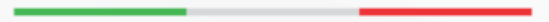




# TALLER PARA LAS PERSONAS OPERADORAS DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE PÚBLICO

REFRENDO 2019

**COLIMA**  
GOBIERNO DEL ESTADO



# SECCIÓN 1

## PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL REFRENDO 2019

Derivado de las encuestas de calidad aplicadas al término del Curso de Refrendo 2018, donde las personas operadoras de vehículos de transporte público manifestaron su inconformidad en cuanto al tiempo y contenido del curso en mención, por lo que el programa de capacitación del Refrendo del 2019 del gafete de servicio público, es a través de un taller donde se trabaja y se elabora el aprendizaje desde la experiencia de los mismos conductores del transporte público.

La aplicación del taller permite el desarrollo de actitudes como: escuchar, planificar, tolerar las opiniones de los demás, aprender a coordinarse con otros, tomar decisiones de manera colectiva y diferenciar entre información relevante y no relevante; por lo que se transforma en un método de aprendizaje muy importante para el desarrollo de competencias profesionales, ya que se centra en los intereses comunes del grupo guiando la participación activa de los asistentes.

La Secretaria 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, coordinó e implementó el Taller para las Personas Operadoras de Vehículos de Transporte Público-Refrendo 2019. En dicho programa se incluyeron temas sobre Trato al Usuario y Estrategias de Operación.

El Taller se llevó a cabo a partir del día 10 de junio hasta el 11 de octubre de 2019, 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.

El objetivo general del presente Taller fue fortalecer la capacitación brindada a las personas operadoras de vehículos de transporte público que favorezca a la prestación de un servicio público de mayor calidad, por otra parte el objetivo específico fue ratificar que las personas operadoras de vehículos de transporte público cuentan con los conocimientos y competencias necesarias para brindar un servicio de calidad y proveer a las personas operadores de vehículos de transporte público de estrategias para la atención y prestación de su servicio.

Durante los seis meses de implementación, se capacitaron a 4,386 personas operadoras de vehículos de transporte público en todo el Estado de Colima. Atendiendo al 57.5% en Colima, 28.1% en Manzanillo y 14.4% 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 44.7% de los participantes lo evaluó como Excelente, el 49.9% como Bueno, el 4.7% Regular y el 0.8% Malo.

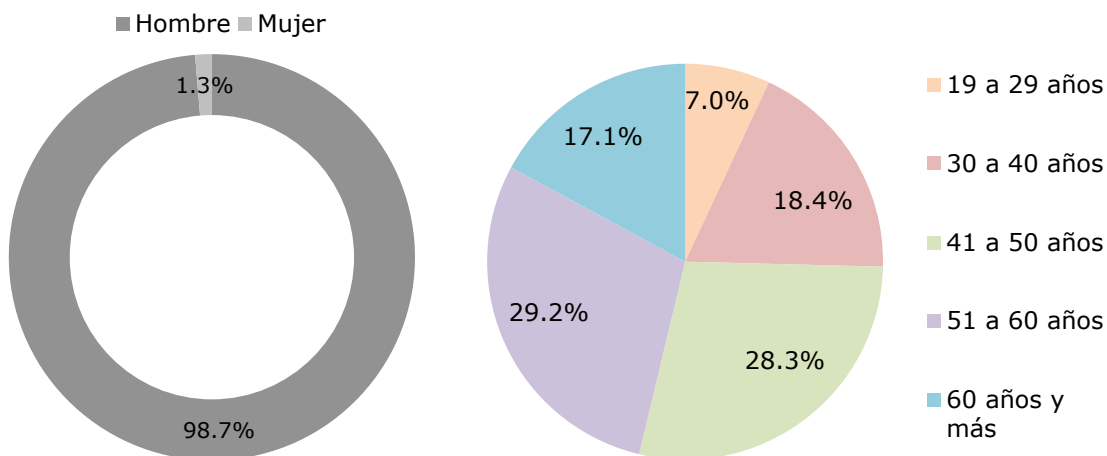
Por otra parte cuatro de cada diez personas operadoras felicita a la Secretaría de Movilidad por el curso, el 10 por ciento emitió una recomendación, el 20 por ciento considera que son necesarios nuevos temas que sean de mayor utilidad para su operación y el 16.8 por ciento no realizó comentarios.

## SECCIÓN 2

### PERFIL DE LAS PERSONAS OPERADORAS DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE PÚBLICO 2019

Con base en la información proporcionada por los 4 mil 386 personas operadoras de vehículos de transporte público capacitadas durante el periodo del Taller de Refrendo, se identificó una presencia predominante de hombres y que estos en su mayoría tienen una edad promedio de 51 años.

