



Universidad Autónoma de Querétaro

Facultad de Filosofía

Maestría en Estudios Antropológicos en Sociedades Contemporáneas

La diversidad sociocultural y la percepción de los actores  
en el sistema de transporte público colectivo de la ciudad de Querétaro

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el Grado de  
Maestría en Estudios Antropológicos en Sociedades Contemporáneas

Presenta:

Lic. Oscar Alejandro García Pérez

Dirigido por:

Dra. Diana Patricia García Tello

Dra. Diana Patricia García Tello

Directora

Dr. Eduardo Solorio Santiago

Secretario

Dra. Adriana Terven Salinas

Vocal

Dr. David Alejandro Vázquez Estrada

Suplente

Dr. Carlos León Salazar

Suplente

Centro Universitario, Querétaro, Qro.

Septiembre de 2022

México



Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales  
de Información



La diversidad sociocultural y la percepción de los  
actores en el sistema de transporte público colectivo  
de la ciudad de Querétaro

**por**

Oscar Alejandro García Pérez

se distribuye bajo una [Licencia Creative Commons  
Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0  
Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

**Clave RI:** FIMAC-120012

Agradezco al CONACyT el apoyo económico brindado mediante la beca nacional para la realización de los estudios de posgrado.

Declaro conocer las normas complementarias y lineamientos para la presentación de trabajos de titulación de la Maestría Estudios Antropológicos en Sociedades Contemporáneas. Con base en los principios de integridad y honestidad, manifiesto que el presente trabajo es original y enteramente de mi autoría. Las citas de otras obras y las referencias generales a otros autores, se consignan con el crédito correspondiente.

## **Dedicatoria**

A mi madre con mucho cariño y a todas esas mujeres que, voluntaria o involuntariamente, me han apoyado para la realización de esta tesis, con su apoyo, consejos, confianza y estando presentes en mi vida.

## **Agradecimientos**

A mis profesores, en especial a la doctora Diana Patricia García Tello, por guiarme en este camino con sus enseñanzas y consejos. También, y no menos importante, a todas las personas que desinteresadamente compartieron sus experiencias conmigo, sin su apoyo no hubiera sido posible la culminación de este documento.

**Resumen:**

En los últimos años, el servicio de transporte público de la Zona Metropolitana de Querétaro, ha experimentado una serie de modificaciones estructurales a partir de diversos factores que han derivado en afectaciones directas en las dinámicas sociales y cotidianas de la ciudadanía; dichos cambios han interferido en las experiencias de viaje de los usuarios, y al mismo tiempo, en la percepción de estos con respecto a sus condiciones de movilidad y al servicio de gestión pública. El objetivo de esta investigación es analizar la relación que existe entre los diversos actores que interactúan con el servicio público de movilidad colectiva de la ciudad y sus procesos de percepción a partir de sus características socioculturales. Para ello, se retoman análisis teóricos relacionados con la producción de espacio y los procesos perceptuales, además, desde una metodología cualitativa, se indaga en las particularidades del servicio queretano, la distribución en la ciudad, las formas de uso entre el servicio y los actores, y la percepción resultante a partir de las dinámicas de interacción.

(Palabras clave: percepción, características socioculturales, producción de espacio, transporte público colectivo, movilidad, políticas públicas)

## **Abstract**

In recent years, the public transport service of the Metropolitan area of Queretaro has experienced a series of structural changes based on various factors that have affected directly on the social and quotidian dynamics of citizens; these changes have interfered in the users' transport experiences, and at the same time, in their perception regarding their mobility conditions and the public management service. The objective of this research is to analyze the existing relationship between the various actors that interact with the city's collective mobility public service and their perception process based on their sociocultural characteristics. For this, theoretical analysis related to space production and perceptual processes are taken up, in addition, from a qualitative methodology, the particularities of Queretaro service, the city's distribution, the utilization of the service by the agents are investigated, as well as the resulting perception of interaction dynamics.

(Key words: perception, sociocultural characteristics, space production, collective public transport, mobility, public policy)

## Índice

Prólogo.....	1
Introducción .....	5
1. Marco conceptual.....	8
1.1. Aspectos socioculturales.....	8
1.2. Movilidad urbana .....	10
1.2.1. La producción de espacio y el espacio vivido.....	12
1.2.2. Transporte público urbano .....	16
1.3. Percepción .....	17
2. Marco metodológico.....	19
2.1. La investigación antropológica en entornos urbanos desde una etnografía naturalista y realista .....	19
2.2. Método etnográfico.....	20
3. Contexto: Querétaro y su transporte público colectivo .....	25
3.1. Calidad de vida y desarrollo económico en Querétaro .....	25
3.2. Querétaro y la expansión difusa.....	27
3.3. Movilidad y transporte colectivo en Querétaro .....	30
3.4. El transporte público en Querétaro y el escenario político.....	32
3.5. Las constantes demandas de los usuarios .....	35
3.6. COVID-19 y el transporte público en Querétaro .....	36
4. Capítulo etnográfico: la infraestructura del Sistema de Transporte Público Colectivo de la Ciudad de Querétaro desde tres ejes .....	40
4.1. El sistema de transporte público de la ciudad de Querétaro.....	41
4.1.1. Eje Constitución de 1917, la joya de la corona .....	44



4.1.1.1. La acelerada vida en Constitución de 1917.....	50
4.1.1.2. El elefante blanco de Balvanera .....	52
4.1.2. Eje Avenida de la Luz, el eje multifuncional.....	59
4.1.2.1. La movilidad y el esparcimiento social en avenida De la Luz...64	
4.1.3. Eje Menchaca: sin rutas y sin Menchaca.....	66
4.1.3.1. Menchaca II, la colonia sin eje y sin rutas .....	79
4.2. Etnografía en espacios virtuales .....	83
4.2.1. Los usuarios en Facebook.....	85
4.2.2. La necesaria herramienta cuantitativa .....	88
5. Capitulo final: experiencias, actores y percepción.....	91
5.1. El COVID-19 no viaja en Qrobús .....	91
5.2. La seguridad y el transporte público .....	94
5.3. La percepción de los operadores .....	97
5.4. El actor gubernamental .....	103
5.5. El transporte público como evidencia de la desigualdad en la ZMQ.....	108
5.6. Las alternativas de movilidad en la Ciudad de Querétaro.....	116
5.6.1. Los gobiernos municipales salen al quite por la movilidad .....	117
5.6.2. El transporte interurbano.....	121
5.7. La optimización de la movilidad urbana desde la iniciativa ciudadana .	124
5.7.1. Menchaca Pueblo Mágico.....	126
5.8. Los usuarios y su espacio vivido.....	129
5.9. Reflexiones finales .....	133
Referencias bibliográficas.....	139
Anexos .....	152

## **Prólogo**

Uno de los primeros retos al que me enfrenté en la convocatoria de ingreso a la Maestría en Estudios Antropológicos en Sociedades Contemporáneas (MEASC), fue el encontrar un tema de investigación pertinente que pudiera desarrollar en mi paso para la obtención de este nuevo grado académico; durante la búsqueda recorrí argumentos relacionados con mi carrera en Artes Visuales y mi especialidad en Diseño Gráfico, por mi cabeza rondaron cuestiones acerca de la publicidad de pequeños negocios en espacios barriales, los colores que visten e identifican a la ciudad de Querétaro o la organización de los nuevos grafiteros y muralistas que colorean los muros de nuestra creciente urbe. Al mismo tiempo me cuestioné sobre la utilidad de mi tesis, ¿tendría que llevar a cabo este ejercicio solamente cómo un requisito para mi titulación, o desarrollar una investigación pensando en las posibles repercusiones que podrían beneficiar a una mínima parte de mi entorno? Fue así como llegué a la conclusión de que no sólo soy un docente y un profesionalista, antes de eso soy un habitante de un espacio urbano que día a día se enfrenta a problemas relacionados con el transitar, que probablemente también son problemas que afrontan otros individuos, y que tal vez, lo que yo realizara en mi paso por la maestría pudiera contribuir de alguna manera a resolver, o al menos a aminorar, dichos problemas.

El primer tema que elegí y con el que concursé en la convocatoria, estaba relacionado con la deficiencia en los mecanismos públicos de movilidad urbana y su contribución a la segregación socioespacial en la colonia Menchaca II, lugar donde viví gran parte de mi vida; por alguna razón que no recuerdo, abandoné esa idea al poco tiempo, al grado de volver a revisar posibles temas de estudio con apoyo de mi directora de tesis, la doctora Diana. Revisamos algunos argumentos asociados con la segregación socioespacial en Menchaca II y la identidad de los jóvenes del mismo barrio, al final se quedaron únicamente como propuestas en el aire.

Con la premura del tiempo que avanzaba y yo con la imposibilidad de platicar un día con mi directora y comentarle que ya sabía lo que quería investigar, recordé el tema que me emocionó tanto cuando lo imaginé y me impulsó a concursar para ingresar a la maestría, quería analizar la diversidad cultural en el transporte colectivo, era un asunto que entendía, que padecía y con el que me he relacionado por muchos años; le platiqué con la doctora Diana, creo que emocionado, que imaginaba al transporte colectivo como un breve espacio temporal y físico, donde convivían de alguna forma y por un instante, múltiples culturas, posiciones sociales, creencias, emociones, objetivos y destinos; que si un automóvil particular brinda status y cierta posición dominante, viajar en una unidad de transporte colectivo configuraba un espacio donde nadie podría tener una postura superior frente a otro, tal vez solo el conductor, por que todos viajábamos en el mismo vehículo, la ruta 4, la 62 o la L. Creo que la doctora me vió entusiasmado, pues no dudó en darme luz verde para que comenzáramos a trabajar sobre el tema; lo primero, me comentó, debía tener un problema a resolver relacionado con lo que quería estudiar, no solo se trataba de describir, tendría que buscar un motivo. Y fue así como un día, como si hubiese sido invocado, apareció una noticia en Facebook que afirmaba que el transporte público colectivo de la ciudad era el peor evaluado del país por sus usuarios, supe entonces que era mi punto de partida, si las personas, en su mayoría, no miraban con buenos ojos lo que los tomadores de decisiones hacían con el transporte colectivo, algo fallaba en esa ecuación; al fin había encontrado un tema del cual partir.

