la Secretaría de Movilidad (Colima, Manzanillo y Tecomán).
- ▶ Redes sociales y medios. Se comunicó a través de redes sociales oficiales de la Secretaría de Movilidad las fecha de inicio y cierre del periodo de implementación, así como el calendario de sesiones por ciudad. De igual forma, hubo difusión en todas las estaciones de radio del Estado de Colima.

### **1.1 Objetivo General**

Profesionalizar, de manera gradual e integral, la labor que brindan los operadores del vehículos de transporte público para ofrecer un servicio de calidad.

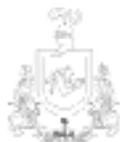
### **1.2 Objetivos Particulares**

- ▶ Ratificar que los operadores de transporte público cuentan con los conocimientos y competencias necesarias para brindar el servicio.
- ▶ Concientizar a los operadores de transporte público de ser prestadores de un servicio público y de la importancia de su labor.
- ▶ Proveer a los operadores de transporte público de las competencias indispensables para ofrecer calidad en el servicio.
- ▶ Sensibilizar y capacitar a los operadores de transporte público en temas complementarios como: perspectiva de género, salud y nutrición, atención de urgencias médicas, atención a usuarios vulnerables, entre otros.



### 1.3 Contenido temático del curso

Módulo	Objetivo	Temas	Duración
I. Movilidad y Seguridad Vial	Fortalecer el concepto de movilidad y de seguridad vial; ubicar a los usuarios de la vía pública según la jerarquía de la movilidad e identificar en un hecho de tránsito, los factores de riesgo que pueden provocarlo, cómo prevenirlo y las consecuencias jurídicas de este.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recordemos, ¿qué es movilidad urbana?</li> <li>¿Qué es seguridad vial?</li> <li>¿Qué es un hecho de tránsito?</li> <li>Factores de riesgo que intervienen en los hechos de tránsito</li> <li>Prevención de hechos de tránsito</li> <li>Hechos de tránsito con peatones y ciclistas</li> <li>Consecuencias jurídicas de un hecho de tránsito</li> </ul>	1 hr
II. Calidad en el servicio	Conocer la importancia de prestar el servicio de transporte público con calidad y por qué es necesario ofrecer atención especial a los usuarios más vulnerables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué es la calidad en el servicio?</li> <li>Calidad en el servicio de transporte público</li> <li>Atención a usuarios más vulnerables en el transporte público</li> </ul>	1. 5 hr
RECESO (30 min)			
III. Género	Sensibilizar a las personas operadoras en perspectiva de género que les permita identificar situaciones de violencia de género en el ámbito personal y laboral, abonando en la prestación de un servicio de transporte público con respeto y empatía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilización en perspectiva de género</li> <li>¿Es lo mismo sexo y género?</li> <li>Violencia de género</li> </ul>	1 hr
IV. Salud y nutrición	Reconocer los factores de riesgo en la salud derivados principalmente por sus condiciones laborales y ofrecer recomendaciones para mejorarlas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Higiene personal</li> <li>Principales padecimientos y riesgos para la salud</li> <li>Alimentación saludable</li> <li>Recomendaciones para mejorar la salud y la alimentación</li> </ul>	1 hr
V. Principios generales de la atención inmediata de urgencias médicas	Conocer qué es una urgencia médica y cómo las personas operadoras de vehículos de transporte público pueden responder ante la ocurrencia de éstas durante la prestación de su servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El primer respondiente</li> <li>Normas de actuación</li> </ul>	1 hr
<b>Total</b>			<b>6 hrs</b>

