Reporte del Curso para Personas Operadoras de Vehículos de Transporte Público · Refrendo 2018

Secretaría de Movilidad
Febrero de 2019
-Versión amplia-

Contenido

Resumen Ejecutivo 3

1. Programa de Capacitación · Refrendo 2018 4

1.1 Curso para personas operadoras de vehículos de transporte público 5

2.Perfil de las personas operadoras de vehículos de transporte público 6

3.Resultados de la Capacitación 9

3.1. Instrumentos de evaluación y seguimiento 10

3.1.1. Evaluación de conocimientos 11

3.1.2. Encuesta de calidad 24

3.2. Rendimiento de las personas instructoras 30

4.Hallazgos y Áreas de Oportunidad 32

4.1. Aspectos que deberán conservarse 32

4.2. Aspectos a mejorar 32

4.3. Externalidades a considerar 33

5. Conclusiones 33

Anexos

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 y Secretaría de Turismo, diseñó, coordinó e implementó el Curso para Personas Operadoras de Vehículos de Transporte Público · Refrendo 2018. En dicho programa se incluyeron temas sobre:

- Violencia de Género
- Prevención de Enfermedades
- Turismo

El CPOVTP-Refrendo 2018 se llevó a cabo en dos periodos: ordinario y extraordinario. El primero se llevó a cabo del 21 de mayo al 21 de septiembre y el segundo del 13 de octubre al 23 de noviembre, implementándose sesiones en las ciudades de Colima, Manzanillo y Tecomán en diferentes fechas. 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 seis meses de implementación, se capacitaron a 4,564 personas operadoras de vehículos de transporte público en todo el Estado de Colima. Atendiendo al 58.2% en Colima, 27.1% en Manzanillo y 14.8% en Tecomán. Sin embargo, del total de sesiones disponibles por ciudad, sólo se aprovechó el 85.9% en Colima, 86% en Manzanillo y el 90.1% en Tecomán.

Los participantes evaluaron la calidad del curso considerando: los módulos, el instructor, los recursos didácticos empleados y las instalaciones donde se desarrolló el mismo. De esta forma, el 36.2% de los participantes lo evaluó como Excelente, el 52.3% como Bueno, el 9.7% Regular y el 1.8% Malo.

Asimismo, los participantes señalaron los temas que les gustaría se incluyeran en futuros cursos. Entre los temas más elegidos están:

1. Movilidad y seguridad vial: 27%
2. Inglés: 13.7%
3. Calidad en el servicio: 12.7%
4. Primeros auxilios: 11.9%

1.Programa de Capacitación · Refrendo 2018

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 2018" 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 para personas operadoras de vehículos de transporte Público 2017: aplicada a los operadores en el momento de concluir su trámite de renovación de gafete de servicio, donde se obtuvo el siguiente resultado:

- El 80% de la población de conductores de servicio público manifestó padecer una enfermedad crónico degenerativa como la 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, 2017: 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 manejo de conflictos en la prestación de servicios, manejo de emociones y finanzas personales.

La implementación del Curso para Personas Operadoras de Vehículos de Transporte Público – Refrendo 2018, se llevó a cabo en un periodo total de cuatro meses del 21 de mayo al 21 de septiembre, 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: violencia de género, prevención de enfermedades y turismo.

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
- Secretaría de Turismo
- Cruz Roja Mexicana Delegación Colima

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

1. Presentación del programa de capacitación ante los secretarios de sitios de taxis. Sesión informativa sobre el proceso y contenido del programa.

2. 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).

3. Redes sociales y medios. Se comunicó a través de redes sociales oficiales de la Secretaría de Movilidad las fechas 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 Curso para personas operadoras de vehículos de transporte público

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.

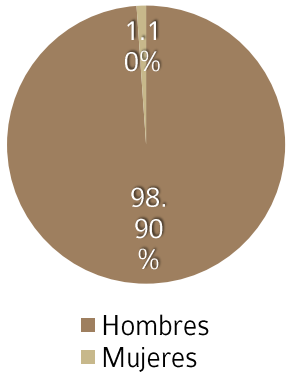
Objetivos Particulares

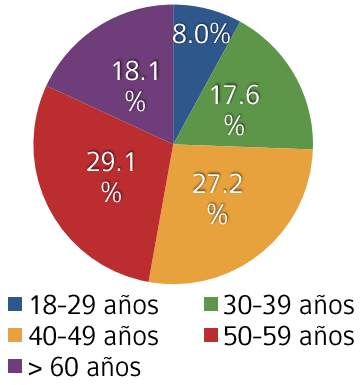
- Ratificar que los operadores de transporte público cuentan con los conocimientos y competencias necesarias para brindar el servicio.
- Concientizar a los operadores de transporte público de ser prestadores de un servicio público y de la importancia de su labor.
- Proveer a los operadores de transporte 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.

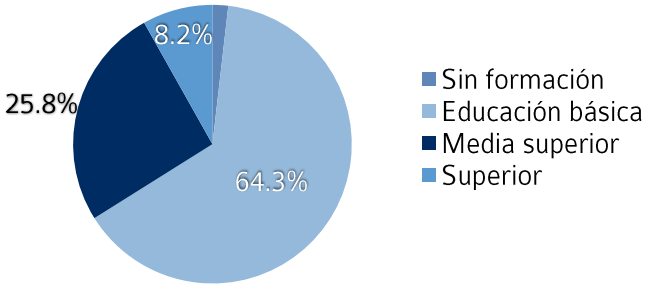
2. Perfil de las personas operadoras de vehículos de transporte público

Con base a la información proporcionada de las 4,564 personas capacitadas durante el registro de inscripción al Curso para Personas Operadoras de Vehículos de Transporte Público (CPOVTP) -Refrendo 2018, se identificó presencia predominante de hombres y que estos tienen en su mayoría, una edad promedio de 48 años. Asimismo, es relevante resaltar que el nivel académico de las personas operadores se concentra en el nivel básico de educación, es decir que estudiaron primaria y secundaria 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. Estado de Colima: perfil general de las personas operadoras de vehículos de transporte público.







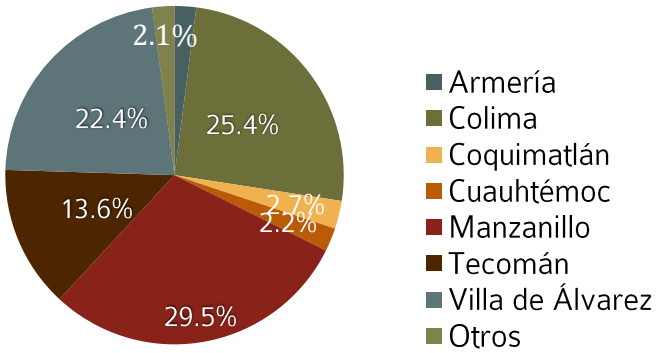
A. Distribución de género

B. Grupos de edad

C. Nivel Académico

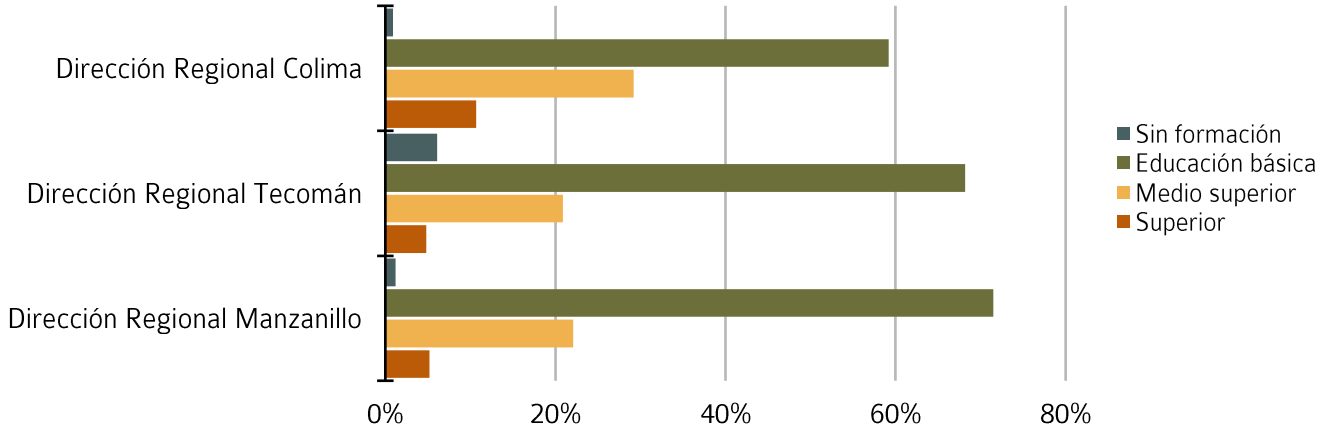
Fuente: elaboración propia con información del registro de inscripción al CPOVTP-Refrendo 2018.

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 el 29.5% del total de personas capacitadas viven en Manzanillo, el 25.4% en Colima, el 22.4% en Villa de Álvarez y el 13.6% en Tecomán.



Gráfica. Estado de Colima: lugar de residencia.
Fuente: elaboración propia con información del registro de inscripción al CPOVTP-Refrendo 2018.

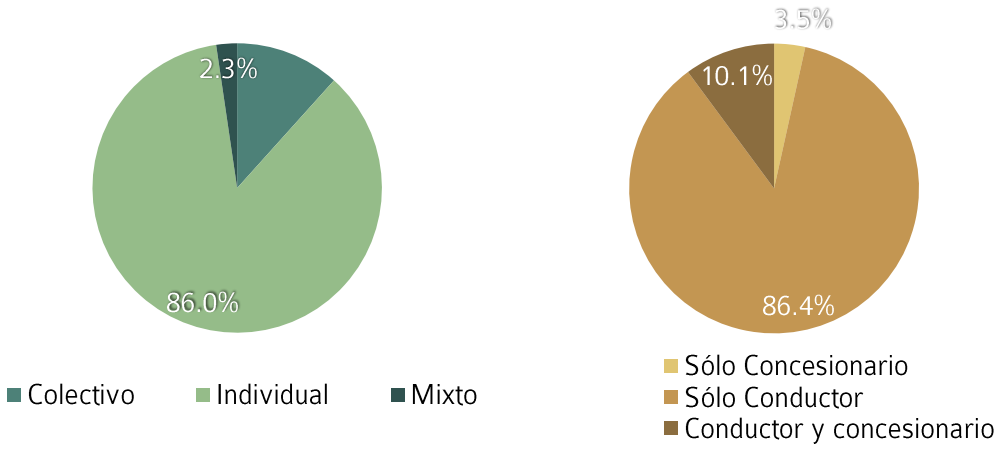
En cuanto al nivel educativo, se puede observar que quienes se registraron para curso en Manzanillo, poseen un nivel académico promedio de educación básica; mientras que en Tecomán, la mayor proporción de personas no cuentan con alguna formación; y en Colima existe mayor proporción de personas operadoras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



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

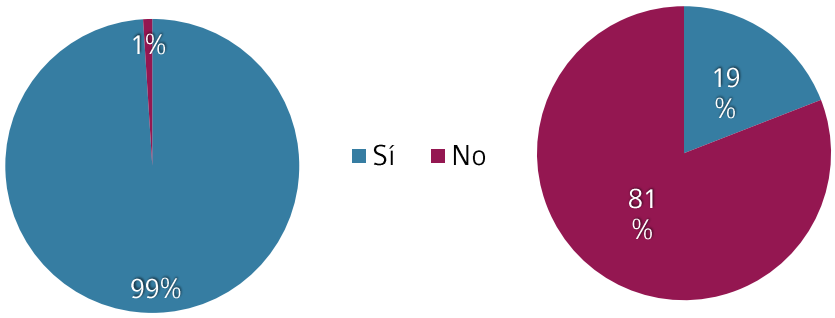
Fuente: elaboración propia con información del registro de inscripción al CPOVTP-Refrendo 2018.

Gráfica. Estado de Colima: Tipo de servicio y tipo de usuario de la persona operadora



A. Tipo de servicio ofrecido **B.** Tipo de usuario

Fuente: elaboración propia con información del registro de inscripción al CPOVTP · Refrendo 2018.



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

A. Uso de correo electrónico **B.** Uso de teléfono celular

Fuente: elaboración propia con información del registro de inscripción al CPOVTP · Refrendo 2018.

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.

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.