Como usuario de transporte público, he experimentado diversas anécdotas a lo largo de mi vida; pasando por las más comunes que pasan día a día las personas que utilizan la red de transporte colectivo, hasta algunas más particulares que necesitarían una extraña alineación de planetas para que volvieran a repetirse en mi transitar. Una vez, mientras viajaba en la ruta 28 por la colonia Menchaca II junto con otros cinco o seis pasajeros, tres sujetos detuvieron a la unidad e intentaron asaltar al conductor, afortunadamente solo quedó en intento, tanto el chofer como

los pasajeros pudimos escapar de la situación a salvo y con todas nuestras pertenencias; en otra ocasión, la ruta 110, en la que regresaba a mi casa, sufrió un accidente, el operador se distrajo un momento y tardó en percatarse del automóvil que se cruzaba en su camino en una intersección en la avenida Corregidora, por suerte, el chofer reaccionó a tiempo, giró el volante para no estamparse de lleno con el auto que era ocupado por dos señoras de pelo cano, alcanzó a golpear la parte delantera del coche y finalmente nos impactamos con un enorme árbol que frenó nuestra marcha y evitó que la situación escalara a mayores, ese día todos los pasajeros bajamos de la unidad con lesiones muy leves y entre patrullas, ambulancias y curiosos que se reunieron al rededor del accidente, el chofer se llevó la peor parte, su cabeza, cara y pecho estaban cubiertos de sangre, pues la parte delantera del autobús quedó destrozada y los cristales hechos pedazos; afortunadamente, vi al conductor unos meses después, completamente recuperado y conduciendo otra unidad.

Las experiencias más frecuentes, y menos riesgosas, parecen ser un común denominador para la mayoría de usuarios, como el que la ruta que esperamos tarde muchísimo tiempo en pasar y cuando al fin llega, tener que decidir entre viajar casi colgado de la puerta, o llegar tarde al destino, debido a la cantidad de pasajeros que atiborran la unidad en las horas pico; hacer la parada al autobús pero que el chofer no quiera detenerse; no tener las posibilidades de pagar un taxi y en las noches, cuando la ruta deja de pasar, tener que abordar otra que nos deja más lejos de nuestra casa y tener que caminar una distancia más larga de lo normal para poder llegar; es algo normal que los usuarios del transporte público queretano tengamos que adaptarnos a las condiciones del servicio y no al revés, el horario de salida y los tiempos de traslado, se planean tomando en cuenta la tan variable frecuencia de paso de ciertas rutas, es decir, si el viaje al trabajo dura 30 minutos en transporte público, lo mejor es salir de casa con 30 minutos extras, por si acaso.

El sistema de transporte público se ha convertido en una parte importante de mi vida, además de que es mi principal medio de transporte, también ha sido un gran aliado en la culminación de mis estudios y posteriormente, en mi vida laboral. Aunque he contado con automóvil propio en distintas etapas, por alguna u otra razón, regreso a ser un usuario más del transporte público colectivo. En este sentido, el servicio juega un papel importante en la cultura y en la dinámica social de la propia ciudad y de sus habitantes, es un invaluable asistente de la urbe que le ayuda a mitigar los problemas graves de congestión arterial por exceso de tráfico y la obstrucción en la atmósfera de agentes contaminantes. Para los usuarios, llega a transformarse en salón de belleza express, una sala de lectura, un comedor para el desayuno o la torta del medio día, un escenario para el payasito o el trovador urbano, la oficina para organizar los documentos de la junta, el escritorio para darle los últimos detalles a la tarea de la primer clase de la mañana, o la entrada a tiempo al trabajo o a la escuela.

## **Introducción**

La zona metropolitana de Querétaro (ZMQ), conformada por los municipios de Santiago de Querétaro, Corregidora, El Marqués, Huimilpan y Apaseo el Alto, Guanajuato<sup>1</sup>, ha presenciado un crecimiento económico importante en los últimos 10 años, que a su vez se refleja en el aumento urbano y poblacional. La relación de los habitantes con el espacio urbano se complica ante la falta, o mala implementación, de políticas públicas que contrarresten los problemas generados por el aumento poblacional acelerado. Para la ZMQ, la movilidad es un factor que no ha podido soportar el impacto demográfico, la congestión vehicular y las consecuencias colaterales derivadas, afectan las vialidades, el espacio urbano y las relaciones sociales de los habitantes de la ciudad, para Quessep (2019), los problemas de movilidad traen consigo problemas de salud física y mental para las personas que lo experimentan, además de una baja productividad y pérdidas económicas para las empresas y sus empleados.

Para una ciudad en expansión, un sistema de transporte público colectivo óptimo y eficiente se vuelve vital para el desarrollo social y productivo de sus habitantes que no disponen de múltiples opciones de medios de movilidad, este les permite llevar a cabo sus actividades laborales, educativas, domésticas y recreativas. En la ZMQ el transporte colectivo es similar al de otras ciudades mexicanas, una serie de autobuses organizados en rutas, con una amplia capacidad de pasajeros y conducidos por operadores calificados, que se trasladan de un punto de la ciudad a otro mediante ejes viales previamente definidos y ofrecen el servicio de traslado a los usuarios que ascienden y descienden en paradas establecidas; pero, para los usuarios de la ciudad de Querétaro, su sistema de transporte colectivo no ha cumplido sus expectativas, las quejas por parte de los usuarios son comunes en los

---

<sup>1</sup> Según el informe de Delimitación de las zonas metropolitanas de México 2015, donde se incluye al municipio de Apaseo el Alto, Guanajuato, como Municipio exterior definido con base en criterios de planeación y política urbana.

perfiles de las redes sociales del Instituto Queretano del Transporte (IQT)<sup>2</sup>, quien funge como órgano regulador del transporte público del estado. Además de esto, según la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) del 2019, los usuarios queretanos perciben a su sistema de transporte público colectivo como uno de los menos eficientes del país en distintos indicadores, esto a pesar de la implementación de un nuevo modelo, y de la reestructuración y modernización que se le ha dotado en los últimos años.

El presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo, analizar la diversidad sociocultural y la percepción, con respecto a la calidad y eficiencia del servicio, que tienen los distintos actores hacia el transporte colectivo de la ciudad de Querétaro, esto mediante técnicas de análisis cualitativo y la indagación de datos cuantitativos, para identificar la forma en que los actores interactúan con el servicio, y determinar la relación que existe entre sus características socioculturales y la percepción que se tiene hacia el servicio ofrecido por el Sistema de Transporte Público Colectivo de la Ciudad de Querétaro (STPCCQ). Se desprenden además los siguientes objetivos particulares:

- Identificar la diversidad sociocultural de los distintos actores que interactúan en el transporte colectivo de la ciudad de Querétaro.
- Describir el sistema de transporte colectivo de la ciudad de Querétaro, su historia y su situación actual.
- Describir las distintas relaciones de interacción que existen entre los diferentes actores y el sistema de transporte colectivo de la ciudad de Querétaro.

---

<sup>2</sup> En el perfil oficial del IQT en Facebook (<https://www.facebook.com/InstitutoQueretanoDelTransporte/>), son comunes los comentarios en distintas publicaciones con quejas de parte de los usuarios, donde manifiestan problemas de saturación de personas en las distintas rutas a pesar de la pandemia vigente, tiempo prolongado en las frecuencias de paso de las unidades, pocas unidades en distintas rutas, falta de limpieza y otros.

- Conocer la percepción que tienen los distintos actores hacia el sistema de transporte colectivo
- Analizar las percepciones hacia el transporte colectivo de la ciudad, a partir de las distintas formas de interacción, prácticas y uso de los distintos actores.

Comprendo que desde mi posición, el emprender acciones que influyan directamente en las políticas de movilidad de la ZMQ, resulta sumamente complicado; sin embargo, el documento incluye valiosa información y testimonios recabados en campo, que bien podrían considerarse como punto de partida para la evaluación de la calidad en el servicio que reciben los usuarios, cuestionar que tan efectiva es la organización que estructura a nuestro sistema de transporte público, y repensar en modelos de movilidad que se ajusten a nuestra cada vez más caótica ciudad, pero sobre todo, que atiendan realmente las necesidades de los que dependen en gran medida de sus traslados cotidianos. Se plantea también la premura de ajustar este tipo de servicios públicos con una mirada que empaticice con las necesidades de la misma ciudad y de los usuarios, quienes han redefinido al transporte público no solamente como un recurso que los conecta con un punto A y uno B, sino que el disponer de un servicio seguro, eficiente y puntual, se vuelve primordial para el desarrollo de sus actividades primordiales.



## **1. Marco conceptual**

En el presente capítulo se desarrollan las bases conceptuales bajo las cuales se sustenta la presente investigación, se retoman como ejes principales los conceptos de aspectos socioculturales, movilidad urbana y percepción.

En la primera parte se hace una revisión de los aspectos socioculturales a través de los conceptos de cultura de Giménez y Geertz, interculturalidad de García Canclini y regiones socio-culturales de Giménez, esto, para intentar representar la diversidad y al mismo tiempo los aspectos socioculturales de una pequeña zona metropolitana como la ciudad de Querétaro. Como segundo punto, se presenta el concepto de movilidad urbana, que aunque no representa la misma importancia que los otros dos conceptos, posibilita el brindar un panorama más amplio sobre la percepción de los sujetos a su modalidad de trasladarse por la ciudad; de este concepto se derivan dos más: espacio vivido de Lefebvre, y desde una posición multidisciplinaria, transporte público urbano; estos temas pretenden enmarcar las posibles variantes que condicionen la perspectiva de los usuarios. Por último, desde una perspectiva simbólica, se presenta el concepto de *percepción*, elemento de relevancia para esta investigación.

### **1.1. Aspectos socioculturales**

Interpretamos la cultura como un conjunto de conocimientos, ideas, arraigos y costumbres, que permiten la comunicación, la aprehensión de conocimientos y la percepción del mundo, por lo tanto, las prácticas y características sociales de los usuarios del STPCCQ, podrían influir directamente en los modos de interacción, y la posterior percepción que se tiene hacia él. En este sentido, es posible definir la cultura bajo el concepto de Giménez Montiel (2005), el cual, la interpreta como un mecanismo de transmisión de símbolos y significados, que permiten la organización social de los individuos; retomando a Geertz, plantea lo simbólico, o las formas simbólicas, como "el mundo de las representaciones sociales materializadas en

formas sensibles [...] pueden ser expresiones, artefactos, acciones, acontecimientos y alguna cualidad o relación [...] Lo simbólico recubre el vasto conjunto de los procesos sociales de significación y comunicación” (Giménez, 2005, p. 68).

Por su parte, García Canclini (2004), precisa en una distinción entre sociedad y cultura, señalando a la última como parte constitutiva de las interacciones cotidianas, de esta forma, las practicas sociales se desarrollan en una dimensión significativa que las constituye, procesos donde se entrelazan la cultura y la sociedad, es decir, "todas las prácticas sociales contienen una dimensión cultural, pero no todo en esas prácticas sociales es cultura” (García Canclini, 2004, p. 37).

Para Giménez (1999), la cultura está capacitada para delimitar colectividades, que pueden, o no, estar determinadas en espacios territoriales que podrían funcionar como fuentes generadoras de prácticas culturales e identidad:

La cultura hace existir una colectividad en la medida en que constituye su memoria, contribuye a cohesionar sus actores y permite legitimar sus acciones. Lo que equivale a decir que la cultura es a la vez socialmente determinada y determinante, a la vez estructurada y estructurante.

(Giménez, 1999, pp. 32-33)

Dichos espacios no podrían ser definidos desde una homogeneidad, pero sí con ciertas diferencias sociales complementarias y jerarquizadas, lo que generaría, aunque poco perceptibles, serían regiones socio-culturales heterogéneas y diversas las unas de las otras.