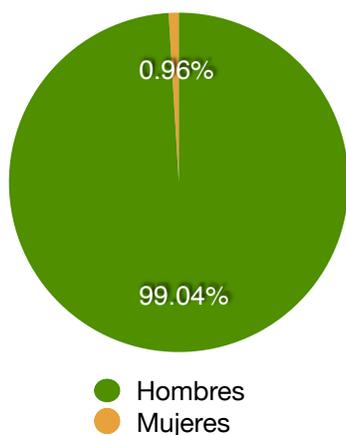


## 2. Perfil de las personas operadoras de vehículos de transporte público

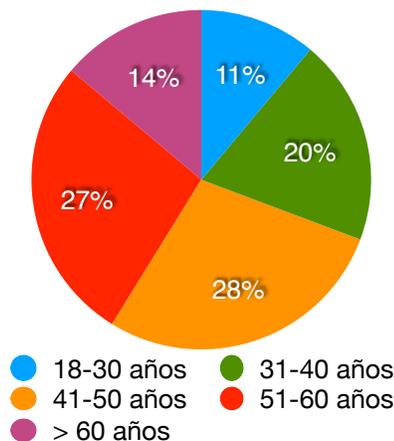
Con base a la información proporcionada de las 4,519 personas capacitadas durante el registro de inscripción al Curso para Personas Operadoras de Vehículos de Transporte Público (CPOVTP) · Refrendo 2017, se identificó presencia predominante de hombres y que estos tienen en su mayoría, edades superiores a los 40 años. Asimismo, es relevante resaltar que el nivel académico de las personas operadores se concentra en el nivel básico de educación o no tienen ninguna formación académica; lo cual se vio reflejado en dificultades para leer, escribir y/o para la comprensión de lectura durante el curso.

**Gráfica 1.** Estado de Colima: perfil general de las personas operadoras de vehículos de transporte público.

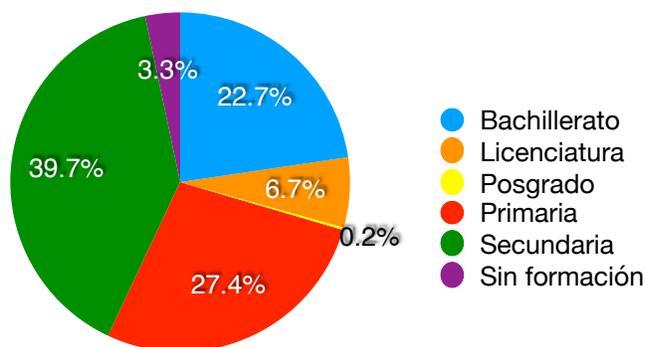
**A. Distribución de género**



**B. Grupos de edad**



**C. Nivel Académico**

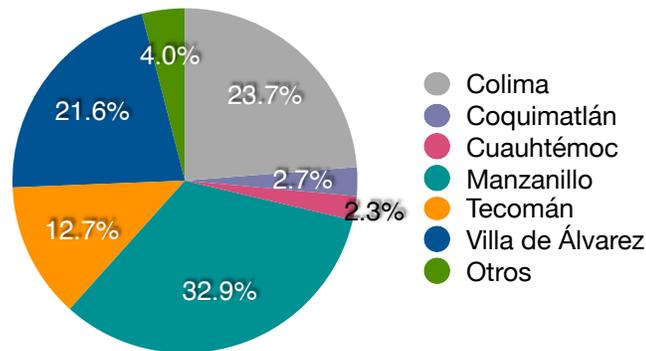


**Fuente:** elaboración propia con información del registro de inscripción al CPOVTP · Refrendo 2017.



El curso se realizó en las tres principales ciudades del Estado de Colima (Colima, Manzanillo y Tecomán), por lo que se obtuvo un registro de inscripción en cada una de éstas, haciendo posible identificar y comparar variables propias de lo registrado en cada zona. De esta forma, obtuvimos que cerca del 33% del total de personas capacitadas viven en Manzanillo y el 45% en la zona conurbada de Colima-Villa de Álvarez.