3. Resultados de la Capacitación

El CPOVTP-Refrendo 2018 se llevó a cabo en dos periodos: ordinario y extraordinario. El primero se llevó a cabo del 21 de mayo al 21 de septiembre y el segundo del 13 de octubre al 23 de noviembre, implementándose sesiones en las ciudades de Colima, Manzanillo y Tecomán en diferentes fechas. Cabe resaltar que se extendió un periodo extraordinario. 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.

Asistir al curso tenía como requisito el registro previo al mismo. En éste se le solicitaban datos personales 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 personales y/o laborales, estos se ausentaban; por lo que 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. Estado de Colima: fechas de implementación y resultados globales de la capacitación:

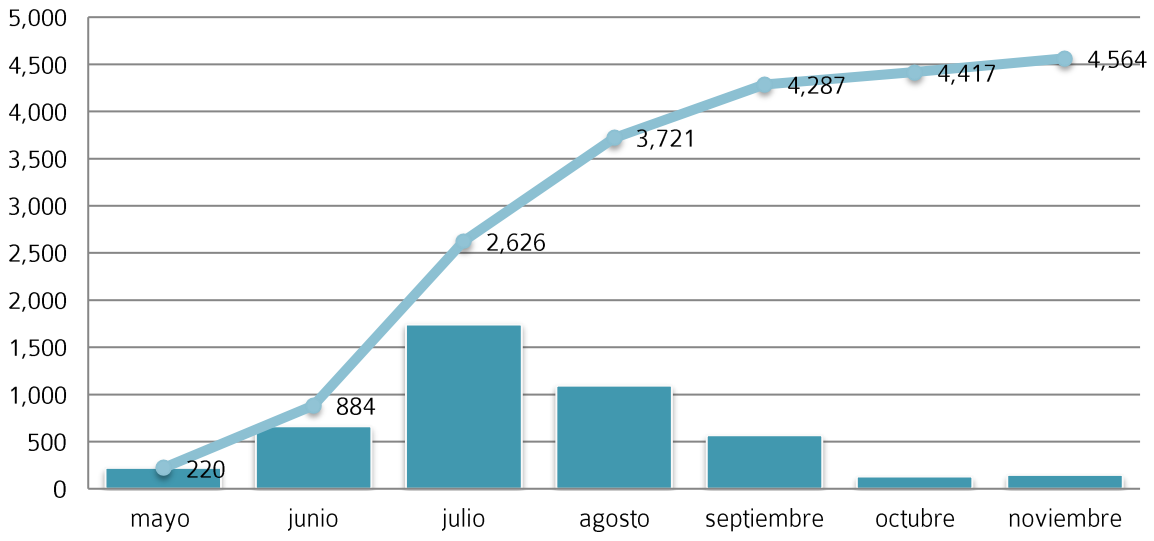
Fechas	Colima	Manzanillo	Tecomán
Mayo	21,23 y 25		
Junio	01,04,06,08,15,18,20,22,29 y 30		
Julio	14,28 y 29	16,17,18,19,20,23,24,25,26 y 27	02,03,04,05,06,09,10,13
Agosto	06,07,08,10,13,15,17,23,24,27,29 y 30	02 y 03	
Septiembre	03,04,06,10,12,13,17,18,19,20 y 21		
Octubre	13,19,20 y 26		27
Noviembre	14 y 23	08	

	Colima	Manzanillo	Tecomán	Totales
Registro	3,092	1,436	748	5,276
Asistencia	2,655	1,235	674	4,564
% Asistencia	85.9%	86.0%	90.1%	86.5%
No. Grupos Disponibles	116	50	27	193
No. Grupos Efectivos	86	43	23	152
% Aprovechamiento de grupos disponibles	74.1%	86.0%	85.2%	78.8%
No. Días Disponibles	47	14	9	70
No. Días Efectivos	29	13	7	49
% Aprovechamiento de días disponibles	61.7%	92.9%	77.8%	70.0%

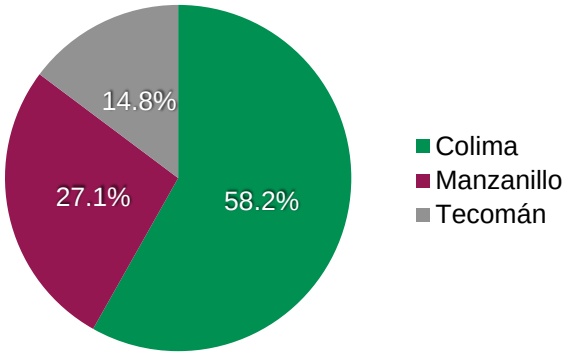
Fuente: elaboración propia con información del registro de inscripción y asistencia al CPOVTP · Refrendo 2018.

Gráfica. 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 2018.

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 gustó y lo que les gustaría se incluyera en futuros programas de capacitación.

Estos consistieron en:

1. Evaluación diagnóstica de conocimientos: construido en tres secciones, la primera tuvo 9 reactivos y se evalúan los tres módulos del curso, en la segunda sección se evalúan actitudes y costumbres de la vida

cotidiana de las personas operadores y en la tercera sección se identifican los tipos y modalidades de violencia de género.

2. Evaluación final de conocimientos: mismos reactivos que la evaluación diagnóstica, se aplicó al final de las sesiones.

3. Encuesta de calidad: construido en cinco secciones: 1) el curso,2) persona instructora, 3) recursos didácticos, 4) instalaciones y 5) módulos impartidos en el curso.

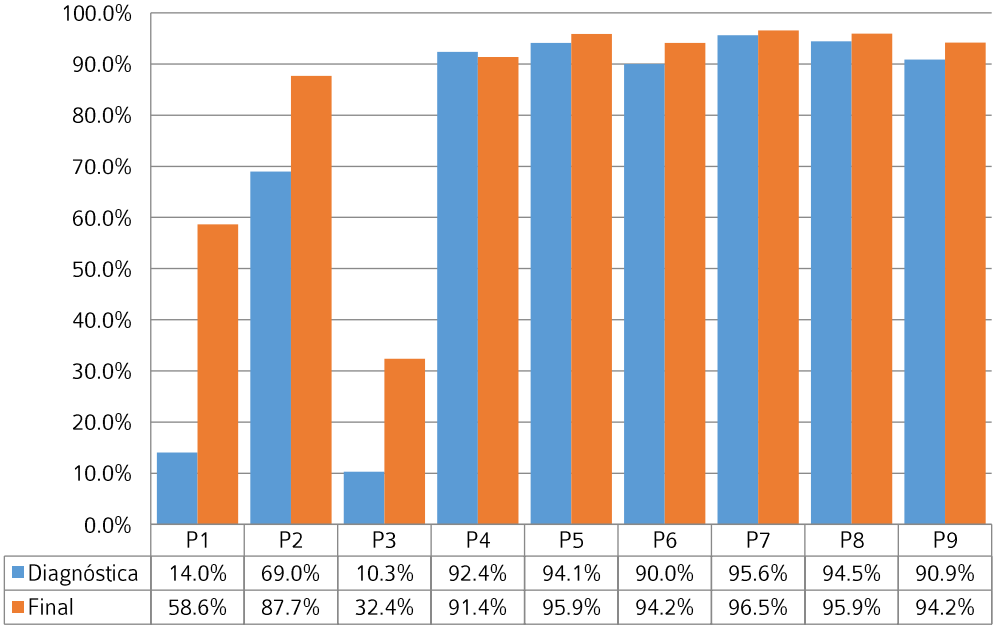
3.1.1 Evaluación de conocimientos

La siguiente gráfica muestra el porcentaje de respuestas correctas por cada una de las preguntas. Por tanto, es posible observar que el tema que menos resultados positivos se obtuvo tanto en la evaluación diagnóstica como final, fue Violencia de género. Sin embargo, en las que hubo un aprendizaje considerable, fueron en los temas de Prevención de Enfermedades y Turismo.

De manera global, la calificación promedio obtenida por las personas operadoras en la evaluación diagnóstica fue de 7.25 y en la final de 8.3

Preguntas	Tema
P. 1, P. 2, P.3, P4	Violencia de género
P.5, P.6, P.7 y P.8	Prevención de enfermedades
P. 9	Turismo

Gráfica. Porcentaje de acreditación en evaluación de conocimientos en el Estado de Colima. Fuente: elaboración propia con información de las evaluaciones diagnósticas y finales del CPOVTP · Refrendo 2018



P1. El 14.0% de los operadores de transporte público tuvieron una respuesta aprobatoria en la pregunta 1 de la evaluación diagnóstica, lo que significa que la mayoría de las personas aseguran que "género" es la

referencia a las diferencias físicas entre hombres y mujeres; mientras que en la evaluación final el 58.6% tuvieron una calificación aprobatoria, teniendo un aumento del 44.6%.

P2. A nivel Estado, el 69.0% de la población estudiada arrojó que consideran que el patriarcado es el control que los hombres ejercen sobre las mujeres provocando desigualdad entre ellos; mientras que en la evaluación final aumentó a 87.7%, con una diferencia del 18.1%.

P3. En la pregunta número 3, sólo el 10.3% de las personas aseguró que "familiar, física, institucional, psicológica, laboral, feminicida y sexual" no son tipos de violencia, por lo que el restante 89.7% con una respuesta reprobatoria dijeron que si son tipos de violencia; en la evaluación final, el porcentaje aprobatorio fue del 32.4% en lo que se registra un aumento de 22.1%.

P4. El 92.4% de las personas operadoras de transporte público tienen conocimiento sobre el acoso y hostigamiento sexual y afirman que estos son considerados como violencia contra la mujer; en la evaluación final hubo un decremento de 1.0% bajando el porcentaje a un total de 91.4%, se considera que el tema no quedó muy claro por lo que pudo causarles dudas respecto a la pregunta.

P5. El 94.1% de la población tienen en cuenta que es mejor preparar los alimentos al vapor, a la plancha, asado y cocido, ya que se considera mucho más saludable y es más probable poder prevenir diferentes enfermedades; se observa en la evaluación final que aumentó al 95.9% siendo una de las preguntas con mayor porcentaje aprobatorio.

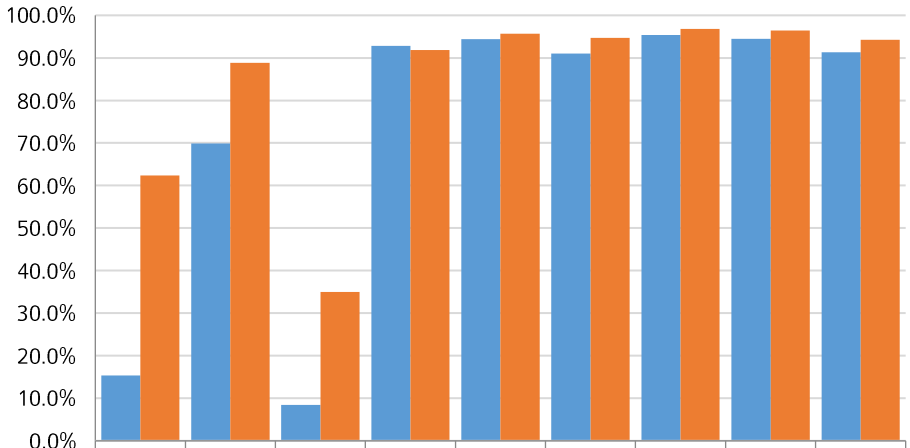
P6. 90.0% de las personas evaluadas saben que: el sobrepeso, obesidad, diabetes mellitus, hipertensión arterial y dislipidemia son algunas enfermedades crónico-degenerativas que son consideradas de larga duración y progresión lenta; en la evaluación final aumentó al 94.2% con una diferencia del 4.2%.

P7. En la pregunta número 7 se obtuvo una calificación aprobatoria en el 95.6% del total de personas ya que están de acuerdo en que una forma de prevenir la diabetes es a través de la actividad física y así mantener un peso de acuerdo a la edad de cada persona; mientras que en la evaluación final aumentó un 0.9% con un total de 96.5% colocándola así en la pregunta con el mayor porcentaje aprobatorio de un total de 9 preguntas.

P8. El 94.5% de los evaluados aseguran que el consumo de alcohol y tabaco aumentan las posibilidades de padecer hipertensión arterial, por lo que se considera no consumirlo, o en todo caso, no abusar en el consumo de dichos productos ya que son nocivos para la salud; en la evaluación final se encontró un aumento al 95.9%.

P9. La mayoría de los operadores saben que las clasificaciones: internacionales, nacionales y extranjeros, si son tipos de turistas, por lo que eligieron una respuesta aprobatoria, lo que los coloca en el 90.9% del total de evaluados; mientras que en la evaluación final el 94.2% aprobaron la pregunta, mostrando un aumento del 3.3%.