En este sentido, y con las características sociodemográficas de la ZMQ, creo que existen distintas micro regiones socio-culturales que podrían determinar diversos aspectos en los usuarios, y con ello múltiples perspectivas hacia el STPCCQ, que como señala Safa Barraza (s.f.), las diferencias o desigualdades sociales

generarían al mismo tiempo diferencias y diversidad culturales entre los individuos; de la misma manera, Park (1999), menciona que "los procesos de segregación instauran distancias morales que convierten la ciudad en un mosaico de pequeños mundos que se tocan sin llegar a penetrarse" (p. 79). Cabe agregar que las implementaciones realizadas al STPCCQ, y por consiguiente las características del servicio, se han efectuado de manera dispar en las distintas zonas de la ciudad, lo que, aunado a los aspectos socioculturales de los usuarios, podría determinar su percepción.

## **1.2. Movilidad urbana**

Podemos comprender la ciudad como una serie de conjuntos, normalmente tangibles y perceptibles, que son delimitados por múltiples líneas arbitrarias y personales, conjunto de edificaciones, de infraestructuras, de habitantes o de metros cuadrados; por otro lado, lo urbano, está definido por las relaciones sociales y culturales que se desarrollan constantemente y en perpetua estructuración entre las diversas unidades de los conjuntos. Delgado, retomando el concepto de Bourdieu, puntualizaría que las relaciones urbanas "son, en efecto, estructuras estructurantes, puesto que proveen de un principio de vertebración, pero no aparecen estructuradas, sino estructurándose" (Delgado, 1999, p. 23). En este sentido, el espacio urbano sería aquel donde se llevan a cabo las múltiples relaciones efímeras que reinterpretan, una y otra vez, lo urbano.

Para Park (1999), uno de los principales fundadores de la escuela de Chicago, pionera en estudios urbanos, la concepción de la ciudad es similar a un organismo viviente, un organismo natural que se erige a partir de la naturaleza humana producto de la densidad, que se despliega partir de una organización moral y una material, y en su interacción determinarían la cultura urbana. En este sentido, la ciudad es un conjunto de habitantes heterogéneos asentados en un lugar conformado por inmuebles y estructuras que delimitan sus fronteras, mientras que

lo urbano, es el estilo de vida que desarrollan dichos habitantes a través de sus prácticas sociales y culturales, al ser más fortuito, flexible, dinámico y fluctuante, presenta constantes transformaciones en espacios temporales cortos y perceptibles, dichas prácticas se originan a partir de la interacción dinámica de los elementos que conforman el entorno urbano a través de los traslados o la movilidad urbana de los habitantes.

La movilidad urbana se ha convertido en un tema trascendental para las principales ciudades del planeta, se ha transformado de ser solo un medio de accesibilidad entre distintos nodos de la urbe, a jugar un papel fundamental en la configuración y estructuración de la vida urbana contemporánea, y en el desarrollo de la vida social de los individuos. Para Remy y Voye (1992) citados por Delgado (1999, p. 23), la movilidad urbana es un elemento clave para el proceso de urbanización y para la vida cotidiana de los actores ciudadanos, señalan que dicho proceso "consistente en integrar crecientemente la movilidad espacial en la vida cotidiana, hasta un punto en que ésta queda vertebrada por aquélla" (Delgado, 1999, p. 23). Además, como establece Lange Valdés (2011), "su relevancia se ha incrementado fuertemente en la actualidad, pasando a constituirse en un factor de desarrollo político, económico y sociocultural por sí mismo" (p. 3).

Para Delgado (1999), la movilidad urbana es un factor clave en la configuración de lo urbano, ejemplifica como, ciudades con poco tránsito y movilidad, serán por consiguiente, poco o nada urbanizadas. Por lo tanto, lo urbano no puede ser preconcebido, esto se genera a partir de los vaivenes, tangibles y no, de los actores que se relacionan constantemente con el mismo entorno y el resto de los habitantes, "resulta de un número inmenso e inmensamente variado de movimientos y ocupaciones transitorias, imprevisibles muchas de ellas, que dan lugar a mapas móviles y sin bordes" (Delgado, 2007, p. 13). Además, permite a los individuos la creación de identidades y el asentamiento de dimensiones territoriales, por consiguiente, el concepto de lugar, "permite cuestionar el establecimiento de

delimitaciones claras, precisas y permanentes sobre el territorio, y la posibilidad de fundar en ellas la construcción de identidades culturales prístinas y permanentes por parte de los habitantes urbanos” (Lange, 2011, p. 95).

Moctezuma (2003), desde el urbanismo y la gestión pública, señala que el análisis de la movilidad urbana debe mantenerse intrínseco a las características sociales y las particularidades propias del entorno de los que se trasladan; puntualiza sobre la precisión de "centrar la problemática en las necesidades de accesibilidad y movilidad del individuo y no en sus desplazamientos" (Moctezuma, 2003, p. 176); como ejemplo, destaca los estratos vulnerables de países en desarrollo, donde los mecanismos económicos y las urbes fragmentadas, vulneran las condiciones de estos sectores y al mismo tiempo, de sus traslados. Bajo el mismo enfoque, establece una estrecha relación entre la producción de espacios urbanos y el desarrollo de infraestructura destinada a la movilidad, mientras que en países desarrollados las ciudades se adaptan a los mecanismos destinados para la movilidad; en los que se encuentran en desarrollo sucede de forma contraria, los elementos que conforman la infraestructura para la movilidad, "se han adaptado muy bien a las condiciones sociales y económicas, pero también políticas y espaciales de la mayoría de la población" (Moctezuma, 2003, p. 189), lo que establece como un obstáculo para la optimización y modernización de los sistemas de transporte colectivo en los entornos latinoamericanos, característica que más adelante se extrapolará en el contexto queretano.

### **1.2.1. La producción de espacio y el espacio vivido**

Para Lefebvre (2013), el espacio social es fruto de la producción social, es efecto de las actividades sociales y las prácticas diarias de quienes lo generan, y resultado de procesos históricos, pero al mismo tiempo interviene en la producción; Introduce una triada conceptual compuesta por las prácticas espaciales, las representaciones del espacio y los espacios de representación; cada una de estas dimensiones se

identificaría con un tipo de espacio, el espacio percibido, el espacio concebido y el espacio vivido, respectivamente.

El espacio percibido es reconocido como el más cercano a la vida cotidiana, en esta dimensión los habitantes se desenvuelven por el espacio representando sus prácticas cotidianas y sus competencias habituales. El espacio concebido, es representado como un espacio dominante, sometido por relaciones de poder y producción, "de los signos, de los códigos de ordenación, fragmentación y restricción" (Lefebvre, 2013, p. 16). El espacio vivido es el estado de la representación, situados por encima de los espacios físicos y envueltos en cargas simbólicas e imaginarias.

Desde la teoría de Lefebvre, podríamos interpretar el espacio vivido, como un espacio que ha sobrepasado el ámbito material, que ha sido representado por sus usuarios a partir de significados e imágenes, es un espacio dominado que es usado de forma simbólica por quienes lo componen. Además, Lefebvre propone los tres estadios a manera de proceso, "insiste sobre el hecho de que el espacio es vivido antes de ser percibido, y que es producido antes de haber podido ser leído, poniendo de esta manera en duda la virtud de la legibilidad de los espacios urbanos" (Baringo, 2013, p. 116). Al respecto "Dear (1994) afirma que el principal objetivo de la lectura, de la decodificación del texto espacial debe ayudarnos a comprender la transición de los espacios de representación (o sea, vividos por la gente) a las representaciones del espacio" (Baringo, 2013, p. 116).

Para la Geografía Humana, este concepto se relaciona con el de *sentido de lugar*, lugares concretos que son dotados de signos para su reconocimiento y vinculados con una identidad, no se limitan a estructuras materiales, son reconocidos socialmente y son construcciones socioculturales "a través de procesos sociales que los cargan con sentidos, significados y memoria, en la vida práctica" (Lindón, 2016, p. 379). Por otra parte, el espacio vivido comprende las representaciones

significantes, la relación, que a partir de sus procesos históricos y sociales, sus concepciones y experiencias previas, el sujeto construye con dicho espacio, "incluye las pertenencias espaciales, el sentirse originario o no de un lugar, el construir la identidad de sí a partir del lugar en el cual se reside, el interés en la memoria local" (Lindón, 2016, p. 383).

Para Lerma (2013), el enfoque de la Geografía Humana permitiría que el espacio vivido abordara la subjetividad individual y la relación con el entorno, de esta forma se acotaría el espacio a escalas personales, lo que permitiría su análisis a través de la experiencia cultural:

cobró importancia la manera en que los habitantes nombran su localidad y sus lugares, trazan y recorren los caminos, describen sus paisajes, institucionalizan sus espacios, por lo que fue necesario tomar en cuenta los lugares de residencia, las vivencias, los recuerdos, las ocupaciones, así como las actitudes negativas o positivas sobre los sitios cotidianos.

(Lerma, 2013, p. 228)

Así, la percepción del espacio tendría diferentes rangos cualitativos entre individuos y grupos sociales diversos, donde influyen distintos estímulos que intervendrían "en la conceptualización social del espacio vivido" (Lerma, 2013, p. 229).

En este sentido, es posible yuxtaponer los mecanismos destinados para la movilidad, públicos y privados, como la representación de un espacio vivido; principalmente en los casos donde estos se usan para desplazamientos rutinarios y repetitivos, intervienen de forma importante en las prácticas sociales cotidianas, y se establecen como una extensión del *espacio de vida*, aquel "frecuentado por cada uno de nosotros, con sus lugares atractivos, sus nodos en torno a los cuales se construye la existencia individual: la morada, la casa, los lugares de trabajo y de ocio. El espacio concreto de lo cotidiano" (Di Meo, como se citó en Lindón, 2016, p. 382). Una reproducción espacial que, en ciertos casos, ha sobrepasado aspectos

materiales y funcionales de los medios de movilidad y de los sistemas en conjunto, donde influyen las características sociales y culturales, así como demás estímulos antes mencionados, para su resignificación.

Lerma señala cualidades concéntricas y reticulares en la configuración del espacio vivido, donde este es multidimensional y dependerá de la espacialidad que sea dominada, es decir, estará determinada por la movilidad de los sujetos y grupos para la relación con otros espacios, de este modo "las espacialidades de los diversos grupos se construyen por diferentes vías y con intersecciones en diferentes nodos espaciales, dependiendo de sus intereses, rutas y flujos migratorios" (Lerma, 2013, p. 239). En el contexto de la movilidad urbana, el uso de los medios disponibles de acuerdo a las fronteras socioculturales, representaría el centro de la concepción espacial, la cual se verá influenciada por la movilidad, social y espacial, y el contacto de los sujetos con otros mecanismos; así mismo, el espacio fluye y se expande aumentando un nodo más a la retícula a partir de procesos históricos que dan paso a representaciones más complejas.