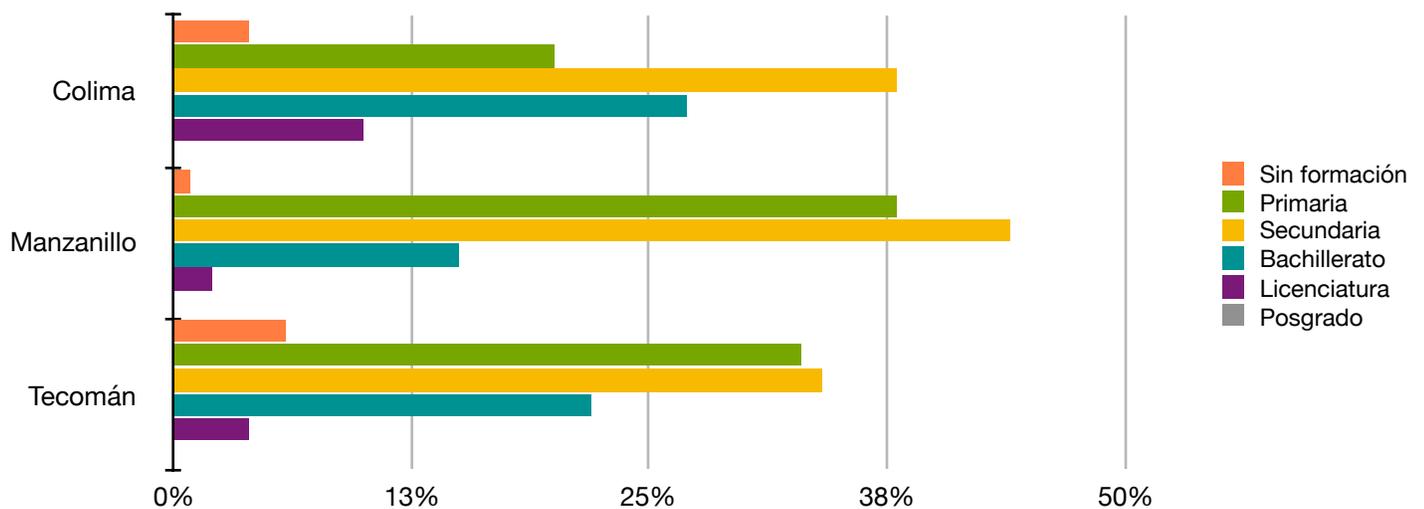
**Gráfica 2.** Estado de Colima: lugar de residencia.



**Fuente:** elaboración propia con información del registro de inscripción al CPOVTP · Refrendo 2017.

En cuanto al nivel educativo, se puede observar que quienes se registraron para curso en Manzanillo, poseen un nivel académico promedio de educación básica; mientras que en Tecomán, la mayor proporción de personas no cuentan con alguna formación; y en Colima existe mayor proporción de personas operadoras con niveles de educación más elevados (bachillerato, licenciatura y posgrado).