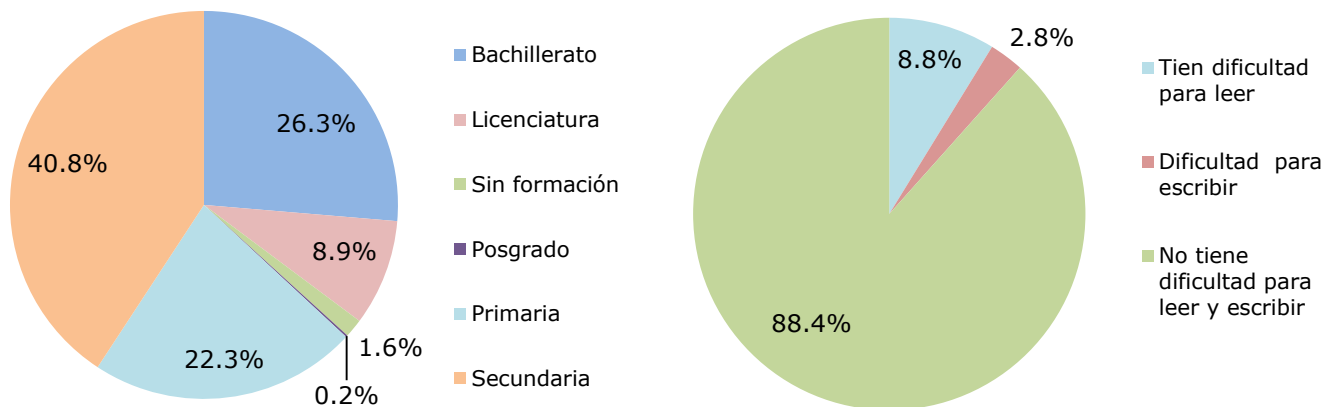
Se observa que el 29.2 por ciento de las personas operadoras tienen una edad entre los 51 y 60 años, le siguen los que tienen 41 a 50 años con un 28.3 por ciento y en tercer lugar los que tienen 30 a 40 años con 18.4 por ciento.



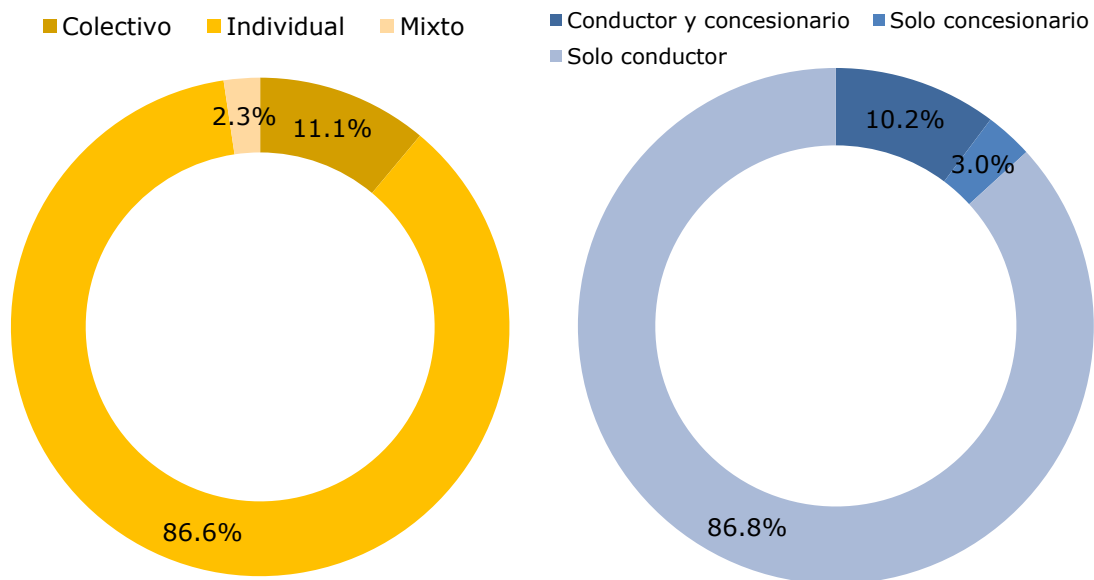
**Gráfico.** Estado de Colima: Sexo y rangos de edad de las personas operadoras de vehículos de transporte público. **Fuente:** SEMOV, 2019.