Cómo he detallado anteriormente, el espacio vivido sobrepasa los niveles físicos sobre la concepción espacial en los mecanismos de movilidad, en este sentido, el transitar de un nodo a otro del sistema reticular forma parte también de la configuración espacial; las experiencias recabadas en el transitar, las motivaciones para el traslado, las interacciones sociales con otros sujetos y las condiciones del viaje, nutrirán constantemente y reconfiguraran, debido al uso rutinario, la representación espacial.

A partir de las características de la presente investigación, pretendo establecer una relación entre las particularidades socioculturales de los usuarios y la percepción hacia las condiciones de movilidad mediante el STPCCQ, para ello haré uso del concepto de espacio vivido, retomado desde un enfoque antropológico y espacial,



y determinar la influencia de las condiciones particulares de los usuarios en la concepción espacial y perceptual hacia el servicio público de movilidad.

### **1.2.2. Transporte público urbano**

La movilidad urbana que permita una equitativa y eficaz reproducción de las actividades sociales, y la accesibilidad de los habitantes, se ha convertido en un tema crucial para las ciudades de los países emergentes; en el caso del contexto queretano, por ejemplo, y debido a diversos factores que se detallarán más adelante, la preocupación por efficientizar los traslados mediante diversos mecanismos públicos, han ocupado un especial interés en las administraciones gubernamentales recientes; Lange Valdés (2011), señala que debido al modelo de producción global, existe un aumento en "la importancia asignada a la construcción masiva y acelerada de medios de transporte como el metro, ferrocarriles interurbanos, carreteras urbanas e incluso vías especiales para el desplazamiento peatonal, que refuerzan los procesos de suburbanización" (p. 90).

Molinero y Sánchez (1998), clasifican en tres variantes al transporte urbano a partir del tipo de servicio que ofrecen y la cantidad de traslados que son capaces de realizar, el transporte privado, donde se integran todos los medios particulares que los ciudadanos tienen a su disposición para sus traslados, incluida la capacidad de transitar a pie; el transporte de alquiler, como los taxis, servicios de plataformas digitales, y los diferentes servicios que ofrecen, a cambio de una tarifa, cumplir con las necesidades particulares de movilidad de los usuarios; y el transporte público, "los cuales son sistemas de transportación que operan con rutas fijas y horarios predeterminados y que pueden ser utilizados por cualquier persona a cambio del pago de una tarifa previamente establecida" (Molinero y Sánchez, 1998, p. 8), grupo donde se integra las unidades del STPCCQ.

Suarez, Galindo y Reyes (2019), mencionan que "el transporte suele analizarse a partir de cuatro componentes: el origen y destino definidos por el propósito que motiva el viaje; el modo de transporte que se elige para realizarlo, y la ruta que cada viaje sigue" (p. 256), añaden que existe una relación entre la velocidad del medio de transporte y la eficiencia del mismo. Al respecto, Capron & Pérez López (2016), identifican esta relación como El paradigma del transporte, "la cual establece que una velocidad alta supone menos tiempo consumido y, por ende, un rendimiento más alto y mayores beneficios" (p. 12). Además, la elección del modo de transporte definirá la eficiencia del viaje, elección que estará determinada por las características socioeconómicas de la persona, "dicha decisión se toma con base en diversas variables, como la distancia, el propósito, el costo, el tiempo, la comodidad, las características de la ruta y diversas condiciones de conveniencia" (Suarez, Galindo y Reyes, 2019, p. 256), señalan además un cambio de paradigma que prioriza la experiencia de viaje de los usuarios, sobre los puntos de origen y destino, tema que se relaciona directamente con el espacio vivido, concepto revisado en el apartado anterior.

La investigación de Capron & Pérez López (2016), mostraría que, dependiendo de las características socioeconómicas de los sujetos, la elección de un modo de transporte particular a uno público colectivo, puede ser determinada por las representaciones sociales generadas en torno al transporte público, además de la percepción resultante de experiencias previas.

### **1.3. Percepción**

Un concepto clave que se suma al de movilidad, es el de percepción, al respecto Geertz (2003), señala que la percepción consiente es un proceso en el cual se identifican objetos, actos, hechos o emociones, al ser comparados con un símbolo apropiado, dichos símbolos "son fuentes extrínsecas de información en virtud de las

cuales puede estructurarse la vida humana, son mecanismos extrapersonales para percibir, comprender, juzgar y manipular el mundo” (Geertz, 2003, p. 189).

Vargas Melgarejo (2014) lo define como el proceso de producción de símbolos, de inclusión y exclusión, a partir de la experiencia sensible y de referentes previamente conocidos, que posteriormente dotaran de significados cualitativos a la realidad del individuo mediante la socialización e inserto en un contexto sociocultural, es un proceso cambiante que permite la reformulación de las estructuras perceptuales de acuerdo a los cambios ambientales. Osorio y Moreno (2018), relacionan la percepción y el conocimiento a un proceso biocultural, donde nuestro sistema sensitivo interpreta los estímulos sensibles a través de la acción subjetiva:

la percepción es un proceso biocultural que solo es posible a partir de la relación entre elementos del ambiente que producen efectos en el sistema sensitivo, las sensaciones que genera, y la selección, clasificación y organización cultural de los estímulos.

(Osorio & Moreno, 2018, p. 30)

Y añaden que, "el cerebro, para funcionar, depende del mundo cultural: símbolos, signos, significados; la cultura, como organización social de los significados, requiere del elemento somático en el que haga eco el sentido de aquéllos” (Osorio & Moreno, 2018, p. 30).

Es por ello, que podemos inferir que los juicios cualitativos emitidos por los usuarios del transporte público, están relacionados con su experiencia de uso, referentes conocidos con anterioridad y el contexto sociocultural en el que se desarrollan, de esta forma construyen símbolos a partir de lo percibido, que posteriormente son comparados con símbolos apropiados y subjetivos de eficiencia y calidad, definidos por los aspectos sociales y culturales en el contexto en el que se desenvuelven.

## **2. Marco metodológico**

En el presente capítulo se sustentan las bases metodológicas que se utilizaron en este estudio, primeramente hago una referencia a Manuel Delgado y su propuesta para el análisis de la investigación antropológica en entornos urbanos; posteriormente una breve definición del método etnográfico, el cual funge como herramienta principal para la comprobación de las teorías antes mencionadas, y finalmente, el enfoque metodológico que se usa para llevar a cabo la investigación y las técnicas utilizadas.

### **2.1. La investigación antropológica en entornos urbanos desde una etnografía naturalista y realista**

Desde una perspectiva ecológica, al homologar los espacios urbanos y las dinámicas sociales con organismos vivientes, Delgado (2003), señala la importancia de una visión naturalista en las investigaciones de campo etnográficas en espacios públicos, esto debido a la discriminación de datos, forzado por la intención de comprobar una premisa:

un enfoque que practicara un mayor respeto hacia los datos empíricos, a los que con demasiada frecuencia se somete a protocolos de investigación exageradamente formalizados, que acaban desestimando gran parte de la información disponible en nombre del cumplimiento de programas metodológicos dogmáticos, incapaces de ver nada que no se adaptara a sus premisas y a sus objetivos.

(Delgado, 2003, p. 16)

Sugiere una observación con enfoque naturalista que dirija la investigación, no solo a los individuos, si no a las relaciones de los individuos con su entorno, una observación que preste atención a los detalles no previstos y que las interacciones sean registradas en momento real, dejando un poco de lado la premisa a investigar, "la observación naturalista busca constituir proposiciones que describan las

condiciones en que un cierto fenómeno no planificado ni provocado se ha dado en un escenario cuyas condiciones no han sido manipuladas previamente” (Delgado, 2003, p. 24). A partir de esto, propone la observación flotante como herramienta de análisis para la investigación de espacios públicos en entornos urbanos, a partir de la propuesta de Colette Pettonet (1982), Delgado, la describe de la siguiente manera:

consiste en mantenerse vacante y disponible, sin fijar la atención en un objeto preciso sino dejándola «flotar» para que las informaciones penetren sin filtro, sin aprioris, hasta que hagan su aparición puntos de referencia, convergencias, disyunciones significativas, elocuencias[...], de las que el análisis antropológico pueda proceder luego a descubrir leyes subyacentes.

(Delgado, 2003, pp. 49-50)

Bajo esta técnica, el observador participa en modo de observador y de participante, pero desde una distancia que no permite el involucramiento con los sujetos de investigación, "es un viandante, un curioso más, un manifestante que nadie distinguiría de los demás. Se beneficia de la protección del anonimato y juega su papel de observador de manera totalmente clandestina” (Delgado, 2003, p. 49).

## **2.2. Método etnográfico**

La etnografía es un método de investigación cualitativa que tiene como objetivo, la observación y el registro de las prácticas culturales y las dinámicas sociales; Restrepo la define como:

la descripción de lo que una gente hace desde la perspectiva de la misma gente. Esto quiere decir que a un estudio etnográfico le interesa tanto las prácticas (lo que la gente hace) como los significados que estas prácticas adquieren para quienes las realizan (la perspectiva de la gente sobre estas prácticas).

(Restrepo, 2018, p. 25)

Para las ciencias sociales, se ha convertido en el método predilecto y el más útil para la recolección de datos, debido a su dinamismo y la adaptación de sus herramientas, Restrepo (2018) señala que en los últimos años, se ha utilizado en las áreas de los estudios de mercado, la publicidad y la planificación urbana.

Debido a la naturaleza del método etnográfico, este permitiría la posibilidad de generalizar más allá del contexto geográfico o histórico donde se haya realizado dicha investigación, "de esta manera, la etnografía supone una estrategia de investigación que busca una comprensión densa y contextual de un escenario concreto, desde lo cual se pueden establecer conexiones y conceptualizaciones con otras realidades" (Restrepo, 2018, p. 26).

Resalta tres condiciones y habilidades principales que los investigadores deberían de desarrollar para el correcto desempeño del método: primeramente, el establecer una pregunta o problema de investigación, esto guiará y orientará la investigación, además discriminará ciertos escenarios que no sean relevantes a la investigación y priorizará los que sí lo sean. Como segunda condición y bajo ciertas técnicas, el tener autorización de las personas a las que se realiza la investigación. Y por último, considerar el tiempo que requiere la investigación, y aunque no exista una cantidad determinada, se debe de tener en cuenta que un trabajo etnográfico requiere largos periodos de trabajo de campo.

Para Restrepo (2018), la inclusión de datos cuantitativos en ejercicios cualitativos es válida, y enfatiza en que su uso tendría que ser "para soportar algunos argumentos que ganan en claridad y contundencia cuando se soportan en cifras" (p. 44), y añade que "en el marco de una etnografía, si se los toma como puntos de partida, los datos cuantitativos operan como inspiradores para el despliegue de técnicas más cualitativas, las cuales pondrán en evidencia sus limitaciones o aciertos" (Restrepo, 2018, p. 45).