Gráfica. Porcentaje de acreditación en evaluación de conocimientos en el municipio de Colima. Fuente: elaboración propia con información de las evaluaciones diagnósticas y finales del CPOVTP · Refrendo 2018



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
Colima Diagnóstica	15.4%	69.9%	8.4%	92.8%	94.4%	91.0%	95.3%	94.5%	91.3%
Colima Final	62.4%	88.9%	35.0%	91.8%	95.7%	94.7%	96.8%	96.4%	94.2%

P1. En la pregunta número 1 de la evaluación diagnóstica se observa que sólo el 15.4% dijo que el término "género" no son las diferencias físicas entre hombres y mujeres; mientras tanto, en la evaluación final de la misma pregunta, el porcentaje aprobatorio fue del 62.4%, lo cual se considera algo muy importante pues se tuvo un aumento del 47%, siendo la de más crecimiento de las 9 preguntas en total, se considera que el tema en el curso fue claro y resolvió dudas.

P2. Se observa en la pregunta número 2 de la evaluación diagnóstica en el municipio de Colima que el 69.9% consideraron al patriarcado como el control que ejercen los hombres sobre las mujeres provocando desigualdades e injusticias entre ellos; mientras que en la evaluación final el porcentaje que eligió una respuesta aprobatoria fue del 88.9%, por lo que hubo un aumento del 19%.

P3. Sólo el 8.4% del total de la población evaluado obtuvo una calificación aprobatoria en la pregunta número 3 de la evaluación diagnóstica donde revelan que diferencian los tipos de violencia ya que tienen el conocimiento de que la familiar, física, institucional, psicológica, laboral, feminicida y sexual no son tipos de violencia; mientras que en la evaluación final aumentó al 35.0%.

P4. El 92.8% de los operadores evaluados consideran y están de acuerdo en que el acoso sexual y hostigamiento sexual son violencia contra las mujeres, que cada vez se da más en el ambiente laboral; mientras que en la evaluación final, un total de 91.8% aprobaron la pregunta, lo que significa que el porcentaje decreció un 1.0% por lo que el tema pudo no ser muy claro para los asistentes al curso.

P5. El 94.4% del total de evaluados obtuvieron una calificación aprobatoria en la pregunta 5, donde consideran que es totalmente recomendable que la preparación de alimentos sea: al valor, a la plancha, asado o cocido, que beneficien y no perjudiquen cuestiones de salud; en la evaluación final se observa que aumenta al 95.7% con un crecimiento de 1.3%.

P6. En la pregunta número 6 donde se cuestiona sobre las enfermedades crónico-degenerativas, un 91.0% de la población evaluada respondió que algunos ejemplos de ellas son: el sobrepeso, obesidad, diabetes

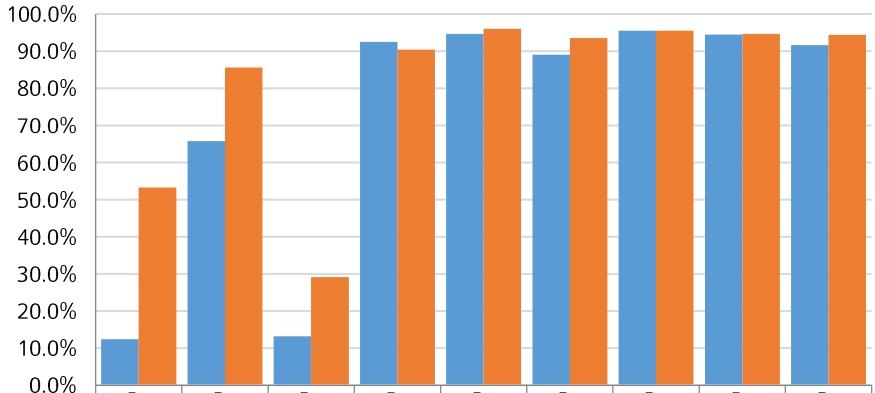
mellitus, hipertensión arterial y dislipidemia; mientras que en la evaluación final el porcentaje aprobatorio fue del 94.7% con un aumento de 3.7%.

P7. El 95.3% de las personas operadores de transporte público sabe que una manera de prevenir la diabetes es a través de la actividad física y así mismo, manteniendo un peso adecuado a la edad de cada persona; mientras que en la evaluación final el porcentaje creció hasta un 96.8%.

P8. En la pregunta número 8 de la evaluación diagnóstica el 94.5% del total de evaluados entiende que el consumo del tabaco y alcohol aumentan las posibilidades de padecer hipertensión arterial ya que son nocivos para la salud; mientras que en la evaluación final el porcentaje aprobatorio aumentó hasta un 96.4% con una diferencia poco notable del 1.9%.

P9. En la última pregunta se observa que el notable 91.3% del total de personas saben que los tipos de turistas son: internacionales, nacionales y extranjeros; mientras que en la evaluación final, el porcentaje creció hasta un considerable 94.2% con una diferencia de crecimiento del 2.9%.

Gráfica. Porcentaje de acreditación en evaluación de conocimientos en el municipio de Manzanillo. Fuente: elaboración propia con información de las evaluaciones diagnósticas y finales del CPOVTP · Refrendo 2018



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
Manzanillo Diagnóstica	12.4%	65.8%	13.2%	92.5%	94.6%	89.0%	95.5%	94.5%	91.6%
Manzanillo Final	53.3%	85.6%	29.2%	90.4%	96.0%	93.5%	95.5%	94.6%	94.4%

P1. En la pregunta número 1 de la evaluación diagnóstica se observa que sólo el 12.4% dijo que el término "género" no son las diferencias físicas entre hombres y mujeres; mientras tanto, en la evaluación final de la misma pregunta, el porcentaje aprobatorio fue del 53.3%, lo cual se considera algo muy importante pues se tuvo un aumento del 40.9%, siendo la de más crecimiento de las 9 preguntas en total, se considera que el tema en el curso fue claro y resolvió dudas.

P2. Se observa en la pregunta número 2 de la evaluación diagnóstica en el municipio de Manzanillo que el 65.8% consideraron al patriarcado como el control que ejercen los hombres sobre las mujeres provocando desigualdades e injusticias entre ellos; mientras que en la evaluación final el porcentaje que eligió una respuesta aprobatoria fue del 85.6%, por lo que hubo un aumento del 19.8%.

P3. Sólo el 13.2% del total de la población evaluado obtuvo una calificación aprobatoria en la pregunta número 3 de la evaluación diagnóstica donde revelan que diferencian los tipos de violencia ya que tienen

el conocimiento de que la familiar, física, institucional, psicológica, laboral, feminicida y sexual no son tipos de violencia; mientras que en la evaluación final aumentó al 29.2%.

P4. El 92.5% de los operadores evaluados consideran y están de acuerdo en que el acoso sexual y hostigamiento sexual son violencia contra las mujeres, que cada vez se da más en el ambiente laboral; mientras que en la evaluación final, un total de 90.4% aprobaron la pregunta, lo que significa que el porcentaje decreció un 2.1% por lo que el tema pudo no ser muy claro para los asistentes al curso.

P5. El 94.6% del total de evaluados obtuvieron una calificación aprobatoria en la pregunta 5, donde consideran que es totalmente recomendable que la preparación de alimentos sea: al valor, a la plancha, asado o cocido, que beneficien y no perjudiquen cuestiones de salud; en la evaluación final se observa que aumenta al 96.0% con un crecimiento de 1.4%.

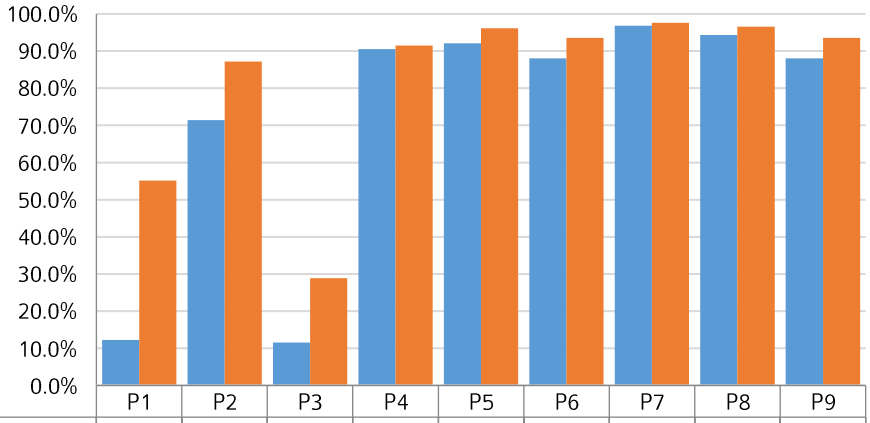
P6. En la pregunta número 6 donde se cuestiona sobre las enfermedades crónico-degenerativas, un 89.0% de la población evaluada respondió que algunos ejemplos de ellas son: el sobrepeso, obesidad, diabetes mellitus, hipertensión arterial y dislipidemia; en cambio, en la evaluación final el porcentaje aprobatorio fue del 93.5% con un aumento de 4.5%.

P7. El 95.5% de las personas operadores de transporte público sabe que una manera de prevenir la diabetes es a través de la actividad física y así mismo, manteniendo un peso adecuado a la edad de cada persona; mientras que en la evaluación final el porcentaje quedó en las mismas cifras siendo del 95.5%.

P8. En la pregunta número 8 de la evaluación diagnóstica el 94.5% del total de evaluados entiende que el consumo del tabaco y alcohol aumentan las posibilidades de padecer hipertensión arterial ya que son nocivos para la salud; mientras que en la evaluación final el porcentaje aprobatorio aumentó hasta un 94.6% con sólo un aumento del 0.1%

P9. En la última pregunta se observa que el notable 91.6% del total de personas saben que los tipos de turistas son: internacionales, nacionales y extranjeros; mientras que en la evaluación final, el porcentaje creció hasta un considerable 94.4% con una diferencia de crecimiento del 2.8%

Gráfica. Porcentaje de acreditación en evaluación de conocimientos en el municipio de Tecomán. Fuente: elaboración propia con información de las evaluaciones diagnósticas y finales del CPOVTP · Refrendo 2018



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
Tecomán Diagnóstica	12.3%	71.4%	11.5%	90.6%	92.1%	88.0%	96.9%	94.3%	88.0%
Tecomán Final	55.2%	87.1%	28.8%	91.5%	96.1%	93.6%	97.6%	96.6%	93.6%

P1. El 12.3% de los operadores de transporte público tuvieron una respuesta aprobatoria en la pregunta 1 de la evaluación diagnóstica, lo que significa que la mayoría de las personas aseguran que "género" es la referencia a las diferencias físicas entre hombres y mujeres; mientras que en la evaluación final el 55.2% tuvieron una calificación aprobatoria, teniendo un significativo aumento del 42.9%.

P2. En el municipio de Tecomán, el 71.4% de la población estudiada arrojó que consideran que el patriarcado es el control que los hombres ejercen sobre las mujeres provocando desigualdad entre ellos; mientras que en la evaluación final aumentó a 87.1%, con una diferencia del 15.7%.

P3. En la pregunta número 3, sólo el 11.5% de las personas aseguró que "familiar, física, institucional, psicológica, laboral, feminicida y sexual" no son tipos de violencia, por lo que el restante 89.7% con una respuesta reprobatoria dijeron que si son tipos de violencia; en la evaluación final, el porcentaje aprobatorio fue del 28.8% en lo que se registra un aumento de 17.3%.

P4. El 90.6% de las personas operadoras de transporte público tienen conocimiento sobre el acoso y hostigamiento sexual y afirman que estos son considerados como violencia contra la mujer; en la evaluación final hubo un aumento de 0.9% subiendo el porcentaje a un total de 91.5%, se considera que el tema no quedó muy claro por lo que pudo causarles dudas respecto a la pregunta.

P5. El 92.1% de la población tienen en cuenta que es mejor preparar los alimentos al vapor, a la plancha, asado y cocido, ya que se considera mucho más saludable y es más probable poder prevenir diferentes enfermedades; se observa en la evaluación final que aumentó al 96.1% con un crecimiento aprobatorio del 4.0%.