**Gráfica 3.** Estado de Colima: proporción de nivel académico por ciudad.

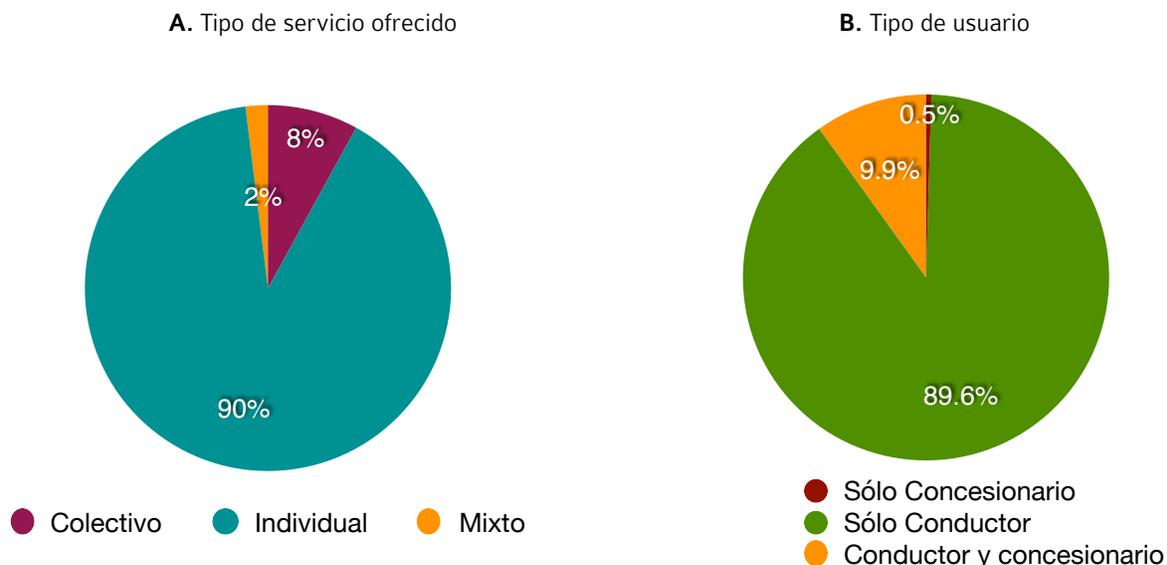


**Fuente:** elaboración propia con información del registro de inscripción al CPOVTP · Refrendo 2017.



Durante el registro a curso, las personas operadoras proporcionaron información sobre el tipo de servicio que ofrecían (individual, mixto o colectivo) y el tipo de usuario (concesionario, concesionario y conductor o sólo conductor), por lo que es posible observar el comportamiento de estas variables por ciudad de registro y a nivel estatal.

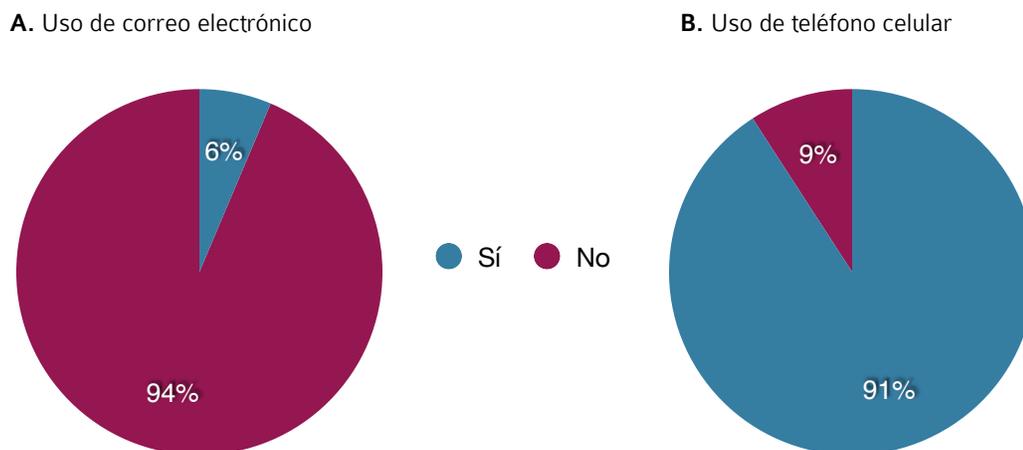
**Gráfica 4.** Estado de Colima: servicio de transporte público.



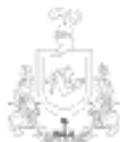
**Fuente:** elaboración propia con información del registro de inscripción al CPOVTP · Refrendo 2017.

Asimismo, se tuvieron campos en el registro sobre usos de tecnología, a fines de conocer el nivel de acceso a éstas y que pudieran representar un área de oportunidad para incorporar en la prestación de su servicio o bien, para la realización de trámites administrativos en la Secretaría de Movilidad.

**Gráfica 5.** Estado de Colima: uso de tecnologías en las personas operadoras.



**Fuente:** elaboración propia con información del registro de inscripción al CPOVTP · Refrendo 2017.



### 3. Resultados de la Capacitación

El CPOVTP · Refrendo 2017 se llevó a cabo del 26 de junio al 27 de octubre, periodo comprendido por cuatro meses completos, implementándose sesiones en las ciudades de Colima, Manzanillo y Tecmán en diferentes fechas. La programación de cursos estuvo disponible de lunes a viernes y en casos excepcionales (a petición de alguna agrupación de operadores), se desarrolló en día sábado, esto con la finalidad de atender la demanda en su totalidad. Cada día programado tenía disponibilidad para cuatro grupos, a excepción de los sábados donde era posible sólo programar únicamente un grupo.