### **2.3. Enfoque metodológico**

El enfoque metodológico en el que se basa esta investigación, toma como referencias, además del método etnográfico, la investigación de Capron & Pérez López (2016), en la cual, realizan 56 entrevistas en siete colonias de la Zona Metropolitana del Valle de México:

Las colonias fueron seleccionadas con base en una pretipología de automovilidades, del nivel socioeconómico de la población residente, del grado de accesibilidad al transporte público y del grado de automovilidad del lugar (de acuerdo con el reparto modal de viajes en la zona y con la forma urbana que favorece este transporte).

(Capron & Pérez López, 2016, p. 12)

A diferencia de las variantes de elección de Capron & Pérez López, me basé en las características que ofrece el STPCCQ en distintas zonas de la ciudad, que como lo he señalado anteriormente y a partir de una exploración previa, las implementaciones en infraestructura desarrolladas a partir del Plan Estatal de Movilidad 2016-2021, no han sido dotadas de forma equitativa para los usuarios, por consiguiente, seleccioné tres secciones de la ZMQ con equipamiento relacionado con la red de transporte público para llevar a cabo el trabajo de campo, en las cuales se realizaron estudios de caso, mediante entrevistas no estructuradas y semiestructuradas, y observación participante y flotante.

- Zona sur (Eje Constitución de 1917): usuarios que utilizan rutas de transporte que se movilizan por avenida Constituyentes, arteria donde se han implementado la mayoría de las mejoras implementadas desde la creación del sistema Qrobus, todas las unidades pertenecen a la flotilla de autobuses modernos, paraderos especiales que permiten el transbordo de forma gratuita en una sección, dispositivos para la recarga de tarjetas de prepago y carriles exclusivos para la circulación de las unidades.

- Zona noroeste (Eje Avenida de la Luz): usuarios que utilizan rutas de transporte que se movilizan por avenida de La Luz, en esta avenida existe un carril exclusivo para las unidades, pero solo algunas de las rutas están conformadas por camiones nuevos, no existen dispositivos de recarga para las tarjetas de prepago situadas en las paradas de autobús, una serie de negocios brindan el servicio a lo largo de la avenida y no está habilitado el sistema de transbordo gratuito.
- Zona noreste (Eje Menchaca): usuarios que utilizan rutas de transporte que se movilizan por dicho eje en la zona norte de la ciudad, principalmente en las colonias Villas de Santiago, San Pedrito Peñuelas, San José el Alto y Menchaca III, donde solo algunas de las rutas cuentan con unidades nuevas, existen tramos con carril exclusivo y carril preferente, además que los equipamientos instalados varían en calidad por secciones dentro del mismo eje.

Al respecto, Restrepo (2018), menciona que la observación participante consiste en dos actividades, una observación sistemática y la participación en las actividades de los sujetos de investigación, y Cruz (2007) citado por Restrepo (2018, p. 56), menciona que a técnica de la observación participante se realiza a través del contacto del investigador con el fenómeno observado para obtener informaciones sobre la realidad de los actores sociales en sus propios contextos. Russell-Bernard (1995), señala que la observación participante "consiste en acercarse a las personas y hacerlas sentir suficientemente a gusto en su presencia de modo de poder observar y registrar información sobre sus vidas" (p. 96). Junto a esta herramienta, se realizaron sesiones de observación flotante en las visitas exploratorias en cada uno de los ejes elegidos y en traslados en unidades de transporte público.

En combinación con las herramientas cualitativas, se llevaron a cabo técnicas de investigación cuantitativa y observación en plataformas de redes sociales digitales,



los detalles se especifican en el Capítulo etnográfico, dichos datos reforzaron los obtenidos a través de las técnicas etnográficas y me permitieron consultar una mayor cantidad de usuarios.

### **3. Contexto: Querétaro y su transporte público colectivo**

Se puede definir el concepto de contexto bajo la perspectiva de Bianciardi (1998), quien establece una analogía entre la problemática al escenario contextual, como un tejido a los hilos que lo forman, donde indica a éstos como parte estructural y determinante para enmarcar lo observado; establece además una serie de procesos que influyen directamente en la formación del marco, “el ambiente que circunda un organismo, el momento histórico en el que se genera un acontecimiento, o la red de relaciones significativas para el sujeto” (Bianciardi, 1998, p. 3).

En este sentido, el contexto es el conjunto de elementos que infieren, de forma directa o indirecta, en las diferentes condiciones que producen y derivan en la problemática de la investigación; el presente capítulo, dividido en seis apartados, tiene por objetivo principal establecer la problemática desde una perspectiva donde influyen diversos procesos políticos, sociales, culturales, e incluso sanitarios, para conformar un marco idóneo que guía lo que aquí se expone y posicionar al lector en un espacio y tiempo determinados; aunque, como se establece más adelante, el problema planteado resulta ser más complejo e intervienen diversos elementos que, en conjunto, permiten conocer el panorama en el cual se desenvuelve las vicisitudes del transporte.

#### **3.1. Calidad de vida y desarrollo económico en Querétaro**

La ubicación geográfica de el estado de Querétaro como puerta de entrada al bajío, ha permitido un constante crecimiento económico en los últimos años, principalmente de la mano de la industria manufacturera; de acuerdo al Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO), en 2021 Querétaro repitió como la tercer entidad más competitiva del país, solo por debajo de Nuevo León y Ciudad de México, valor que se establece a través de 72 indicadores políticos, económicos, sociales, ambientales y tecnológicos, que determinan la capacidad para la atracción

de inversión económica de cada estado, además de impulsar el crecimiento económico y la generación de empleo (IMCO, 2021).

Asimismo, Querétaro aporta 2.3% del Producto Interno Bruto (PIB) nacional y registra un crecimiento económico del 2.9% anual, por encima de la media en el país; a pesar de ello, como señala Agudelo (2021), el crecimiento modesto, a representado también un retraso en temas concernientes al progreso social, "en concreto, el estado muestra retrocesos en cuanto al acceso a la alimentación, en los índices de mortalidad por enfermedades infecciosas, y en los niveles de crimen violento y crimen organizado, entre otras" (Agudelo, 2021, párr. 4), variables que reflejan una aparente omisión hacia el fomento de una mejor calidad de vida y al bienestar social de las personas pertenecientes a las clases sociales más vulnerables en Querétaro, ya que entre 2019 y 2020, pasó de ser el segundo estado con mejor calidad de vida para sus habitantes, al séptimo entre las 32 entidades federativas.

Estos indicadores muestran un desarrollo económico que ha contribuido, sobre todo en la zona metropolitana, a un crecimiento demográfico importante atraído principalmente por la constante oferta laboral, incremento que se refleja en la expansión geográfica de la ciudad y en la urgente necesidad de dotar de servicios básicos e infraestructura a los metropolitanos. Esta imperiosa carrera en la búsqueda de un aparente tipo de desarrollo, ha propiciado el surgimiento de fenómenos que inciden en la sociedad y en el entorno urbano, la gentrificación, la segregación socioespacial y problemas con la movilidad urbana, son temas que comienzan poco a poco a brotar y que intentan contenerse desde el análisis para buscar reducir los posibles daños colaterales.

El transporte público es un ejemplo de dichas políticas, que sin una planeación que se adapte a las características sociales, culturales, espaciales y ambientales de la ciudad y sus habitantes, se inserta en modelos que no satisfacen las necesidades

reales, y que además, arrastran diversos problemas que desembocan en conflictos mayores en detrimento a los más vulnerables.

### **3.2. Querétaro y la expansión difusa**

Es sabido que, desde hace unos años, la ZMQ experimenta un fenómeno de expansión geográfica constante, bajo un modelo de urbanización extendida y discontinua que provoca la conformación de una ciudad difusa, esto conlleva, además de una reconfiguración territorial, una serie de fenómenos sociales y culturales para los habitantes, algunos de ellos relacionados con la movilidad urbana.

Martner (2016), analiza la relación de la expansión difusa de la ZMQ con las actividades de desplazamiento en los fragmentos dispersos de la periferia de la ciudad que se integran a la urbe y donde el capital inmobiliario funge como determinante en dicha integración, señala los efectos de dicha expansión que influyen en la reconfiguración de las actividades sociales de los habitantes, ya que "requieren viajar diariamente fuera de sus comunidades para satisfacer sus necesidades socioeconómicas" (Martner, 2016, p. 56), por lo tanto "el desarrollo de sistemas de transporte regional se transforma en un elemento clave, en una condición *sine qua non* para soportar este nuevo patrón de organización territorial" (Martner, 2016, p. 56).

Menciona además que la ZMQ se expande y desdobra su territorio hacia las zonas periurbanas de la ciudad, ocupando e integrando comunidades anteriormente rurales, incluyendo los territorios colindantes, usados anteriormente para actividades propias de estos ámbitos, señala que:

La franja periurbana propia de la concepción de una ciudad crecientemente difusa, dispersa y fragmentada, se presenta como un espacio donde se produce una yuxtaposición de áreas construidas ex

*novo*, el hábitat rural preexistente, polígonos industriales, espacios agrarios, vías de comunicación y lugares de ocio.

(Martner, 2016, p. 42)

Proceso que genera una reestructuración territorial y abre el camino para la producción de desigualdades territoriales, además de un incremento en la urbanización del campo.

Ante este fenómeno de transformación territorial, los habitantes de las zonas periurbanas integradas a la ZMQ, han modificado sus actividades socioculturales, y "el sistema de transporte regional se está convirtiendo en un elemento estratégico de articulación espacial para la nueva configuración territorial" (Martner, 2016, p. 32), los habitantes de las regiones integradas, debido a su proceso de urbanización, requieren viajar constantemente dentro de la ciudad a los centros urbanos de la ZMQ difusa, habitantes que generalmente son de escasos recursos.

Al mismo tiempo, se está desarrollando un fenómeno de segregación residencial debido a la sobreoferta de vivienda de conjuntos residenciales construidos en las periferias que, como establece González (2012), generan un incremento en la mancha urbana modificando el espacio de la urbe con la construcción de plazas comerciales y de servicios, torres departamentales, fraccionamientos cerrados y campestres, campos de golf, etcétera. Y aunque esta nueva reestructuración del espacio propicie una mayor diversidad social en ciertas regiones, "destacan los problemas de accesibilidad y la carencia de servicios y equipamientos de cierta calidad" (Sabatini, F. & Brain, I. 2008, p. 10).

En este sentido, dicha expansión difusa provoca dificultades para los traslados de los habitantes, sobre todo para quienes viven en las zonas más alejadas al centro de la ciudad y a los nuevos centros que comienzan a configurarse, donde las opciones para moverse se reducen ante la demanda de las necesidades que deben cubrirse. La zona metropolitana, cada vez más demandante de territorio,

cubre asentamientos que anteriormente se desarrollaban bajo actividades, que en su mayoría, se ligaban a entornos rurales, y provoca un cambio sociocultural acelerado para quienes los habitan.

Es común observar la expansión hacia todas las direcciones geográficas de la zona metropolitana; espacios que anteriormente se componían de unas cuantas comunidades rurales, hoy en día han sido rodeadas por fraccionamientos residenciales y plazas comerciales; uno de los problemas sale a la luz cuando la dotación de servicios básicos para una reconfiguración más cómoda, es más lenta que la propia expansión de la ciudad.