El 63.1 por ciento de las personas operadoras de vehículos de transporte público tienen educación básica es decir tiene primaria y secundaria. El 1.6 por ciento de los operadores no tienen formación, el 26.3 por ciento bachillerato y el 8.9 por ciento licenciatura.

Por otra parte, el 8.8 por ciento de los operadores tienen dificultad para leer y el 2.8 por ciento para escribir.



**Gráfico.** Estado de Colima: Nivel de escolaridad de las personas operadoras de vehículos de transporte público. **Fuente:** SEMOV, 2019.



**Gráfico.** Estado de Colima: Tipo de servicio y tipo de servicio que ofrecen las personas operadoras de vehículos de transporte público. **Fuente:** SEMOV, 2019.

El 86.6 por ciento de las personas operadoras capacitadas manejan un vehículo de transporte público individual tipo taxi, el 11.1 por ciento manejan vehículos de transporte público colectivo tipo autobús y el 2.3 por ciento manejan vehículos de transporte público mixto.

Por otra parte, el 86.8 por ciento de las personas operadoras capacitadas son solamente conductores, el 10.2 por ciento son conductores y concesiones y el 3 por ciento son concesionarios.

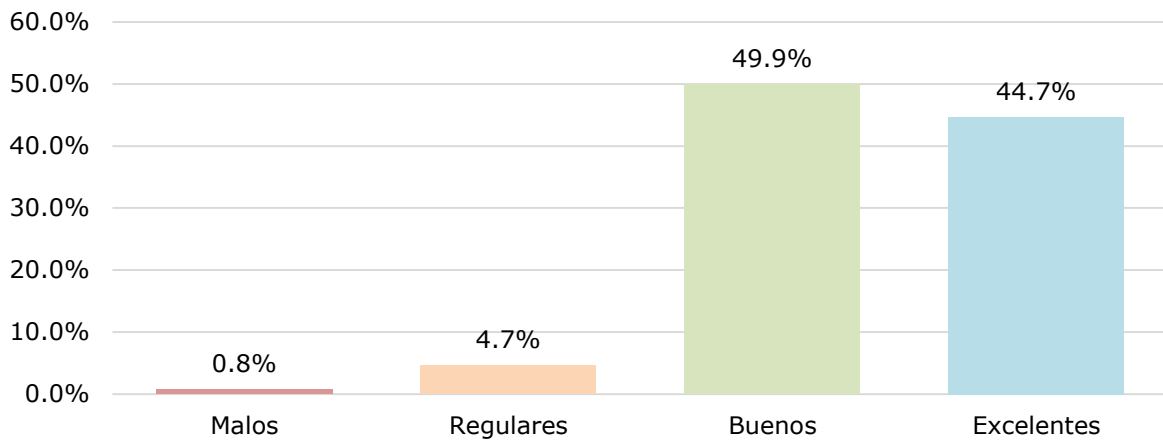


# SECCIÓN 3

## PRINCIPALES RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN

### I. El curso

En el estado de Colima cinco de cada diez personas operadoras de vehículos de transporte público que asistieron al Taller de Capacitación opinan que los temas impartidos son buenos.

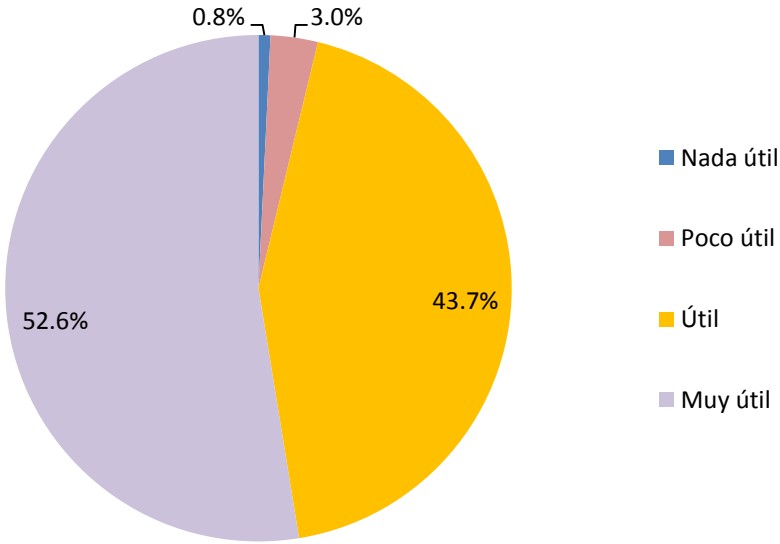


**Gráfico.** Evaluación de temas impartidos. Encuesta de Opinión del Taller de Capacitación para Operadores de Servicio de Transporte Público- Refrendo 2019. **Fuente:** SEMOV, 2019.