Asistir al curso tenía como requisito el registro previo al mismo. En éste se le solicitaban datos personal a la persona operadora y algunos respecto al servicio público que presta. Una vez realizado el registro, se le entregaba a los suscritos el día, lugar y hora en que debía asistir a su curso. Al realizarse el registro con días de anticipación, esto no significó que las personas inscritas asistieran en su totalidad, ya que por eventualidades personas y/o laborales, estos se ausentaban; esto requirió en todas las ocasiones, reagendar su cita.

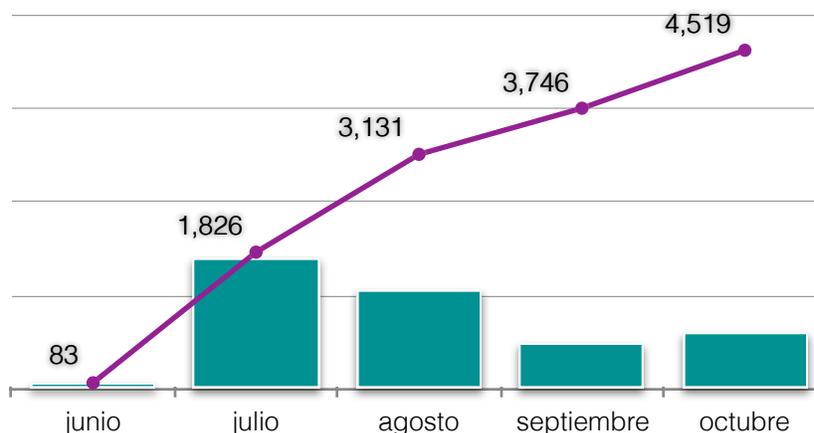
El comportamiento global de asistencia y aprovechamiento del total de días y sesiones disponibles al curso, se presentan en la siguiente tabla:

**Tabla 1.** Estado de Colima: fechas de implementación y resultados globales de la capacitación

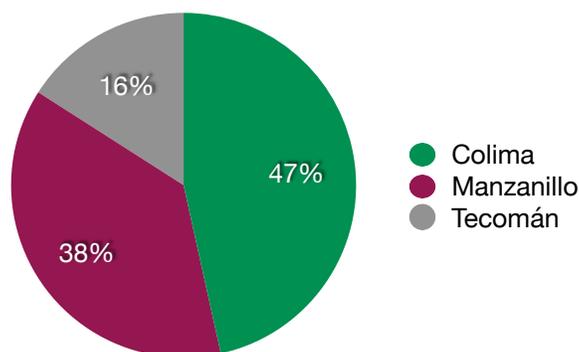
	Colima	Manzanillo	Tecmán
Junio	26 al 30		
Julio	3 al 7, 15, 22 al 29	17 al 21 y 31	10 al 14
Agosto	12 al 31	1 al 11	
Septiembre	4 al 21 y 25 al 29		30
Octubre	2 al 19 y 23 al 27		

**Gráfica 6.** Estado de Colima: número de personas capacitadas.

A. Asistencia total y por mes.



B. Asistencia por ciudad.



**Fuente:** elaboración propia con información de las listas de asistencia al CPOVTP · Refrendo 2017.

### 3.1. Instrumentos de evaluación y seguimiento

Durante las sesiones, a todas las personas operadoras se les aplicaron instrumentos de evaluación de conocimientos y uno más de seguimiento. Los primeros se realizaron con la finalidad de conocer el nivel de conocimiento previo con respecto a los temas que se tratarían en el curso y cómo éste, habría contribuido en su aprendizaje. Mientras que la encuesta de calidad tuvo como objetivo que los participantes pudieran evaluar el curso de acuerdo a su percepción y que tuvieran un espacio para expresar lo que más les gusto y lo que les gustaría se incluyera en futuros programas de capacitación. Estos consistieron en:

- Evaluación de conocimientos diagnóstica: construido con diez reactivos que se respondían indicando si lo señalado en la frase era "falso" o "verdadero", se aplicó al inicio de las sesiones.
- Evaluación de conocimientos final: mismos reactivos que la evaluación diagnóstica, se aplicó al final de las sesiones.
- Encuesta de calidad: construido en tres principales secciones: 1) evaluación del curso, la persona instructor, los recursos didácticos y las instalaciones mediante una escala de "malo", "regular", "bueno" y "excelente"; 2) señalar el tema visto durante el curso que más le gustó; y 3) de un listado de temas, debían seleccionar el o los temas que les gustaría se incluyeran en futuros cursos.