La migración interna es otro factor relacionado a la expansión difusa de la ciudad de Querétaro, en las últimas décadas la ZMQ ha experimentado un desmesurado crecimiento demográfico, esto debido principalmente a la llegada de habitantes de otros asentamientos que dejan atrás sus lugares de origen en la búsqueda de una mejor calidad de vida, de esta manera, según los informes de Delimitación de las zonas metropolitanas de México 2005 y 2015, la ZMQ ha pasado de 555 mil 491 habitantes en 1990 a 1 millón 323 mil 640 habitantes en 2015, y de una superficie de 1,650km<sup>2</sup> en el año 2000 a 2427.3km<sup>2</sup> en el 2015 al integrarse los municipios de Huimilpan y Apaseo el Alto, Guanajuato, convirtiéndose así en una metrópoli interestatal y situándola como una de las zonas con una mayor tasa de crecimiento a nivel nacional con 2.8% entre al año 2010 y 2015 (SEDESOL, CONAPO, INEGI, 2004; SEDATU, CONAPO, INEGI, 2018).

Aunado a la migración, deben de considerarse los factores económicos que, sujetos a un modelo capitalista neoliberal, mercantilizan y transforman el espacio urbano expandiendo las ciudades de forma difusa y desigual para sus habitantes, fenómeno en tendencia en las principales urbes de México y América Latina; De Mattos y Fuentes (2012) señalan que las principales urbes latinoamericanas "se ha desplegado durante los últimos treinta y cinco años bajo una fase de modernización

capitalista impulsada por los procesos de ajuste estructural impulsados desde las últimas décadas del siglo pasado” (p. 6). Según Ochoa-Ramírez, Brigitte-Lamy y Serrano-Sánchez (2019), ante una falta de planeación, provoca una redistribución sobre el ámbito urbano, creando una expansión urbana y una ciudad difusa, y añaden que "produce una redistribución de la población y nuevas concentraciones; a nivel ciudad, se manifiesta una rápida expansión urbana incontrolada, comúnmente, segregación espacial” (Ochoa-Ramírez, et al., 2019, p. 53). Señalan una responsabilidad gubernamental al implementar proyectos de vivienda que no relacionan la sociedad con el territorio, provocando desarrollo inmobiliario apartado del centro de la ciudad, que a la vez complica la movilidad de los habitantes de la periferia; concluyen reconociendo los trabajos que buscan, a partir de la planeación, la mejoría urbana y territorial, pero señalando que no existe una planeación ante el incremento demográfico producto de la migración interna a la ZMQ, y se deja el desarrollo a los efectos causados por los fenómenos ligados al modelo capitalista.

Ante estas características socioterritoriales, una movilidad urbana eficiente es indispensable en la vida de los habitantes para el desarrollo de sus actividades sociales y culturales, e intrínseco al proceso de urbanización. Los habitantes de la creciente ZMQ que no disponen de suficientes recursos para su movilidad, sobre todo en la zonas suburbanas y periurbanas, adaptan las características de sus traslados a las opciones disponibles, pero es indispensable abordar si dichas opciones de movilidad se adaptan a sus características socioculturales.

### **3.3. Movilidad y transporte colectivo en Querétaro**

Como ya se ha señalado, uno de los problemas que se ha propiciado a partir de la expansión difusa de la ZMQ, tiene que ver con la movilidad urbana de sus habitantes; los espacios de trabajo, educación y recreación llegan a ser cada vez más distantes a los de residencia, los desplazamientos son más largos y limitan las actividades sociales de la población. Para Obregón-Biosca & Betanzo-Quezada:

No es sólo el alargamiento de los viajes el único efecto de este crecimiento desmesurado del territorio ocupado por actividades urbanas, ni su equivalente incremento en tiempo de viaje, tasa de motorización, y desgaste vehicular de los propios pasajeros y automovilistas, o la inferencia que de ahí puede derivarse: peores situaciones de congestión, contaminación y accidentalidad [...], sino que posiblemente las prácticas de movilidad han sido modificadas de manera diversa.

(Obregón-Biosca & Betanzo-Quezada, 2015, p. 67).

Sobre el concepto, González-Arellano (2013, pp. 33-35) concibe la movilidad urbana como un modelo que se establece a partir de la interacción de tres elementos básicos: las personas que se desplazan, los lugares que condicionan la movilidad y los dispositivos que funcionan como medios o tecnologías destinadas al desplazamiento. Añade además, la importancia del contexto espacio-temporal que interactúan con cada uno de estos tres elementos. Hernández (2012), concibe la movilidad urbana como un recurso clave en la movilidad social, la cual se vincula directamente con el acceso a mejores oportunidades de obtención de bienes que se encadenan para el acceso a otras estructuras de oportunidades. De acuerdo con González-Arellano (2013), la movilidad urbana es vista como necesidad primordial para el ser humano que posibilita o complementa el desarrollo individual y urbano de una sociedad.

Para la ciudad de Querétaro y desde un enfoque cuantitativo, Obregón-Biosca (2018) señala que a mayor distancia del núcleo central de la ZMQ, los habitantes tienden a hacer menos desplazamientos, principalmente por sus particularidades económicas o por la lejanía de sus lugares de residencia a los lugares de actividad. Así mismo, señala que determinan sus características de movilidad acorde a sus características socioeconómicas, de esta forma, "los usuarios del automóvil reflejan un mayor ingreso económico respecto a los usuarios del transporte público"



(Obregón-Biosca & Betanzo-Quezada, 2015, p. 91), en este mismo sentido, establecen que casi un 40% de los traslados diarios, se hacen en el transporte colectivo, de los cuales casi un 70% son usuarios con un bajo ingreso económico, y añaden que, el uso del transporte colectivo está sujeto más a una dependencia hacia su uso que a una elección, pues casi un 67% de los usuarios tienen una percepción negativa de sus condiciones de movilidad, estableciendo que STPCCQ es el medio más usado por los habitantes de la ZMQ, "no obstante, su uso se presenta básicamente por necesidad, pues mayoritariamente es empleado por personas de bajos ingresos económicos y dependientes, ya que la misma calidad del servicio no lo hace atractivo frente al automóvil" (Obregón-Biosca & Betanzo-Quezada, 2015, p. 90).

### **3.4. El transporte público en Querétaro y el escenario político**

El servicio de traslados de grupos de personas en Querétaro data de finales del siglo XIX; en el año de 1882 el ferrocarril urbano (sistema de tranvías tirados por mulas) recorrían su ruta desde el Jardín Zenea y Santa Clara, hasta la estación del ferrocarril en Avenida Constituyentes y la Alameda Hidalgo; pocos años después se diversificarían los trayectos hasta Hércules, la Cañada y el Pueblito, posteriormente a varios puntos de la entonces pequeña capital. Para 1925, con la llegada de automotores de gran capacidad, el transporte urbano de motor comienza a presentar una fuerte competencia para el tranvía hasta desaparecerlo de las calles, presentando una enorme importancia para la movilidad urbana capitalina en los años 50's y 60's, dando paso a la formación de la Unión Camionera Queretana de los entonces trabajadores del servicio (Trejo, 2020).

Durante los últimos años, el STPCCQ se ha convertido no solo en un tema económico o social, también en uno político. Como detalla Belmont (2018), en el año 2013, la administración gubernamental estatal 2009-2015, se propuso el modernizar el sistema de transporte colectivo realizando una serie de

modificaciones e instaurando el modelo bautizado como Red Q, los cambios estructurales que se efectuaron derivaron en una serie de disputas y conflictos entre gobierno, concesionarios, operadores y usuarios. A partir del análisis etnográfico de Belmont (2018), determina que los cambios efectuados giraron en torno a los operadores con la premisa de que la mala percepción entorno al STPCCQ recaía en ellos, acción que contribuyó con los conflictos ya señalados.

La actual organización de transporte público en Querétaro, surge a partir de una serie de huelgas, disputas y conflictos políticos en el año 2015, a partir de los cuales, el ex gobernador Francisco Dominguez, propondría en campaña una reestructuración al sistema creando la empresa Qrobús como organizador y gestor del transporte público en la ZMQ, también como una solución a las ya existentes problemáticas de movilidad en la ciudad. Tomaría los conflictos como pretexto y al STPCCQ como estandarte para presentar el Plan Estatal de Movilidad 2016-2021, dicho plan, tendría como objetivo de gobierno “Impulsar la conectividad y competitividad entre las regiones desarrollando la infraestructura y el equipamiento que incidan en la mejora de las condiciones de vida de los queretanos” (IQT, 2016, p. 82).

Dentro de las acciones más tangibles que experimentaron los usuarios en torno al nuevo modelo del STPCCQ, destacan los cambios en algunas rutas y la eliminación de otras tantas, aumento en las tarifas, implementación de un nuevo sistema de pago mediante tarjetas de prepago, renovación parcial del parque vehicular por unidades nuevas y modernas, integración de ejes viales con infraestructura dedicada a la circulación del transporte público en carriles preferentes y carriles exclusivos, instalación de algunas paradas y bahías para el ascenso y descenso de los usuarios, y posibilidad de transbordo en uno de los nuevos ejes y en las rutas que lo integran. A pesar de ello y a solo a 2 años de la creación de Qrobús, los rumores de huelga por parte de los operadores volvieron a surgir en el año 2019, en esta ocasión buscaban exigir mejores condiciones laborales.

A principios del 2021 y en pleno auge de las campañas electorales en búsqueda de la gubernatura, cada uno de los candidatos lanzaron propuestas para el mejoramiento de la movilidad urbana, entre las cuales se pronunciaron la implementación de un sistema de metro para la zona metropolitana, el mejoramiento del sistema Qrobús con más unidades de transporte, un sistema más incluyente para personas con capacidades diferentes, y la optimización de los ejes ya existentes; propuestas que reflejaban el fracaso de la organización saliente en temas de movilidad y las oportunidades de mejora al sistema Qrobús.

El primero de octubre de 2021, Mauricio Kuri González tomó el cargo como gobernador constitucional del estado de Querétaro, quien durante su campaña electoral mostró cierto interés y reconoció algunos de los problemas que acechaban a los usuarios del transporte público, de esta manera, no descartó el mejorar y dar continuidad al programa Qrobús manteniendo la tarifa, construir nuevos ejes estructurantes e infraestructura en torno al servicio, mejorar la frecuencia de paso, aumentar la flotilla de unidades de transporte y mejorar el esquema de tarifas preferenciales para adultos mayores, estudiantes y personas con discapacidad (Navarro, 2021; Venegas, 2021).