Por otra parte, el 44.7 por ciento dijo que fue excelente, seguido del 4.7 por ciento quienes expresaron que este les pareció regular, y, por último, el 0.8 por ciento de la población, externaron que fueron malos. Tomando en cuenta que el 94.6 por ciento fueron comentarios positivos, podemos asumir que el curso fue de buena calidad y cumplió casi en su totalidad con sus objetivos esperados.



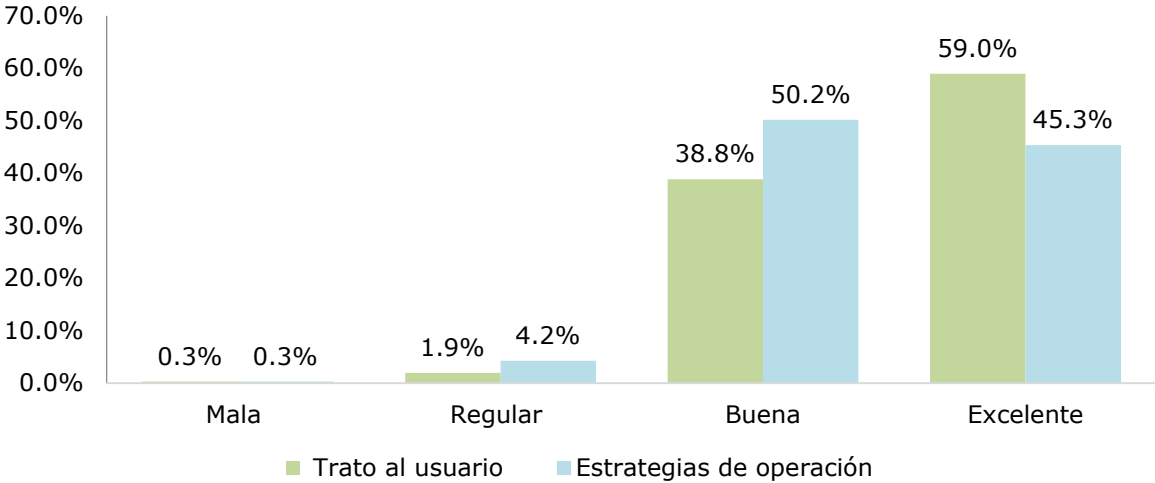
Se observa que a cinco de cada diez personas operadoras considera que el Taller de Capacitación es muy útil para la prestación del servicio.



**Gráfico.** Utilidad del taller en el trabajo cotidiano. Encuesta de Opinión del Taller de Capacitación para Operadores de Servicio de Transporte Público- Refrendo 2019. **Fuente:** SEMOV, 2019.

También es importante mencionar que el 43.7 por ciento opinaron que es útil para su trabajo cotidiano, es decir que el 96.3 por ciento de las opiniones sobre la utilidad del curso fueron positivas, y sólo el resto dijeron que les es poco útil o nada útil.