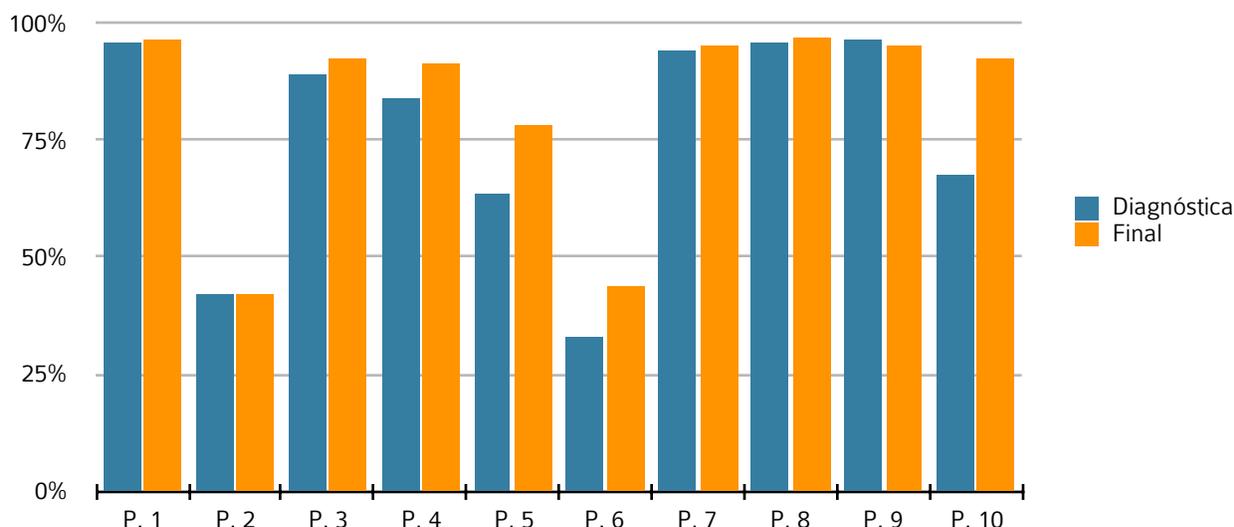
#### 3.1.1. Evaluación de conocimientos

La gráfica siguiente muestra el porcentaje de respuestas correctas por cada una de las preguntas. Por tanto, es posible observar que los dos temas en que menos resultados positivos se obtuvieron tanto en la evaluación diagnóstica como final, fueron Movilidad y Seguridad Vial y Género. Sin embargo, en las que hubo un aprendizaje considerable, aún si no se tuvo un gran número de respuestas correctas, fue en el tema de Género y en el de Principios generales de atención inmediata de urgencias médicas. Asimismo, aunque en menor medida, hubo grados de aprendizaje en el tema de Calidad en el Servicio.

De manera global, la calificación promedio obtenida por las personas operadoras en la evaluación diagnóstica fue de 7.6 y en la final de 8.1.