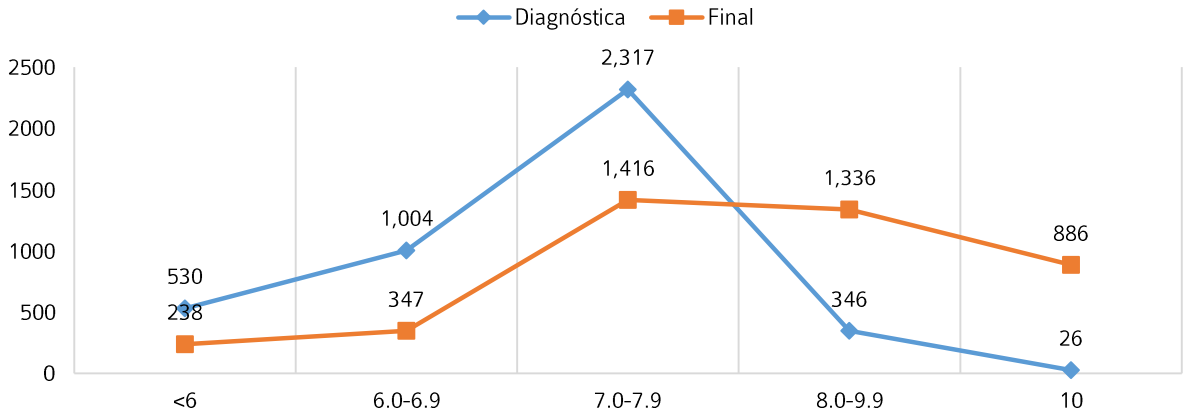
P6. 88.0% de las personas evaluadas saben que: el sobrepeso, obesidad, diabetes mellitus, hipertensión arterial y dislipidemia son algunas enfermedades crónico-degenerativas que son consideradas de larga duración y progresión lenta; en la evaluación final aumentó al 93.6% con una diferencia del 5.6%.

P7. En la pregunta número 7 se obtuvo una calificación aprobatoria en el 96.9% del total de personas ya que están de acuerdo en que una forma de prevenir la diabetes es a través de la actividad física y así mantener un peso de acuerdo a la edad de cada persona; mientras que en la evaluación final aumentó un 0.7% con un total de 97.6% colocándola así, en la pregunta con el mayor porcentaje aprobatorio de ambas evaluaciones.

P8. El 94.3% de los evaluados aseguran que el consumo de alcohol y tabaco aumentan las posibilidades de padecer hipertensión arterial, por lo que se considera no consumirlo, o en todo caso, no abusar en el consumo de dichos productos ya que son nocivos para la salud; en la evaluación final se encontró un aumento al 96.6%.

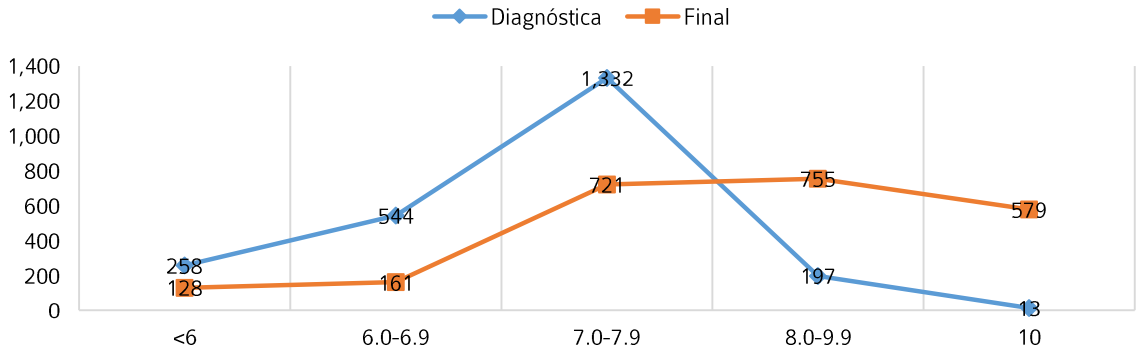
P9. La mayoría de los operadores saben que las clasificaciones: internacionales, nacionales y extranjeros, si son tipos de turistas, por lo que eligieron una respuesta aprobatoria, lo que los coloca en el 88.0% del total de evaluados; mientras que en la evaluación final el 93.6% aprobaron la pregunta, mostrando un aumento del 3.3%.

Gráfica. Promedio de la evaluación de conocimientos en el Estado de Colima. Fuente: elaboración propia con información de las evaluaciones diagnósticas y finales del CPOVTP · Refrendo 2018



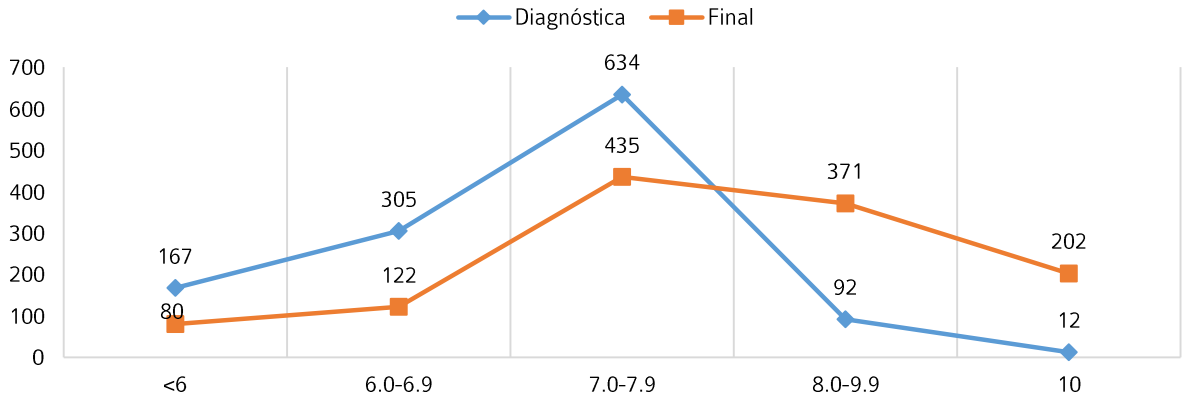
Se observa en las cifras a nivel Estado de Colima que de un total de 4,223 personas operadoras de transporte público evaluadas, que 1,004 tuvieron una calificación de entre 6.0-6.9, mientras que 2,317 personas obtuvieron entre 7.0-7.9 de calificación en la evaluación diagnóstica, siendo esta el rango en el que se encuentran mayor número de evaluados, por lo que el promedio general diagnóstico fue de **7.25**. En la evaluación final, la calificación más repetitiva se encuentra entre 7.0-7.9 con 1,416 personas; seguida de una calificación entre 8.0-9.9 con una repetición de 1,336 personas, obteniendo un promedio de **8.30** en la evaluación final. Se logró un aumento significativo de 1.05 en el promedio de ambas evaluaciones, quiere decir que el curso fue muy bueno, esto basándonos también en los comentarios positivos que los operadores dejaron por escrito

Gráfica. Promedio de la evaluación de conocimientos en el municipio de Colima. Fuente: elaboración propia con información de las evaluaciones diagnósticas y finales del CPOVTP · Refrendo 2018



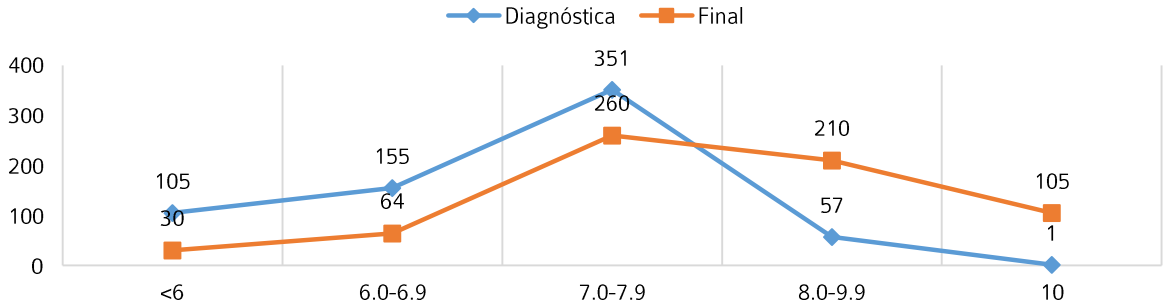
En el municipio de Colima nos arrojaron los siguientes números: la calificación más repetitiva se encuentra entre el rango 7.0-7.9 con 1,332 mientras que sólo 13 personas de un total de 2,344 evaluadas obtuvieron un 10 de calificación en la evaluación diagnóstica, por lo que el promedio de dicha evaluación fue de **7.28**. por otro lado, en la evaluación final del curso para personas operadoras de transporte público, se encontró que la calificación con más insistencia se encuentra en el rango de 8.0-9.9 con 755 personas, seguido de la jerarquía 7.0-7.9 con 721 repeticiones del total de 2,334, siendo así, el promedio de **8.41**. La diferencia fue de 1.13, siendo el municipio con más aumento en relación de ambas evaluaciones

Gráfica. Promedio de la evaluación de conocimientos en el municipio de Manzanillo. Fuente: elaboración propia con información de las evaluaciones diagnósticas y finales del CPOVTP · Refrendo 2018



Observando los resultados de la evaluación diagnóstica, nos dimos cuenta que de un total de 1,210 personas evaluadas del municipio de Manzanillo, 634 obtuvieron una calificación entre 7.0 y 7.9 la cual se considera aprobatoria, mientras que sólo 12 personas exentaron su evaluación con 10, con un promedio general de **7.23**; por otro lado, en la evaluación final, encontramos que 80 personas tuvieron una calificación reprobatoria de menos de 6, 435 obtuvieron una calificación entre 7.0-7.9, siendo así la más repetitiva y hubo un significativo aumento a 202 personas que sacaron 10 en su evaluación, por lo que el promedio aumentó a significativamente a **8.14**

Gráfica. Promedio de la evaluación de conocimientos en el municipio de Tecomán. Fuente: elaboración propia con información de las evaluaciones diagnósticas y finales del CPOVTP · Refrendo 2018



En el municipio de Tecomán, observamos que de un total de 669 evaluados, 105 sacaron una calificación reprobatoria de menos de 6, mientras que la más repetitiva fue de 7.0-7.9 por 351 personas, y sólo 1 persona sacó una calificación de 10, nos damos cuenta que los resultados fueron un poco bajos con un promedio de **7.19**; mientras que en la evaluación final, la calificación con más insistencia fue entre 7.0-7.9, algo muy interesante es el aumento en las personas que obtuvieron un 10 de calificación en esta evaluación que fue hasta 105 personas, con una gran diferencia de 104 personas; el promedio final fue de **8.23**, siendo así una diferencia de 1.04

Al iniciar el curso las personas operadoras de vehículos transporte público tenían las siguientes actitudes:

Tabla. Actitudes diagnosticas a valorar de las personas operadoras respecto a los módulos impartidos en el curso. Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.

Diagnóstica									
Actitudes a valorar	Violencia de Género				Prevención de enfermedades				Turismo
	AV1	AV2	AV3	AV4	AV5	AV6	AV7	AV8	AV9
Siempre	50.8%	44.8%	54.2%	46.7%	34.0%	53.5%	22.4%	23.5%	49.3%
Casi siempre	29.0%	33.0%	27.0%	27.0%	39.1%	30.8%	35.3%	36.2%	36.6%
Rara vez	11.7%	13.1%	9.4%	17.6%	19.8%	11.6%	32.4%	30.9%	9.5%
Nunca	8.5%	9.1%	9.4%	8.7%	7.1%	4.1%	9.8%	9.4%	4.5%

AV1. El 50.8 por ciento de las personas operadoras tienen siempre el criterio para reconocer una situación de violencia de género.

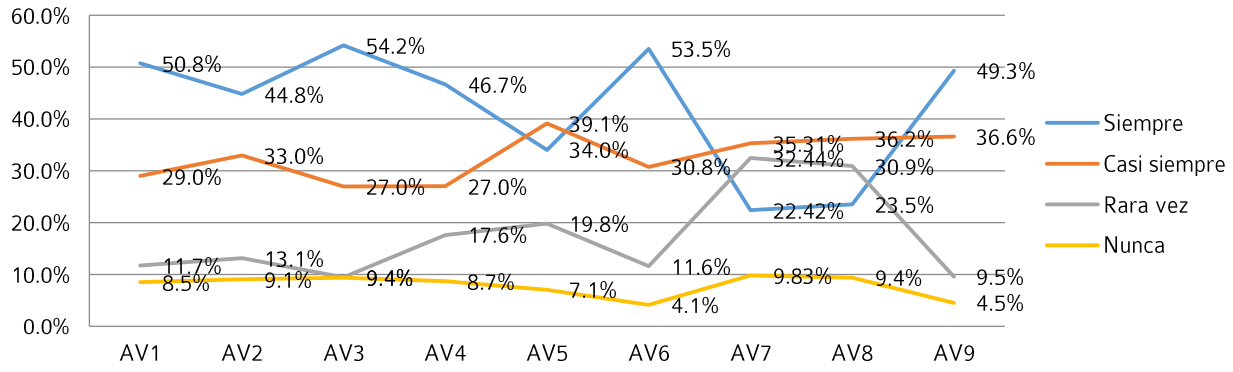
AV2. El 44.8 por ciento de las personas operadoras reconoce siempre las modalidades y tipos de violencia de género.