## II. Persona Instructora

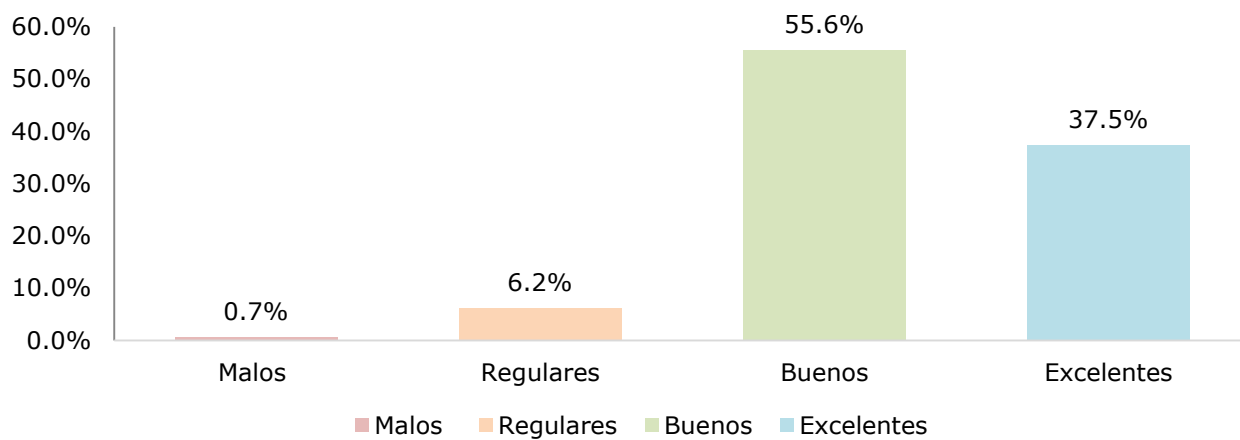


**Gráfico.** Evaluación de las personas operadoras sobre el nivel de dominio de los temas al momento de exponer. Encuesta de Opinión del Taller de Capacitación para Operadores de Servicio de Transporte Público- Refrendo 2019. **Fuente:** SEMOV, 2019.

Según el 59.0 por ciento de los operadores de servicio público considera que la exposición de la persona instructora en el tema de trato al usuario fue excelente, el 38.8 por ciento dijo que fue buena, el 4.2 por ciento opinó que fue regular y sólo el 0.3 por ciento expresó que les pareció mala.

Por otro lado el 50.2 por ciento menciona que la exposición de la persona instructora en el tema de estrategias de operación fue buena, con el 45.3 por ciento opinaron que fue excelente y solo el 4.5 por ciento dijo que la exposición fue regular o mala.

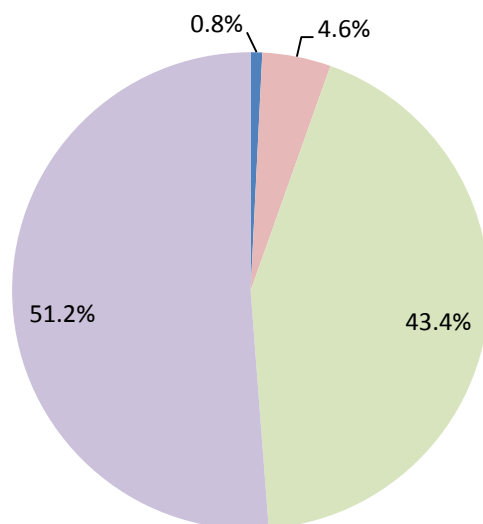
### III. Recursos didácticos



**Gráfico.** Evaluación de los recursos didácticos. Encuesta de Opinión del Taller de Capacitación para Operadores de Servicio de Transporte Público- Refrendo 2019. **Fuente:** SEMOV, 2019.

El 55.6 por ciento de las Personas Operadoras de Transporte Público consideran que los recursos didácticos empleados en el curso son buenos y un 37.5 por ciento creen que son excelentes. Es decir que los recursos con los que se implementó el taller fueron los adecuados.

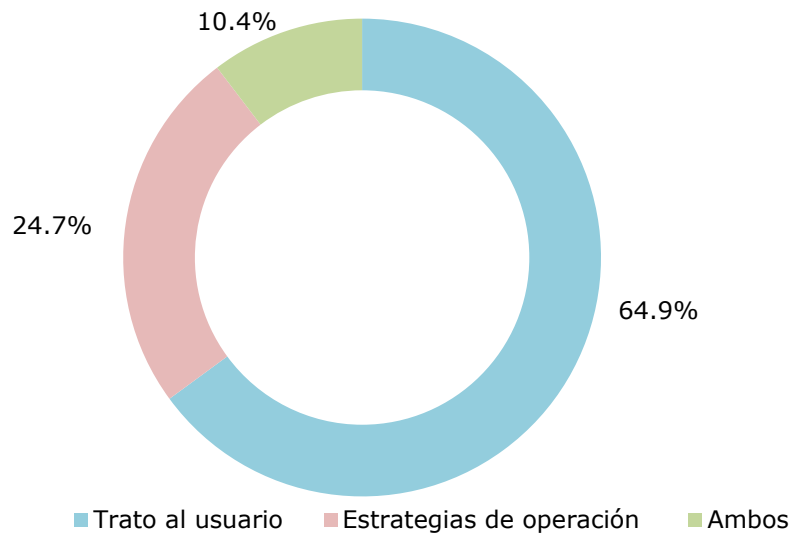
### IV. INSTALACIONES



**Gráfico.** Evaluación de las instalaciones. Encuesta de Opinión del Taller de Capacitación para Operadores de Servicio de Transporte Público- Refrendo 2019. **Fuente:** SEMOV, 2019.