A pesar de ello, en noviembre de 2021, Kuri anunciaría la construcción de un segundo piso en la avenida 5 de Febrero, una de las principales arterias de la capital queretana, que además de ser de cuota, sería concesionado; propuesta que sería desechada a los pocos días cuando, después de un foro con expertos, se llegó a la conclusión de que no sería la mejor solución para el mejoramiento de la movilidad en la ciudad y se determinó buscar distintas alternativas de infraestructura para priorizar el uso de la red de transporte público (Luna, 2021; Marquez, 2021). Además, el IQT anunció en enero de 2022 una aplicación de encuestas origen-destino a usuarios de la red de transporte en la ZMQ, esto con el fin de conocer los

nuevos hábitos de movilidad que se han modificado a partir de la pandemia y poner en marcha las medidas necesarias en pro del mejoramiento del servicio.

No obstante la cancelación del segundo piso y el posterior anuncio acerca de la aplicación de encuestas, la administración de Mauricio Kuri mostró por unos días la prioridad en cuanto a sus políticas en torno a los traslados por la ciudad, un problema que se agrava con el tiempo y donde las necesidades de los ciudadanos con mayor jerarquía en la pirámide de movilidad urbana, vuelven a quedar desplazadas en los proyectos de infraestructura del gobierno queretano.

### **3.5. Las constantes demandas de los usuarios**

Otro tema que contextualiza la problemática planteada, y que además, fue punto de partida para el desarrollo de esta investigación, es la constante demanda de los usuarios por el mejoramiento de las condiciones en sus traslados; aunque es común establecer que los consumidores finales siempre exigirán una constante optimización en los servicios que consumen, y más cuando se trata de uno que es administrado y distribuido por algún organismo gubernamental, los malos comentarios acerca del servicio de transporte público se remontan a varios años de constantes quejas y bajas calificaciones que evidencian una mala administración, principalmente desde que el gobierno estatal se adjudicó una mayor injerencia.

Ejemplo de una mala evaluación puede apreciarse en la ENCIG 2019, donde el INEGI (2020) realizó un levantamiento a una muestra de 46,000 viviendas a habitantes de más de 18 años que residen en áreas urbanas de 100,000 habitantes o más a nivel nacional, a partir de este estudio se ha determinado, por poner un par de ejemplos, que solo un 47% de los usuarios de transporte público masivo en el estado de Querétaro, considerarían que cuentan con las rutas suficientes para sus necesidades de movilidad, situando a la entidad como último lugar en este rubro; en contraparte, el 85% de los usuarios del estado de Tlaxcala consideran que las rutas

en sus sistema de transporte público son suficientes. Asimismo, en el rubro de operadores amables, Querétaro ocupa el último lugar con 66.8% de los usuarios que perciben que los operadores de transporte público tienen un trato amable al momento de brindar su servicio, contra un 93.7% de los usuarios del estado de Chihuahua que sitúan a su entidad en el primer lugar a nivel nacional.

Para el año 2021 y principios del 2022, los malos comentarios y las constantes demandas por la mejoría del sistema no se aminoraron, podría decirse que solo se transformaron, esto debido a diversos elementos que influyeron en el deterioro de las condiciones del servicio e incidieron en otro tipo de problemáticas, como la baja frecuencia de paso de las unidades o la falta de autobuses destinados a ciertas rutas.

Para percatarse de las solicitudes que se hacen continuamente hacia los organismos que administran el servicio de transporte público, basta con visitar cualquier perfil en redes social del IQT y de Qrobús, y observar las constantes demandas sobre la falta de unidades, el tiempo que tardan en pasar determinadas rutas, las malas condiciones mecánicas en las que se encuentran algunos autobuses y el mal trato que reciben los pasajeros por parte de los operadores, temas que se agravaron a partir de la pandemia y las medidas de distanciamiento social por el Coronavirus COVID-19.

### **3.6. COVID-19 y el transporte público en Querétaro**

Como se ha señalado, otro factor que agudizó la problemática con el transporte público, fue el del confinamiento a partir de la emergencia sanitaria; ante la detección del primer paciente de COVID-19 en México y la primer muerte por este motivo el 18 de marzo de 2020, el gobierno federal llamó a suspender las clases de forma presencial en todo el territorio nacional a partir del viernes 20 del mismo mes, para posteriormente, dar comienzo a la Jornada Nacional de Sana Distancia el 23

de marzo, un programa de políticas que informaban a la población sobre una serie de medidas básicas para la contención del virus.

A pesar de las recomendaciones de la federación, el dirigente queretano se adelantaría a esta propuesta y suspendería clases presenciales desde el 17 de marzo, esta acción simbolizaría el banderazo de arranque para una serie de disposiciones restrictivas tanto de movilidad como de aglomeraciones públicas para actividades no esenciales, que la administración estatal impondrían a la población con la intención de disminuir el número de contagios diarios; tanto el confinamiento como ciertas restricciones, se alargarían de forma parcial para algunos sectores de la sociedad hasta principios del 2022 (año en que se realiza esta redacción), lo que generaría "un conjunto de transformaciones culturales y sociales: desde aquellas atraídas por el cierre de las escuelas, hasta las generadas por el cierre de centros de trabajo públicos y privados" (Vázquez y Tapia, 2021, p. 2).

Esta serie de regulaciones sociales trajo consigo una sucesión de alteraciones en la movilidad urbana; según el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), señalaría a través de su portal que los queretanos dejaron de movilizarse por todo el estado hasta en un 50% menos durante las primeras semanas de la pandemia, con respecto a antes de la implementación de la Jornada Nacional de Sana Distancia, índice que regresaría a la normalidad hasta finales de 2021 (CONACYT, 2022), en la siguiente gráfica se muestra el índice de movilidad en el estado de Querétaro desde febrero del 2020 a enero del 2022, datos que fueron recabados por CONACYT a partir de los servicios de localización de Facebook, Google y Twitter (Figura1).

En un estudio encabezado por el doctor Obregon Biosca, se determinó que, contando con el mayor número de habitantes tanto en la ZMQ como en el estado, el municipio de Querétaro experimentó una disminución de hasta casi un 50% de su tráfico vehicular habitual durante las restricciones de movilidad y aglomeraciones,

esto con respecto a las mismas fechas del año 2019, caída que sería mas notable en las primeras horas de la mañana, horario habitual donde estudiantes de todos los niveles se trasladan a sus respectivas instituciones de enseñanza; a pesar del descenso en el número de traslados y, a falta de un mayor número de variables analizadas, la disminución en los desplazamientos cotidianos no reflejó una caída en los casos positivos a COVID-19, sino todo lo contrario, mientras la cantidad de traslados disminuyó, se acrecentó el número de personas contagiadas (Obregon-Biosca, Navarro, Montoya, De la Llata y Ríos, 2020).

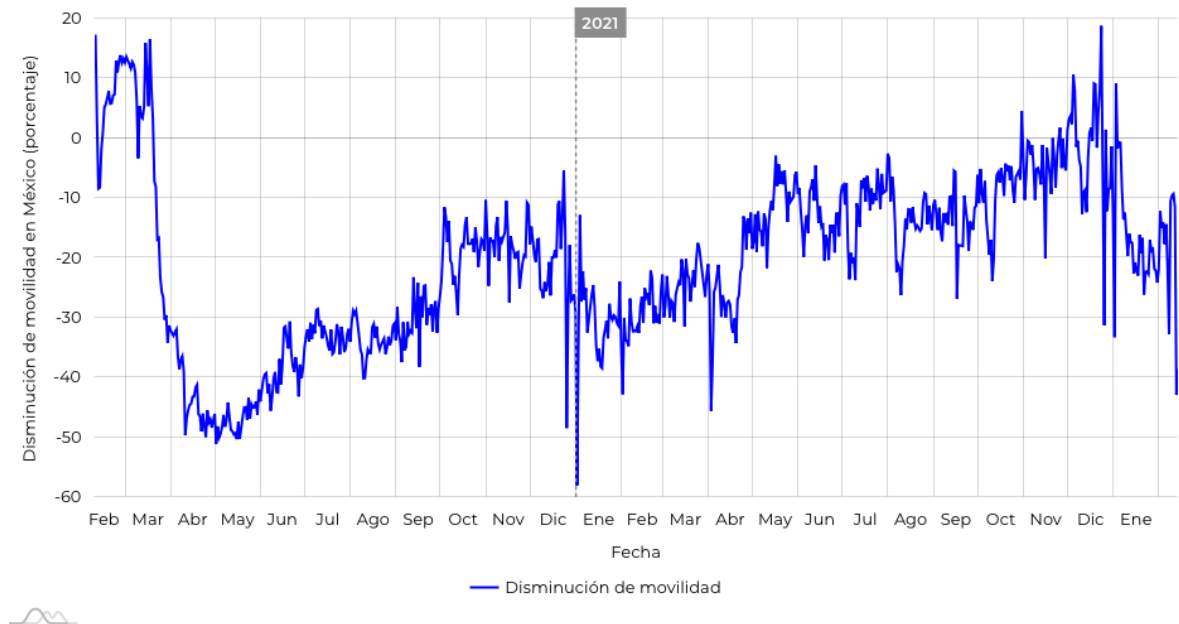


Figura 1: muestra el índice de movilidad en el estado de Querétaro desde febrero del 2020 a enero del 2022, datos que fueron recabados a partir de los servicios de localización de Facebook, Google y Twitter. Fuente: información recuperada de <https://salud.conacyt.mx/coronavirus/investigacion/visualizaciones/estatales/>

Las limitaciones a la movilidad afectaron directamente en el transporte público, resguardar a los estudiantes de todos los niveles de educación, y por varios días a un gran porcentaje de trabajadores públicos y privados, llevó a la desaparición de algunas rutas y la modificación en la frecuencia de paso de otras; así mismo, el

governador Mauricio Kuri, señaló en noviembre de 2021 que la empresa Qrobús llevaba un año trabajando en números rojos a partir de la baja demanda que provocaron las restricciones sanitarias (Hernández, 2021). Del mismo modo, las recomendaciones sobre el uso de cubrebocas en espacios cerrados, la constante desinfección de manos y la distancia de seguridad entre una persona y otra, serían medidas que se trasladarían, en mayor o menor medida, al sistema de transporte público como parte de la vida social cotidiana, asimismo influenciarían en la percepción sobre la calidad y eficiencia del mismo.



#### **4. Capítulo etnográfico: la infraestructura del Sistema de Transporte Público Colectivo de la Ciudad de Querétaro desde tres ejes**

El presente capítulo, recoge un avance del estudio etnográfico que se desarrolló durante el trabajo de campo para esta investigación; el cual se llevó a cabo, principalmente, desde el 27 de septiembre al 16 de octubre de 2021; aunque previamente y debido a la contingencia sanitaria, se realizaron una serie de técnicas a través de espacios virtuales para la exploración del entorno y la búsqueda de posibles informantes. Durante las tres semanas de trabajo de campo, se realizaron recorridos de área junto con observación participante y flotante en cada uno de los ejes, al mismo tiempo, en diversas rutas y unidades de transporte público; se hizo también una visita exploratoria a la estación regional en Balvanera, punto de culminación para el eje que recorre avenida Constituyentes.