AV3. El 54.2 por ciento de las personas operadoras identifica siempre las conductas verbales, no verbales y físicas del acoso y hostigamiento sexual.

AV4. El 46.7 por ciento de las personas operadoras se siente siempre con la capacidad para apoyar una situación de violencia durante la prestación de mi servicio.

AV5. El 39.1 por ciento de las personas operadoras considera casi siempre que su alimentación es la adecuada para prevenir enfermedades.

Gráfico. Actitudes diagnosticas a valorar de las personas operadoras respecto a los módulos impartidos en el curso. Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.



AV6. El 53.5 por ciento de las personas operadoras consume siempre de 6 a 8 vasos con agua al día.

AV7. El 35.3 por ciento de las personas operadoras evita casi siempre el consumo de bebidas azucaradas.

AV8. El 36.2 por ciento de las personas operadoras casi siempre evitan el consumo de alimentos altos en sodio.

AV9. El 49.3 por ciento de las personas operadoras siempre reconocen los principales atractivos turísticos de nuestro Estado.

Al terminar el curso las personas operadoras de vehículos transporte público tenían las siguientes actitudes:

Tabla. Actitudes finales a valorar de las personas operadoras respecto a los módulos impartidos en el curso. Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.

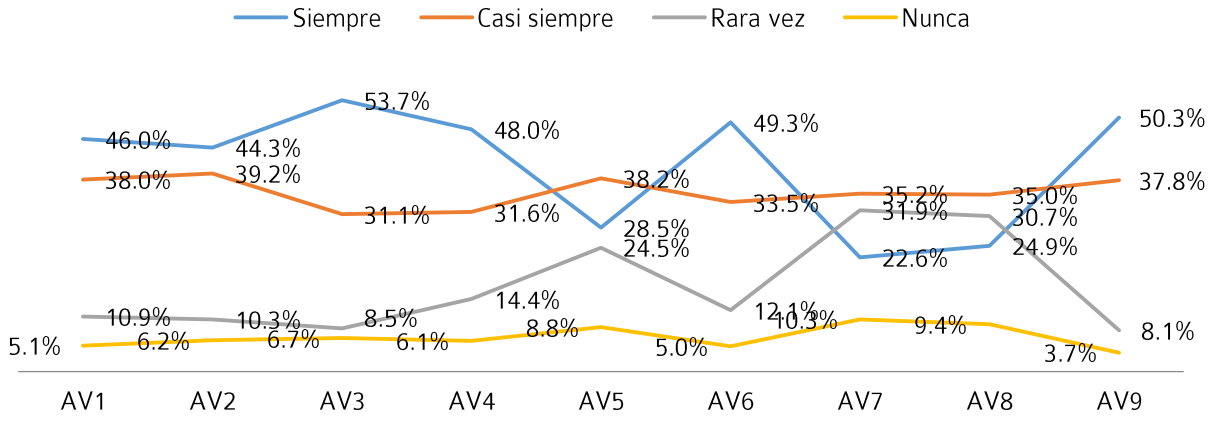
Final									
Actitudes a valorar	Violencia de Género				Prevención de enfermedades				Turismo
	AV1	AV2	AV3	AV4	AV5	AV6	AV7	AV8	AV9
Siempre	46.0%	44.3%	53.7%	48.0%	28.5%	49.3%	22.6%	24.9%	50.3%
Casi siempre	38.0%	39.2%	31.1%	31.6%	38.2%	33.5%	35.2%	35.0%	37.8%
Rara vez	10.9%	10.3%	8.5%	14.4%	24.5%	12.1%	31.9%	30.7%	8.1%
Nunca	5.1%	6.2%	6.7%	6.1%	8.8%	5.0%	10.3%	9.4%	3.7%

AV1. El 46 por ciento de las personas operadoras tienen siempre el criterio para reconocer una situación de violencia de género.

AV2. El 44.3 por ciento de las personas operadoras reconoce siempre las modalidades y tipos de violencia de género.

AV3. El 53.7 por ciento de las personas operadoras identifica siempre las conductas verbales, no verbales y físicas del acoso y hostigamiento sexual.

Gráfico. Actitudes finales a valorar de las personas operadoras respecto a los módulos impartidos en el curso. Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.



AV4. El 48 por ciento de las personas operadoras se siente siempre con la capacidad para apoyar una situación de violencia durante la prestación de mi servicio.

AV5. El 38.2 por ciento de las personas operadoras considera casi siempre que su alimentación es la adecuada para prevenir enfermedades.

AV6. El 49.3 por ciento de las personas operadoras consume siempre de 6 a 8 vasos con agua al día.

AV7. El 35.2 por ciento de las personas operadoras evita casi siempre el consumo de bebidas azucaradas.

AV8. El 35 por ciento de las personas operadoras casi siempre evitan el consumo de alimentos altos en sodio.

AV9. El 50.3 por ciento de las personas operadoras siempre reconocen los principales atractivos turísticos de nuestro Estado.

A continuación se presentan los tipos y modalidades de violencia que identificaron las personas operadoras en casos que se viven tristemente de manera cotidiana:

Tabla: Modalidad y tipo de violencia "Caso 1-Lucía". Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.

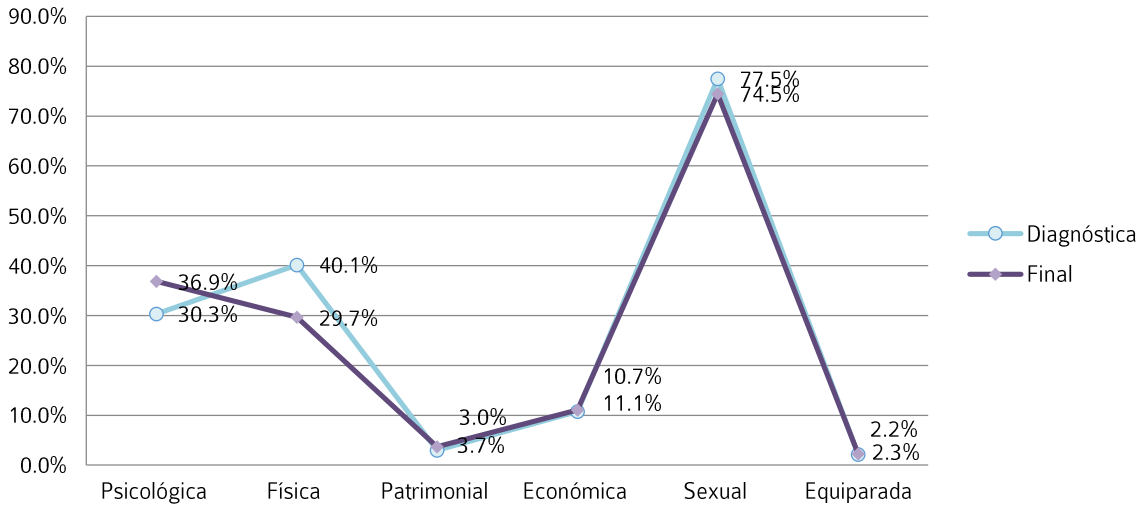
CASO 1- LUCÍA							
Tipo de violencia	*Diagnóstica*	*Final*	***Diferencia***	*Modalidad de la violencia*	*Diagnóstica*	*Final*	***Diferencia***
1. Psicológica	30.3%	36.9%	**6.6%**	1. Familiar	7.3%	8.7%	**1.3%**
2. Física	40.1%	29.7%	**-10.5%**	2. En la comunidad	2.8%	2.8%	**0.0%**
3. Patrimonial	3.0%	3.7%	**0.7%**	3. Institucional	6.1%	7.0%	**0.9%**
4. Económica	10.7%	11.1%	**0.4%**	4. Laboral o docente	76.0%	79.7%	**3.7%**
5. Sexual	77.5%	74.5%	**-3.0%**	5. Feminicida	6.2%	2.3%	**-3.8%**
6. Equiparada	2.2%	2.3%	**0.1%**				

Caso 1:

"Lucía tuvo reunión con su equipo de trabajo, al término de esta su jefe le pidió que se quedara para hablar asuntos laborales. Cuando las personas se retiraron, el jefe de Lucía dijo que le daba un aumento siempre y cuando ella aceptara tener relaciones sexuales con él. Lucía se negó y al momento de hacerlo su jefe comenzó a tocarla y terminó abusando sexualmente de ella."

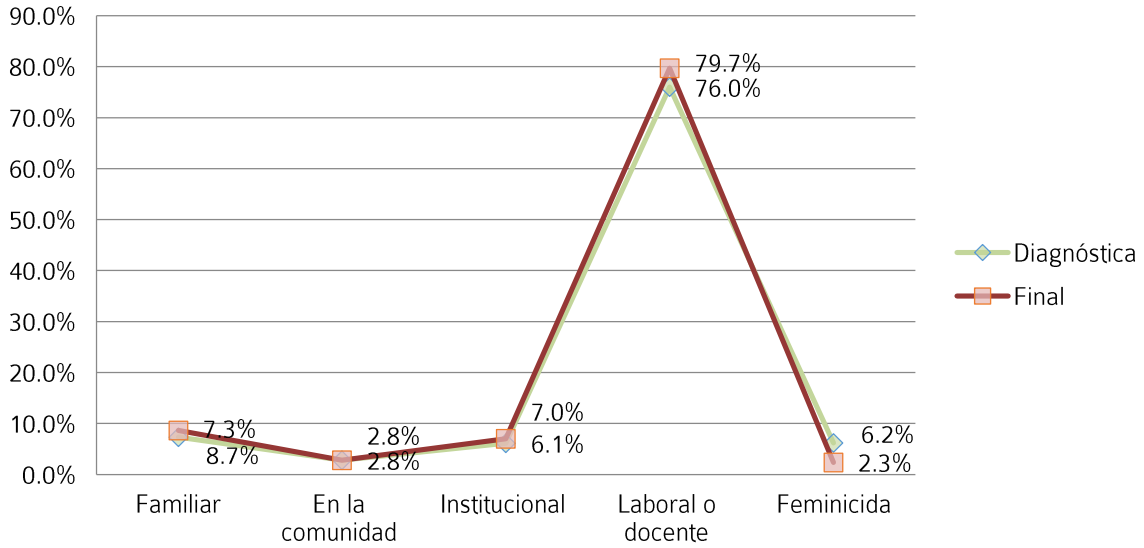
Se observa, que el 77.5 por ciento de las personas operadoras de vehículos de transporte público colectivo e individual identifican en la evaluación diagnóstica del "Caso Lucía", un tipo de violencia sexual y un 76 por ciento considera que la modalidad de violencia es laboral o docente.

Gráfico: Modalidad y tipo de violencia "Caso 1-Lucía". Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.



Un resultado interesante es que después de la capacitación hubo un 10.5 por ciento menos de personas operadoras que consideran que en el "Caso Lucía" hubo un tipo de violencia física.

Gráfico: Modalidad y tipo de violencia "Caso 1-Lucía". Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.



Se observa que los resultados obtenidos en la evaluación diagnóstica y final referentes a la modalidad de la violencia son muy similares. La modalidad de violencia que tuvo un cambio significativo fue el feminicida al disminuir un 3.8 por ciento.

Tabla: Modalidad y tipo de violencia "Caso 2-Paulina y Fernando". Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.