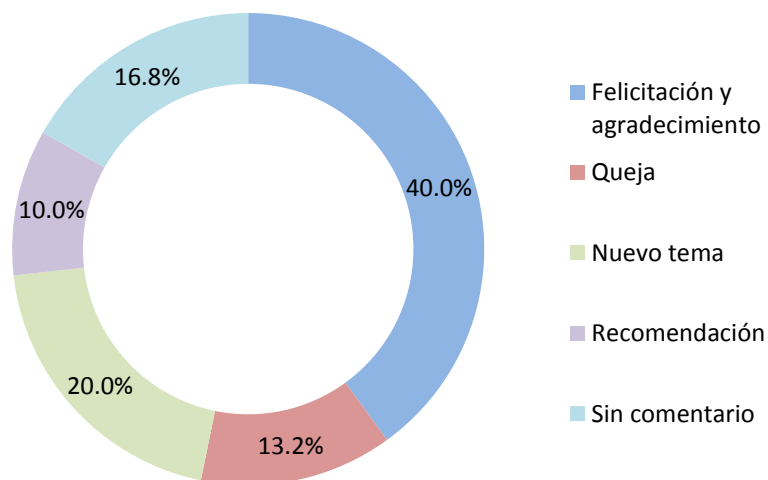
Se observa que el 51.2 por ciento de las Personas Operadoras de Transporte Público consideran que las instalaciones donde se implementa el curso son excelentes, un 43.4 por ciento opina que las instalaciones son buenas y el resto cree que son regulares o malas.

## V. VALORACIÓN DEL TALLER



**Gráfico.** Temas de mayor preferencia. Encuesta de Opinión del Taller de Capacitación para Operadores de Servicio de Transporte Público- Refrendo 2019. **Fuente:** SEMOV, 2019.

Seis de cada diez personas operadoras participantes del Taller de Capacitación consideran que el tema de trato al usuario como el que más le gusto o prefirieron, en segundo lugar con un 24.7 por ciento se encuentran las estrategias de operación y al 10.4 por ciento restante le gustaron ambos temas.



**Gráfico.** Clasificación de los comentarios de las personas operadoras de vehículos de transporte público. Encuesta de Opinión del Taller de Capacitación para Operadores de Servicio de Transporte Público- Refrendo 2019. **Fuente:** SEMOV, 2019.

Por otra parte cuatro de cada diez personas operadoras felicita a la Secretaría de Movilidad por el curso, el 10 por ciento emitió una recomendación, el 20 por ciento considera que son necesarios nuevos temas que sean de mayor utilidad para su operación y el 16.8 por ciento no realizó comentarios.



## SECCIÓN 4

### ÁREAS DE OPORTUNIDAD

Una vez concluido el periodo de implementación del Taller para Personas Operadoras de Vehículos de Transporte Público- Refrendo 2019, se llevaron a cabo dos principales acciones para evaluar de manera global el programa: la primera, consistió en el análisis de 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 y Desarrollo 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.



Los aspectos que deberán conservarse son los siguientes:

- 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".

Los aspectos a mejorar son los siguientes:

- ❖ 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.

Y por último se deben de considerar las siguientes externalidades.

- ❖ 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.

## SECCIÓN 5

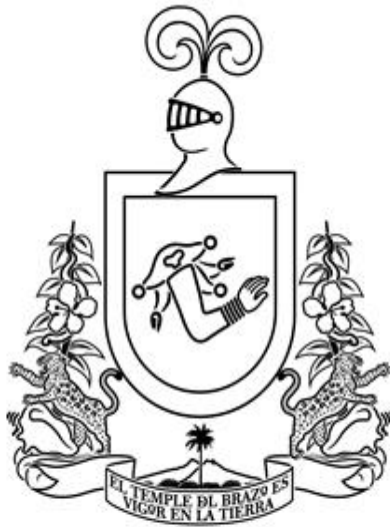
### CONCLUSIONES

El Taller para Personas Operadoras de Vehículos de Transporte Público-Refrendo 2019 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.
- 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.



**DOCUMENTO ELABORADO POR EL DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y  
CAPACITACIÓN:**

**L.E. y C.P. Víctor Jesús Velasco Suárez**

**Jefe de Planeación**

**Lic. Xóchitl Castillo Chavira**

**Encargada de Capacitación**

**Estudiante Rodolfo Israel Luis García**

**Práctica Profesional**

**Estudiante Erika Adriana Serrillos Castillo**

**Servicio Social Profesional**