Preguntas	Tema
P. 1 y P. 2	Movilidad y Seguridad Vial
P. 3 y P. 4	Calidad en el Servicio
P. 5 y P. 6	Género
P. 7 y P. 8	Salud y Nutrición
P. 9 y P. 10	Principios generales de atención inmediata de urgencias médicas

**Gráfica 7.** Estado de Colima: porcentaje de aciertos en evaluación de conocimientos.



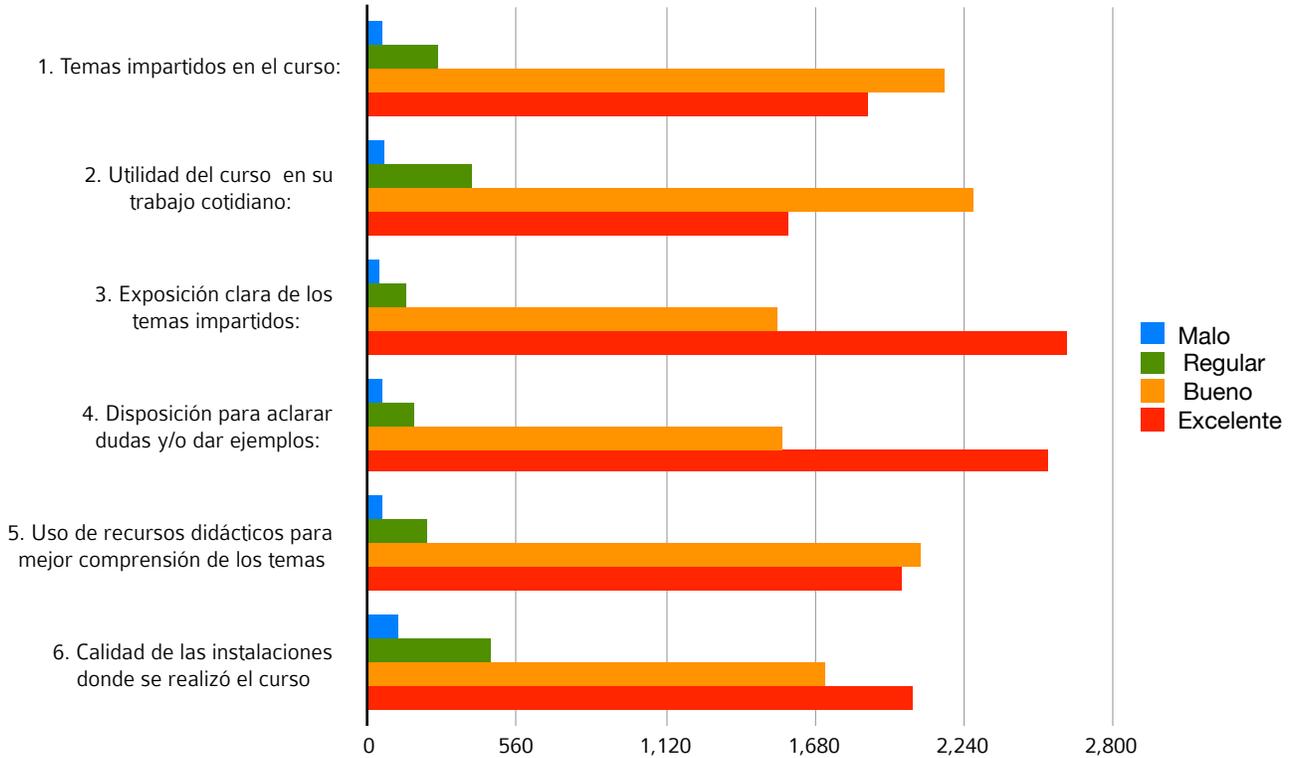
**Fuente:** elaboración propia con información de las evaluaciones diagnósticas y finales del CPOVTP · Refrendo 2017.

### 3.1.2. Encuesta de calidad

Al finalizar cada una de las sesiones, las personas que participaron en el curso, respondieron una encuesta de calidad donde evaluaron los temas, al personal instructor, los recursos didácticos empleados y a las instalaciones donde se tomaron los cursos. Asimismo, respondieron sobre el tema que más les había gustado y cuál o cuáles, de los listados como propuesta, les gustaría se incluyera en los siguientes programas de capacitación.