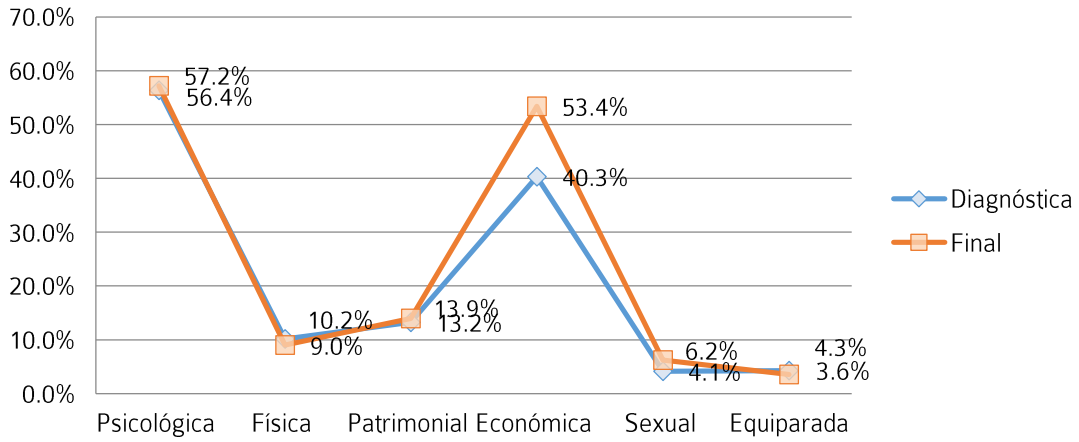
CASO 2- PAULINA Y FERNANDO							
Tipo de violencia	*Diagnóstica*	*Final*	***Diferencia***	*Modalidad de la violencia*	*Diagnóstica*	*Final*	***Diferencia***
Psicológica	56.4%	57.2%	**0.8%**	Familiar	79.3%	82.6%	**3.4%**
Física	10.2%	9.0%	**-1.1%**	En la comunidad	4.5%	4.5%	**0.0%**
Patrimonial	13.2%	13.9%	**0.7%**	Institucional	1.9%	2.2%	**0.3%**
Económica	40.3%	53.4%	**13.1%**	Laboral o docente	5.2%	5.6%	**0.4%**
Sexual	4.1%	6.2%	**2.1%**	Feminicida	5.7%	3.6%	**-2.2%**
Equiparada	4.3%	3.6%	**-0.7%**				

Caso 2:

Paulina y Fernando están casados desde hace 5 años. En una ocasión, Paulina le comentó a Fernando que saldría con sus amigas a tomar un café, lo cual no le pareció. Llegado el día, Paulina le recordó a Fernando sobre su salida y le pidió prestado dinero para salir, a lo que Fernando le respondió: "Si sales vestida de esa manera ino te voy a dar ni un quinto!", por lo que Paulina finalmente, no salió con sus amigas.

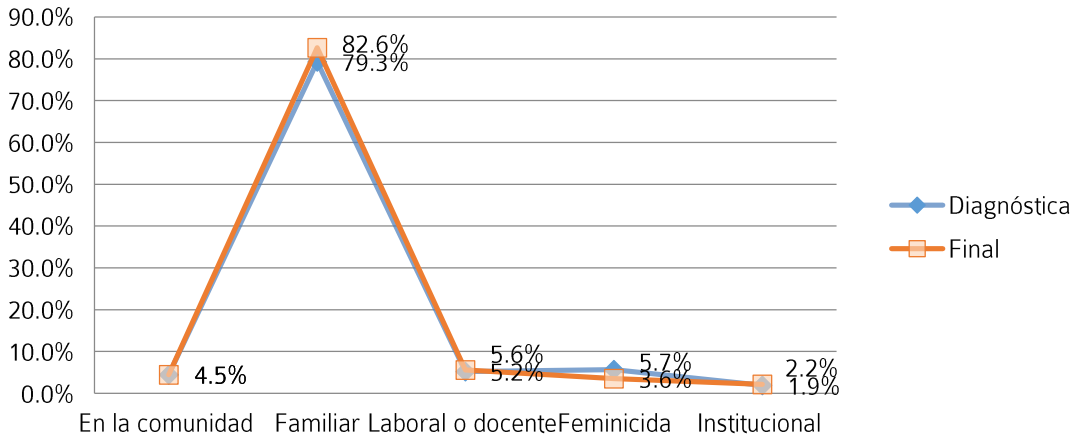
Se puede observar, que el 57.2 por ciento de las personas operadoras de vehículos de transporte público colectivo e individual identifican en la evaluación final del "Paulina y Fernando", un tipo de violencia psicológica y un 82.6 por ciento considera que la modalidad de violencia es familiar.

Gráfico: Modalidad y tipo de violencia "Caso 2-Paulina y Fernando". Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.



También es importante rescatar, que un 53.4 por ciento de las personas operadoras consideran que en el "Caso Paulina y Fernando" existe un tipo de violencia económica.

Gráfico: Modalidad y tipo de violencia "Caso 2-Paulina y Fernando". Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.



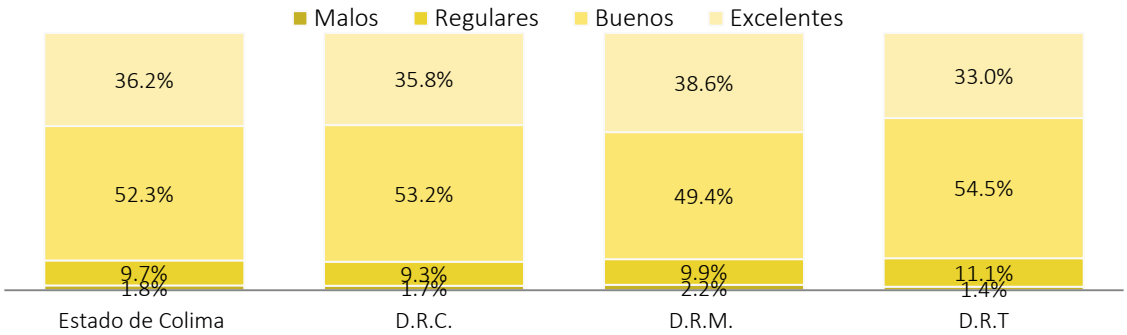
Se observa que los resultados obtenidos en la evaluación diagnóstica y final referentes a la modalidad de la violencia son muy similares. La modalidad de violencia que tuvo un cambio significativo fue el feminicida al disminuir un 2.2 por ciento.

El rendimiento de las personas instructoras en el módulo de Violencia de Género es el siguiente:

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.

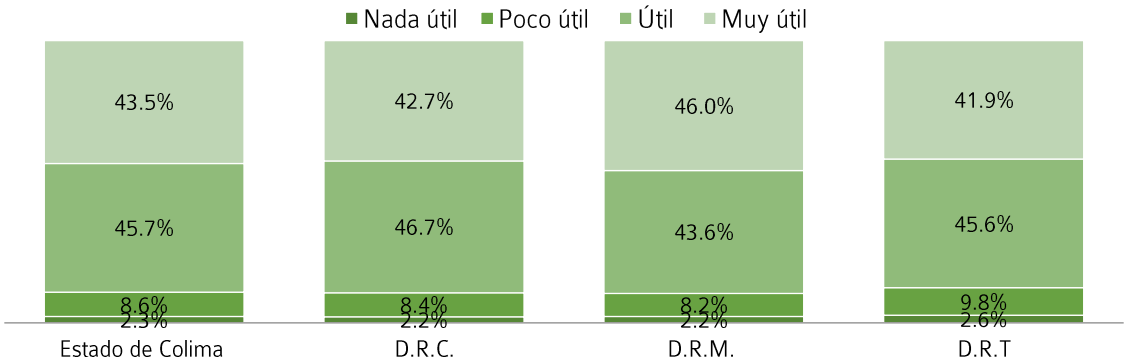
Gráfico. Calidad de los temas impartidos en el curso. Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.



En el Estado de Colima cinco de cada diez personas operadoras consideran que los temas impartidos en el curso son buenos, por otra parte, el 36.2 por ciento los considera excelentes, el 9.7 por ciento regulares y el 1.8 por ciento

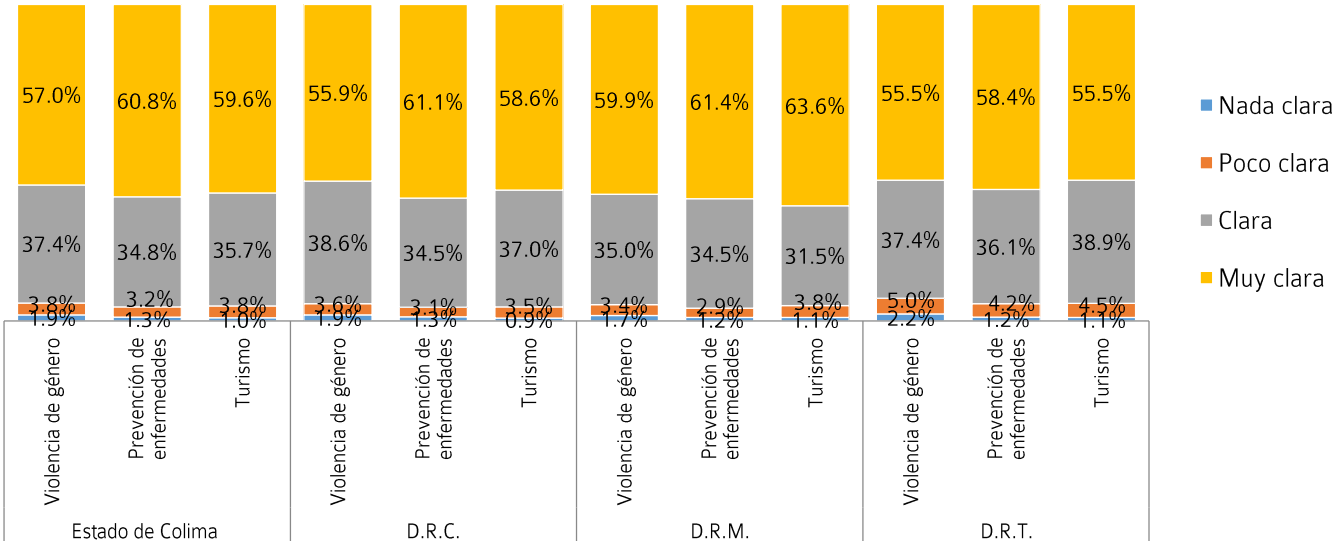
malos. Se observa que en las tres sedes donde se impartió el curso, existe un comportamiento similar, siendo en la Dirección Regional de Manzanillo donde existe un mayor porcentaje de POVTP que consideran que los temas impartidos en el curso son excelentes.

Gráfico. Utilidad del curso en el trabajo cotidiano de las personas operadoras de vehículos de transporte público. Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.



En el Estado de Colima el 45.7 por ciento de las personas operadoras considera que el curso es útil para desempeñar su trabajo cotidiano, el 43.5 por ciento muy útil, el 8.6 por ciento poco útil y 2.3 por ciento nada útil. Es importante destacar que en el municipio Manzanillo se encuentra el mayor porcentaje de personas operadoras que consideran que el curso es muy útil para realizar sus labores.

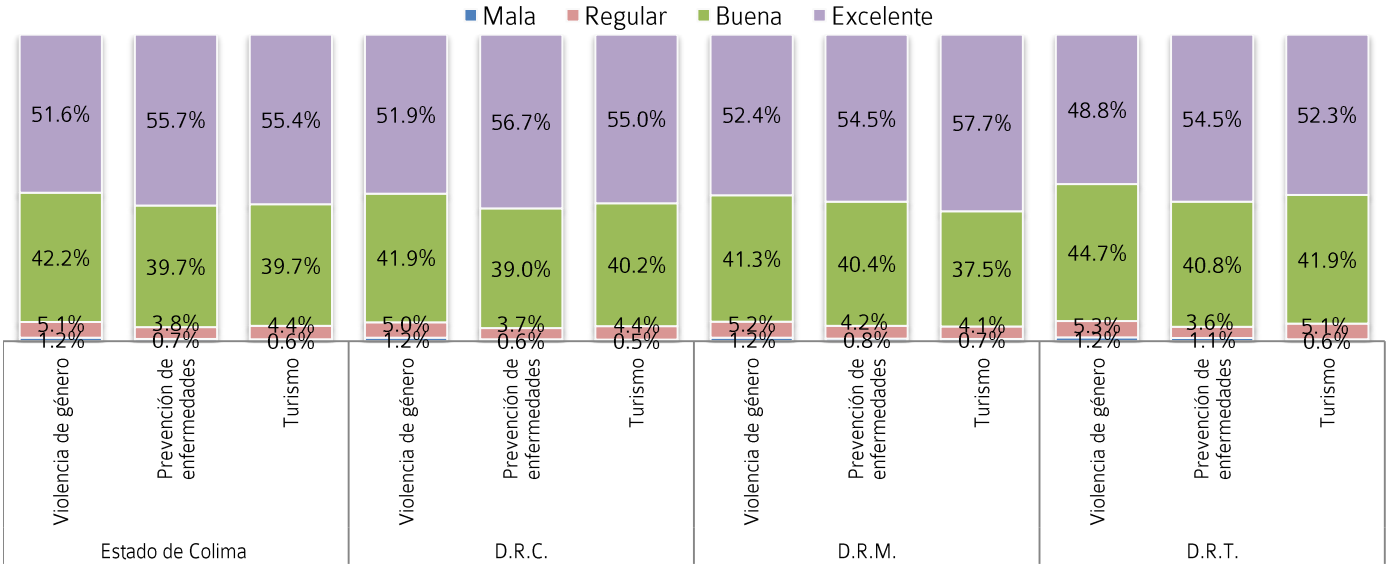
Gráfico. Nivel de claridad de la persona instructora en la exposición de los módulos impartidos durante el curso. Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.



En el Estado de Colima seis de cada diez personas operadoras consideran que la manera en la que exponen las personas instructoras los temas de violencia de género, prevención de enfermedades y turismo es muy clara. Se

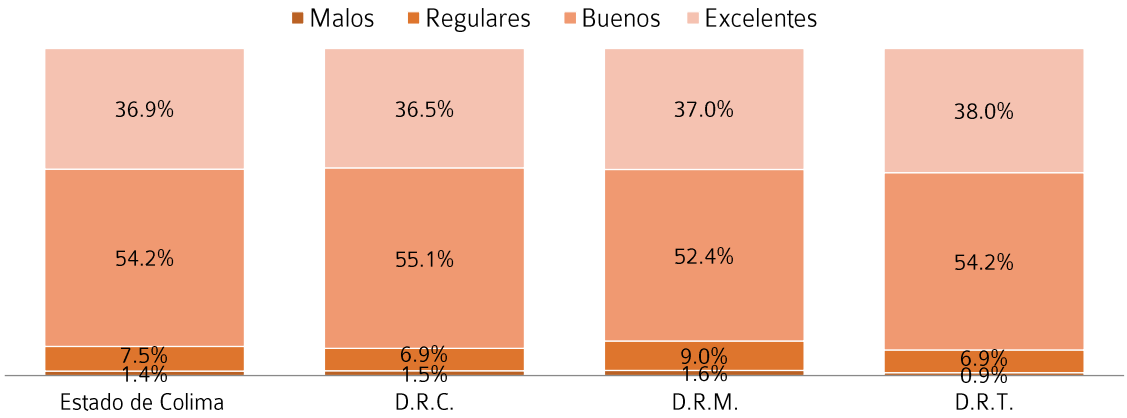
observa que en el municipio de Tecomán se encuentra el mayor porcentaje (5 por ciento) de personas operadoras que consideran que la manera en la que los capacitadores explican el tema de violencia de género es nada clara.

Gráfico. Nivel de disposición de la persona instructora para aclarar dudas de los módulos impartidos durante el curso. Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.



En el Estado de Colima cinco de cada diez personas operadoras consideran que la disposición de las personas instructoras para aclarar dudas relacionadas a los temas de violencia de género, prevención de enfermedades y turismo es excelente. Se puede observar en el municipio de Tecomán se encuentra el mayor porcentaje (5.3 por ciento) de personas operadoras que consideran que la disposición de los capacitadores para aclarar dudas relacionadas al tema de violencia de género es regular.

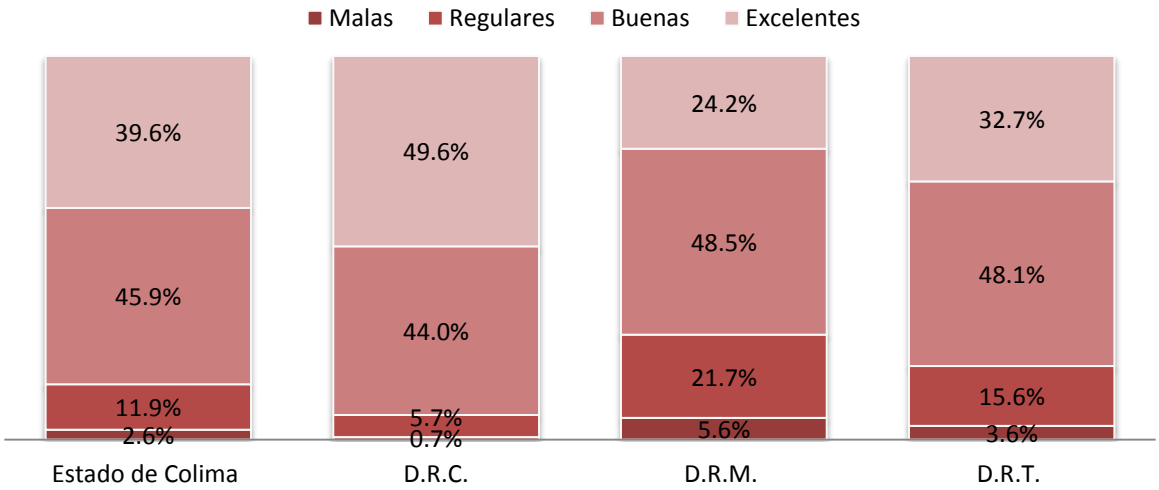
Gráfico. Calidad de los recursos didácticos empleados durante el curso. Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.



En el Estado de Colima el 54.2 por ciento de las personas operadoras considera que los recursos didácticos (diapositivas, simulaciones, ejercicios, material impreso), empleados durante el curso fueron buenos, el 36.9 por

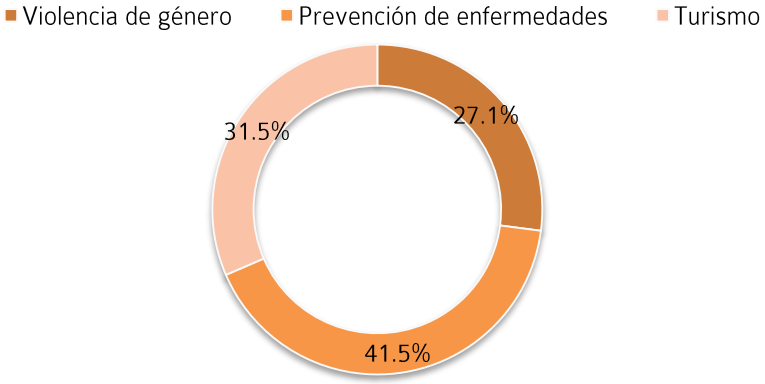
ciento excelentes, el 7.5 por ciento regulares y el 1.4 por ciento malos. Se observa que las tres sedes donde e impartió el curso tienen un comportamiento muy similar.

Gráfico. Calidad de las instalaciones donde se realizó el curso. Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.



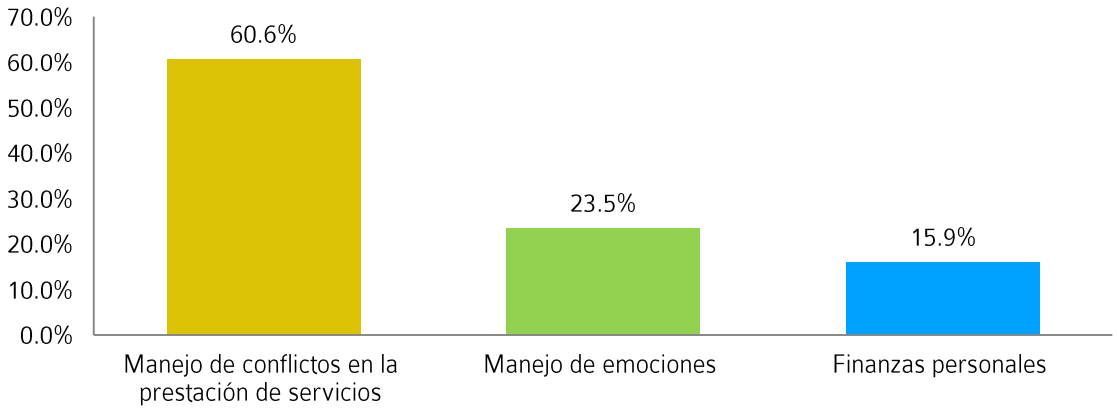
En el Estado de Colima el 45.9 por ciento de las POVTP considera que las instalaciones donde se realizó el curso fueron buenas, el 39.6 por ciento excelentes, el 11.9 por ciento regulares y 2.6 por ciento malas. En el municipio de Manzanillo existe el menor porcentaje de personas operadoras que consideran que las instalaciones donde se llevó a cabo el curso son excelentes.

Gráfico. Módulos que más les gusto a las personas operadoras de vehículos de transporte público individual y colectivo. Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.



El módulo de prevención de enfermedades ha sido el que más agrado a las personas operadoras con el 41.5 por ciento, en segundo lugar con el 31.5 por ciento se encuentra el de turismo y en último lugar con 27.1 por ciento el de violencia de género.

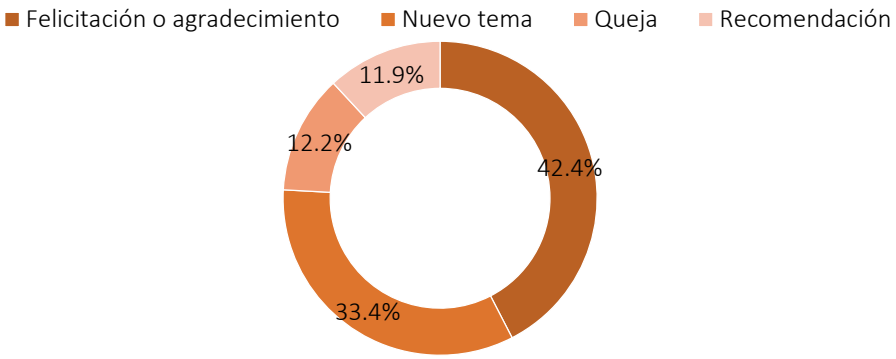
Gráfico. Temas que les gustaría saber más a las personas operadoras de vehículos de transporte público individual y colectivo. Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.



Al 60.6 por ciento de las personas operadoras les gustaría conocer más sobre el tema de manejo de conflictos en la prestación de servicios, el 23.5 por ciento el tema de manejo de emociones y en último lugar con el 15.9 por ciento el tema de finanzas personales.

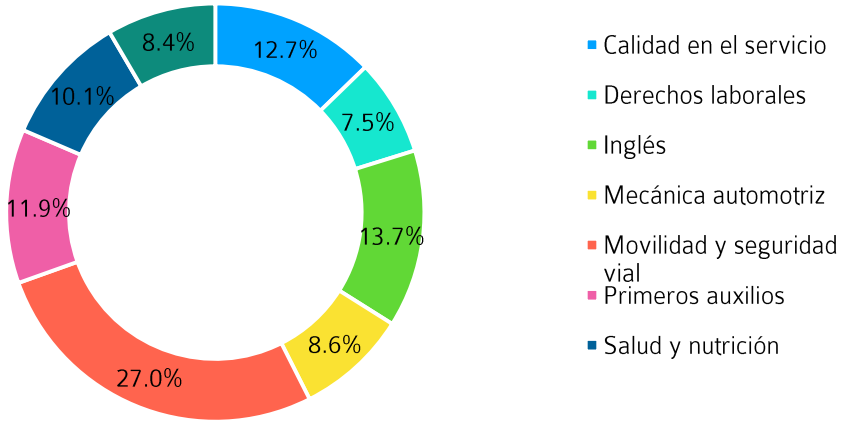
Gráfico. Clasificación de comentarios realizados sobre el curso. Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.

El 43.7 por ciento de las personas operadoras que asistieron al curso de capacitación realizó algún comentario sobre el curso:



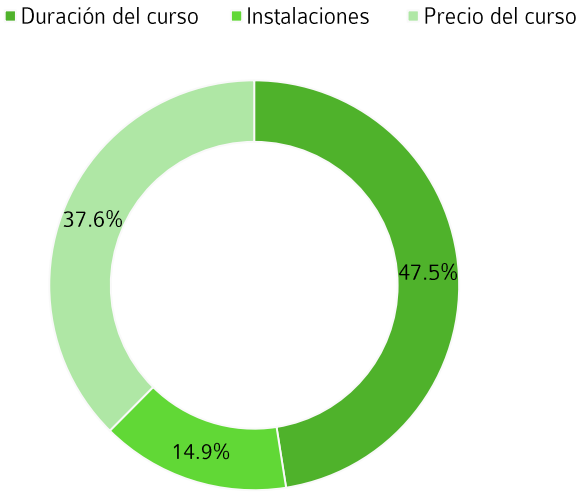
- El 42.4 por ciento de los comentarios fueron felicitaciones por la calidad de los módulos impartidos y para las personas instructoras.
- El 33.4 por ciento de los comentarios las personas operadoras sugieren que se capaciten en otros temas que sean de utilidad para su labor diario.
- El 12.2 por ciento de los comentarios son quejas que en mayor mediad son por el precio, el horario del curso y los temas impartidos.
- En último lugar con el 11.9 por ciento se encuentran las recomendaciones.