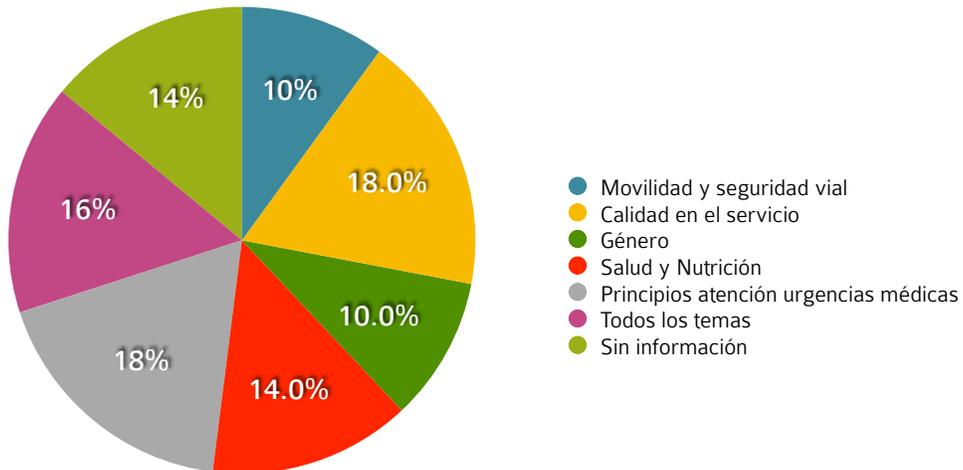
**Gráfica 8.** Estado de Colima: evaluación global del curso.

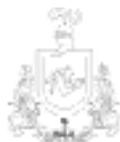


**Fuente:** elaboración propia con información de la encuesta de calidad del CPOVTP · Refrendo 2017.

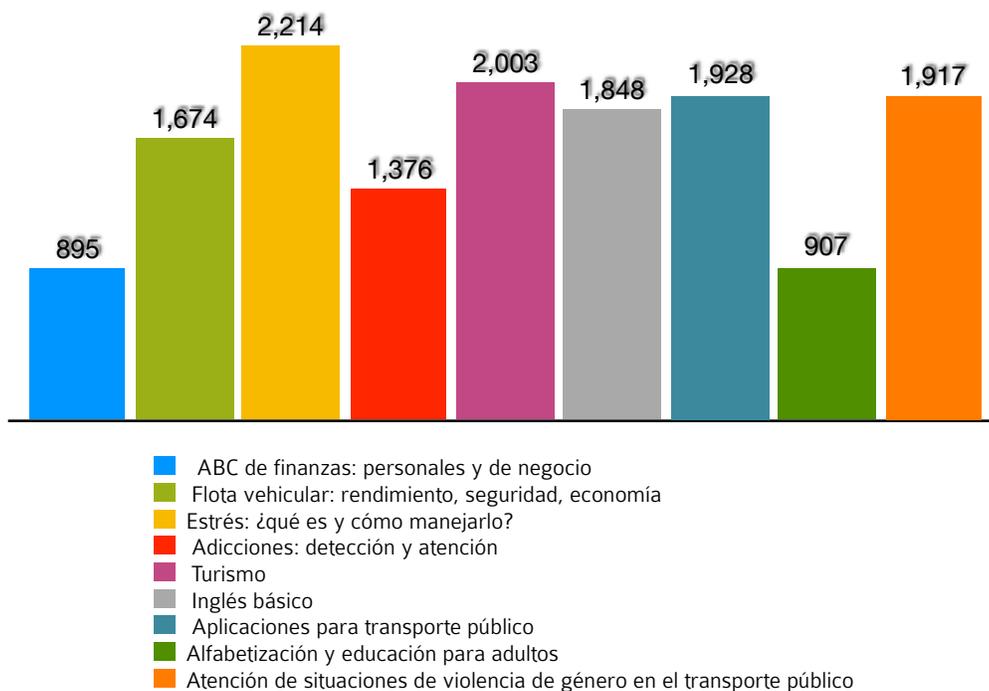
**Gráfica 9.** Estado de Colima: evaluación de temas.

**A.** Temas que más les gustó.





**B. Temas esperados en próximos programas de capacitación.**



**Fuente:** elaboración propia con información de la encuesta de calidad del CPOVTP · Refrendo 2017.