Gráfico. Propuesta de módulos o temas a impartir en próximos cursos. Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.



El 27 por ciento de las personas operadoras considera necesario que en próximos cursos se imparta el módulo de movilidad y seguridad vial, el 13.7 por ciento sugiere como tema prioritario el inglés y el 12.7 por ciento el módulo de calidad en el servicio.

Gráfico. Principales motivos de queja. Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.



El 5.3 por ciento (221 personas) de quienes han asistido al curso manifestaron una queja, el 47.5 por ciento de ellas fueron por la duración del curso, el 37.6 por ciento por el precio del curso y el 14.9 por ciento por las condiciones de las instalaciones en las que se brinda el curso.

3.2 Rendimiento de las personas instructoras

Tabla: Rendimiento de las personas instructoras en el módulo de Violencia de Género. Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.

Violencia de Género												
Nombre de la persona instructora	**Número de personas capacitadas**	*Evaluación diagnóstica*				**Efectividad Total**	*Evaluación final*				**Efectividad Total**	**Porcentaje de aprendizaje**
		P1	P2	P3	P4		P1	P2	P3	P4		
Clinia Maribel Martínez González	**1,920**	14.4%	67.0%	12.2%	92.4%	**46.5%**	59.9%	86.0%	31.3%	90.9%	**67.0%**	**20.5%**
Josefina Mondragón Rodríguez	**318**	15.7%	67.7%	12.6%	91.7%	**46.9%**	54.1%	88.8%	33.6%	93.3%	**67.4%**	**20.5%**
Martha Isela Gaitán Torres	**473**	12.2%	65.3%	11.4%	91.9%	**45.2%**	49.8%	85.9%	25.3%	88.4%	**62.4%**	**17.2%**
Noemi Castrejón Zendejas	**1,803**	13.7%	69.9%	8.4%	92.1%	**46.0%**	57.2%	88.4%	31.8%	91.5%	**67.2%**	**21.2%**
Citlali Zulema Vallejo Contreras	**50**	18.5%	59.6%	6.0%	80.1%	**41.1%**	43.0%	96.7%	11.9%	96.0%	**61.9%**	**20.9%**

Las personas instructoras con mayor número de personas operadoras de vehículos de transporte público capacitadas son Clinia Maribel Martínez González y Noemi Castrejón Zendejas con mil 920 y mil 803 respectivamente.

La persona instructora con la mayor efectividad en la evaluación diagnóstica y final es Josefina Mondragón Rodríguez con un rendimiento de aprobación de 46.9 y 67.4 por ciento respectivamente. Es importante mencionar que esta misma persona instructora junto a Clinia Maribel Martínez González generaron el mayor porcentaje de aprendizaje en las personas instructoras con un incremento de aprobación del 20.5 por ciento.

La persona instructora que generó el menor porcentaje de aprendizaje en las personas operadoras fue Martha Isela Gaitán Torres con un incremento de aprobación de 17.2 por ciento.

Se observa que las personas operadoras de vehículos de transporte público individual y colectivo consideran que el acoso y hostigamiento sexual son tipos de violencia contra las mujeres.

También se encontró que un gran porcentaje de personas operadoras no saben las diferencias entre sexo y género, por lo tanto es un tema que en próximos cursos se tiene que reforzar.

El rendimiento de las personas instructoras en los módulos de prevención de enfermedades y turismo es el siguiente:

Tabla: Rendimiento de las personas instructoras en los módulos de prevención de enfermedades y turismo. Fuente: Elaboración propia con resultados de la Encuesta de Calidad SEMOV, 2018.

Prevención de enfermedades y Turismo														
Nombre de la persona instructora	**Número de personas capacitadas**	*Evaluación diagnóstica*					**Efectividad Total**	*Evaluación final*					**Efectividad Total**	**Porcentaje de aprendizaje**
		P5	P6	P7	P8	P9		P5	P6	P7	P8	P9		
Josefina Mondragón Rodríguez	**261**	94.7%	90.0%	95.5%	93.8%	91.0%	**93.0%**	96.0%	95.1%	95.7%	95.9%	95.5%	**95.6%**	**2.6%**
Noemi Castrejón Zendejas	**771**	93.8%	88.6%	95.4%	93.9%	91.2%	**92.6%**	95.2%	94.0%	96.4%	95.4%	94.3%	**95.1%**	**2.5%**
Carlos Rafael Morales Pérez	**951**	94.4%	89.6%	95.4%	94.9%	91.3%	**93.1%**	95.7%	93.5%	95.5%	95.3%	93.8%	**94.8%**	**1.7%**
Citlali Zulema Vallejo Contreras	**28**	100.0%	92.9%	100.0%	89.3%	92.9%	**95.0%**	96.4%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	**99.3%**	**4.3%**
Francisco Javier Corona Reyes	**695**	93.1%	89.6%	94.9%	94.9%	89.4%	**92.4%**	96.7%	94.8%	98.0%	97.2%	93.7%	**96.1%**	**3.7%**
Gilberto Goytia Jiménez	**179**	95.3%	92.9%	97.6%	94.7%	100.0%	**96.1%**	93.7%	93.9%	96.3%	96.0%	94.2%	**94.8%**	**-1.3%**
Mayra Lucia Torres Aceves	**49**	97.9%	90.4%	94.7%	95.7%	88.3%	**93.4%**	96.8%	90.4%	95.7%	94.7%	96.8%	**94.9%**	**1.5%**
Paola Liliana Villicaña Sánchez	**1,630**	94.3%	90.4%	95.8%	94.6%	90.9%	**93.2%**	96.1%	94.1%	96.7%	96.1%	93.9%	**95.4%**	**2.2%**

Las personas instructoras con mayor número de personas operadoras de vehículos de transporte público capacitadas son Paola Liliana Villicaña Sánchez y Carlos Rafael Morales Pérez con mil 630 y 951 respectivamente.

La persona instructora con la mayor efectividad en la evaluación diagnóstica fue Gilberto Goytia Jiménez con un 96.1 por ciento de aprobación, mientras que en la evaluación final fue Citlali Zulema Vallejo Contreras con un 99.3 por ciento de aprobación. La segunda persona instructora mencionada también tiene el mayor porcentaje de aprendizaje con un 4.9 por ciento.

La persona que tuvo el menor porcentaje de aprendizaje fue Gilberto Goytia Jiménez ya que paso de tener una efectividad de 96.1 por ciento en la evaluación diagnóstica a una efectividad de 94.8 por ciento en la evaluación final, lo que representa un decremento en el aprendizaje de las personas operadoras de vehículos de transporte público individual y colectivo de 1.3 por ciento.

Se observa que las personas operadoras valoran su salud y tienen la noción básica para prevenir enfermedades, ya que identifican lo siguiente;

Saben que es recomendable que la preparación de alimentos sea al vapor, a la plancha, asado y cocido.

También identifican que el sobrepeso, la obesidad, la diabetes mellitus, la hipertensión arterial y la dislipidemia son algunas enfermedades crónico- degenerativas.

Aprendieron que una manera de prevenir la diabetes es a través de la actividad física y manteniendo un peso adecuado y que el alcohol, tanto como el tabaco aumentan las posibilidades de padecer hipertensión arterial.

Referente al tema de Turismo, los choferes de taxi y de autobús, ahora ya saben cómo identificar a los turistas internacionales, nacionales y extranjeros.

4. Hallazgos y Áreas de Oportunidad

Una vez concluido el periodo de implementación del Curso para Personas Operadoras de Vehículos de Transporte Público · Refrendo 2018, se llevaron a cabo dos principales acciones para evaluar de manera global el programa: la primera, consistió en el análisis de todos los instrumentos de evaluación y seguimiento aplicados en las sesiones del mismo; y la segunda, una sesión de retroalimentación entre el personal instructor de Cruz Roja y el área de Planeación Estratégica de la Secretaría de Movilidad. Ambas con la finalidad de conocer los aspectos positivos que deberán conservarse y áreas de oportunidad o aspectos a mejorar que se hubieran identificado a lo largo de todo el proceso.

4.1 Aspectos que deberán conservarse

- Respetar el periodo de impartición del curso determinado.
- Reimpresión de constancias por vencimiento o extravío sólo con la aprobación de examen.
- Descentralización de la impartición del curso con sesiones en Colima, Manzanillo y Tecomán.
- Diseño del contenido con temas multidisciplinarios y con avance gradual.
- Uso de dinámicas, actividades, ejercicios y material audiovisual en las sesiones para explicar algunos temas.
- Empatía por parte del personal instructor hacia operadores, permitiendo mayor comprensión temático.
- Aplicación de técnicas didácticas de simulación como "cambios de rol" y "sensibilización".

4.2. Aspectos a mejorar

- Fortalecer el proceso administrativo para el registro descentralizado en las direcciones regionales de la SEMOV.
- Fortalecer el trabajo con las personas instructoras del curso en temas de didáctica, pedagogía y manejo de grupo, antes de comenzar la implementación del mismo.
- Socializar el proceso completo de la capacitación a las personas operadoras de vehículos de transporte público con todo el personal de la SEMOV
- Retroalimentación continua entre la SEMOV y la institución encargada de implementar el curso.
- Incluir estrategias que promuevan actitud pro activa de los participantes.
- Modificar formato de instrumentos de evaluación para hacerlos más comprensibles para los participantes.
- Diseñar actividades cortas para cubrir de manera adecuada los temas sin exceder el tiempo destinada para cada módulo.
- Estructuración temática ajustada al tiempo destinado por módulo y utilización de lenguaje menos técnico en el material impreso y durante las sesiones.

4.3 Externalidades a considerar

- Nivel educativo de las personas operadoras, implica un bajo nivel de comprensión.
- Espacios donde se imparten los cursos en Manzanillo y Tecomán deben gestionarse para su uso.
- La impartición del curso depende de la disponibilidad o actividades comprometidas por la Cruz Roja Mexicana Delegación Colima.
- Turnos de trabajo de las personas operadoras, principalmente los del servicio colectivo, les dificulta ajustarse en los horarios disponibles para curso.

5. Conclusiones y Acciones Futuras

El Curso para Personas Operadoras de Vehículos de Transporte Público · Refrendo 2018 al desarrollarse en su totalidad con el programa de estudio diseñado y en el periodo establecido por la Secretaría de Movilidad, representó un avance importante para el cumplimiento de los procesos que el sector tiene como responsabilidad atender cada año.

Se logró fortalecer el proceso de registro al curso al tener mayor y mejor coordinación entre la SEMOV y la Cruz Roja, compartiendo en todo momento el desarrollo del mismo, consultando eventualidades y tomando decisiones en conjunto. La comunicación y atención a los usuarios se mejoró al difundir la información a través de diversos canales, espacios donde las personas del sector tuvieran mayor contacto.

Tanto los aciertos obtenidos como las deficiencias presentadas durante la implementación del programa, han permitido marcar el rumbo que esta capacitación deberá ir tomando los años siguientes. Entre los aspectos que se considera deberán incluirse en las ediciones futuras, están:

- Especialización necesaria de los y las instructoras en la temática a capacitar.
- Utilización de registros en línea para la inscripción al curso de manera homogénea en las tres Direcciones Regionales de la SEMOV.
- Considerando el perfil académico de los participantes, adaptación de los recursos didácticos e instrumentos de evaluación a un lenguaje más coloquial para mejorar la comprensión de los mismos.
- Búsqueda de experiencias exitosas de colaboración consolidados que permitan fortalecer tanto el modelo de relacionamiento interinstitucional como el programa de capacitación dirigido a personas operadoras de vehículos de transporte público.
- Apertura para que más instituciones interesadas en impartir el curso, participen.
- Diseño del programa de capacitación con visión hacia la profesionalización del sector, integrando temas prioritarios para la SEMOV.
- Cumplimiento total al periodo de implementación del curso establecido por la SEMOV.

Anexos