En su mayoría, el primer contacto con los informantes que apoyaron la investigación, fue a través de la técnica bola de nieve, es decir, fueron contactados a través de la recomendación de personas conocidas o de otros informantes. En total se realizaron entrevistas a 17 personas, entre expertos, usuarios y empleados en torno al sistema de transporte público y otros servicios. Aunque la mayoría se desarrollaron de forma presencial, algunas tuvieron que llevarse a cabo a distancia mediante plataformas digitales, esto debido a la disponibilidad de los informantes, su lugar de residencia o para mantener las medidas sanitarias recomendadas; a pesar de que las entrevistas fueron de tipo abierto, se contó con una batería de preguntas que guiaba la charla con los informantes (Anexo 1).

Se llevó a cabo la recopilación de información a través de redes sociales, principalmente en Facebook, en donde se publicaron una serie de preguntas para la captación de interacciones por parte de los usuarios de un grupo en concreto. Además, este espacio me brindó la posibilidad de establecer contacto con dos persona que laboran en empleos en torno al servicio de transporte público, y al mismo tiempo, una posible oportunidad para contactar a otros más.

Este fragmento, aporta de forma parcial al desarrollo de cuatro objetivos particulares expuestos en el protocolo de proyecto de investigación: identificar la diversidad sociocultural de los distintos actores que interactúan en el transporte colectivo de la ciudad de Querétaro; describir el sistema de transporte colectivo de la ciudad de Querétaro, su historia reciente y su situación actual; describir las distintas relaciones de interacción que existen entre los diferentes actores y el sistema de transporte colectivo de la ciudad de Querétaro; y conocer la percepción que tienen los distintos actores hacia el sistema de transporte colectivo.

El capítulo se conforma por una breve introducción al sistema de transporte público y los hechos que contribuyeron a la configuración actual. Después, se describen los tres ejes que se han tomado en cuenta para el análisis de la problemática, junto con apartados que intentan transmitir la realidad social y cultural de cada uno a través de las herramientas usadas. Al finalizar, se describen algunas de las técnicas aplicadas en el análisis de espacios virtuales, junto con una aproximación a la percepción de los usuarios hacia el servicio de transporte público.

#### **4.1. El sistema de transporte público de la ciudad de Querétaro**

El servicio de transporte público, tal como se conoce hoy en día, nació a partir del Programa Estatal de Transporte Querétaro 2016-2021, impulsado por la entonces administración de Francisco Domínguez. El proyecto integral resolvería los problemas existentes entre usuarios, operadores, concesionarios y los organismos gubernamentales, que habían dejado las administraciones pasadas; además, en palabras de Alejandro López, entonces director del Instituto IQT, se convertiría en un sistema moderno, sustentable, eficiente y socialmente responsable, a través del mejoramiento del transporte público de la entidad (IQT, 2016).

Entre las implementaciones proyectadas para el nuevo servicio de transporte público, y que pueden consultarse en el informe del Programa Estatal de Transporte Querétaro 2016-2021, se encontraría la creación de ejes estructurantes, los cuales permitirían el tránsito a través de un carril exclusivo o preferente para las unidades en servicio; además que estarían equipados con semáforos inteligentes que brindarían una circulación más fluida dando prioridad al transporte colectivo. Además se contemplaban la creación de paraderos equipados con dispositivos de información sobre las rutas que transitarían por esos puntos, el informe hace mención que dichas estructuras se basarían en un manual de identidad y serían distribuidos en cualquier lugar de la zona metropolitana donde exista el servicio de transporte público. De igual forma, se hace mención a las estaciones de transferencia modal, los cuales serían espacios de intercambio entre unidades de transporte interurbano y los autobuses encargados de la movilidad metropolitana.

Dentro del manual, se muestra también la entonces propuesta de ocho ejes estructurantes que serían dotados de los aditamentos antes mencionados: Eje 5 de Febrero, Eje Revolución, Eje San Isidro Miranda-Tlacote, Eje Constituyentes, Eje Bernardo Quintana, Eje Av. de la Luz, Eje Chichimequillas y Eje Revolución; los cuales se encuentran simbolizados con líneas de distintos colores y distribuidos a lo largo y ancho de un mapa de la zona metropolitana (Imagen 1).

Con relación a los planes del programa, para finales el año 2021, se completó con la construcción de 4 ejes: Constitución de 1917, Avenida de la Luz, Pie de la Cuesta y Menchaca; y una estación de transferencia modal, la Estación Regional Balvanera. Además, los paraderos no se presentan de forma homogénea en todo el territorio metropolitano, ya que, como se señala más adelante, una sección del eje Menchaca presenta variaciones con respecto al resto. Sobre los ejes que no alcanzaron a construirse, el mandatario queretano reconoció, al finalizar su administración, que el proyecto "no cuajó al 100 por ciento" (Contreras, 2021).

El porcentaje que si cuajó, puede contemplarse en los ejes y la estación mencionados anteriormente, además de un incremento en la tarifa del pasaje con respecto a antes de la implementación del programa y una porción de la flotilla de autobuses renovada por unidades importadas desde China. Los múltiples concesionarios se unificaron bajo una empresa, Qrobús; que posteriormente, el 80% de las acciones fueron absorbidas por ADO y Flecha Amarilla (Conde, 2021). Mientras que, el concluir con la construcción de los ejes faltantes, es un tema que aún sigue en dudas por la administración que sucedió a Dominguez, al contrario, se planteó la construcción de un segundo piso en avenida 5 de Febrero (Márquez, 2021), una de las más importantes en la zona metropolitana.

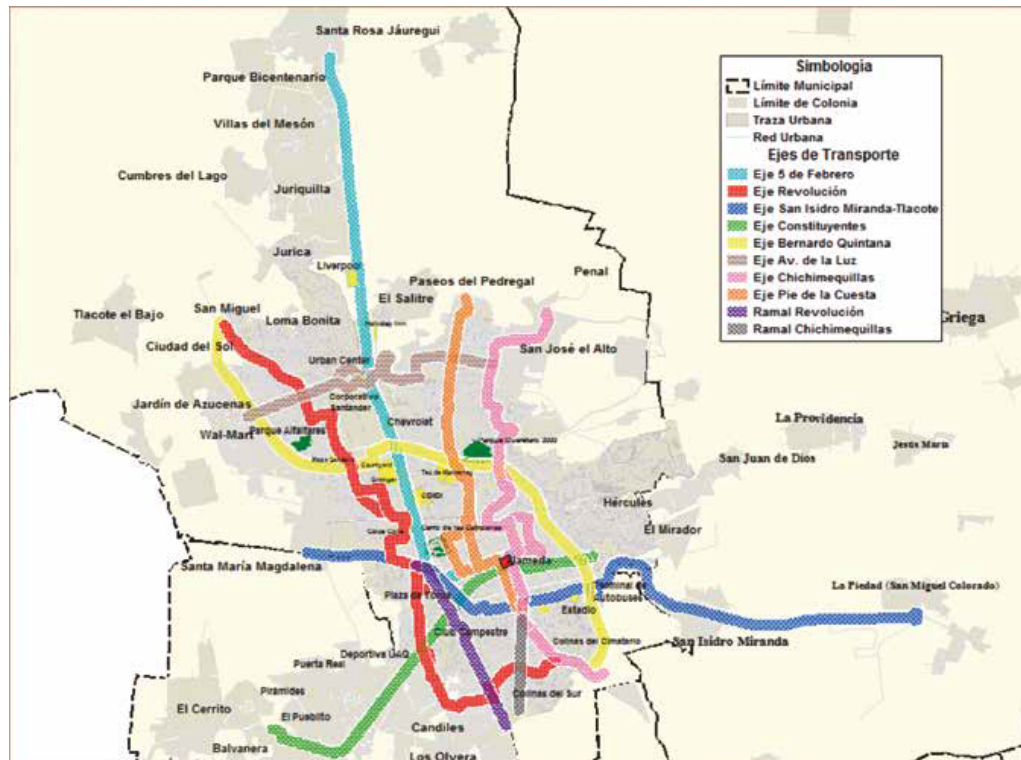


Imagen 1: los ocho ejes estructurantes para la Zona Metropolitana de Querétaro propuestos en el Programa Estatal del Transporte Querétaro 2016-2021. Fuente: IQT, 2016.

Junto al modelo anterior, desaparecieron también algunas rutas y otras más sufrieron modificaciones; posteriormente, otras tantas se van incorporado a modo de prueba, pero la mayoría desaparecen indefinidamente al contar con muy poca demanda por parte de los usuarios. Actualmente, según la aplicación oficial de Qrobús, existen 72 rutas activas, que transitan por las calles de la ciudad.

Decidí analizar la percepción de los usuarios al servicio de transporte público a partir de tres vialidades acondicionadas para priorizar el tránsito de las unidades, conocidas como Ejes Estructurantes: Constitución de 1917, Avenida de la Luz y Menchaca, esto debido a su ubicación geográfica en la metrópoli, que al mismo tiempo, determina una distinción de las características sociodemográficas de sus usuarios; además, a que cada uno presenta características únicas en su composición que lo diferencian con respecto a los otros dos.

#### **4.1.1. Eje Constitución de 1917, la joya de la corona**

Inaugurado en octubre de 2017 con una extensión de 14 kilómetros aproximadamente, fue puesto en marcha en una ceremonia de arranque encabezada por el entonces gobernador del estado. Conectaba la Estación Regional en el Parque Industrial Balvanera con la Universidad Cuauhtémoc a lo largo de la avenida Constituyentes, dos años más tarde se extendería dos kilómetros más hasta la entrada al fraccionamiento El Mirador (Imagen 2). El Eje Constitución de 1917 se consolida como la joya de la corona para el STPCCQ, debido a su extensión, la visible inversión económica y por ser considerada como la obra del año en la categoría de Infraestructura por la revista Obras de Grupo Expansión en 2018, noticia que recorrió los portales de noticias del gobierno estatal y de distintos medios locales.

Los detalles e implementaciones que fueron equipados en este caso, lo posicionan como el mejor, por mucha diferencia, con respecto a sus similares. Al igual que en

la mayoría de las vialidades transformadas en ejes, el carril destinado a la circulación de los autobuses está conformado por cemento hidráulico de alta resistencia, material que se diferencia del asfalto común por su tono grisáceo. El eje, combina dos usos para dicho carril: de manera exclusiva para el transporte público en dos tramos, uno cerca de la colonia El Mirador y otro que va desde la Universidad Cuauhtémoc hasta avenida Tecnológico y que se posiciona junto al camellón central en la parte izquierda en ambos sentido; mientras que de uso preferente en lo que queda del eje, compartiendo el carril con el resto de vehículos en circulación, el cual está colocado de lado derecho sobre ambos sentidos en la mayor parte de su recorrido.








- |  |   |   |
|--|---|---|
|  Eje Constitución de 1917 |  Paraderos laterales |  Estacion regional |
|  Extensión                |  Paraderos centrales |   |

Imagen 2: ruta del Eje Constitución de 1917 del Sistema de Transporte Colectivo de la Ciudad de Querétaro, donde se señala la extensión posterior, sus paraderos laterales y centrales, además de la Estación Regional Balvanera. Fuente: elaboración propia a partir de datos de campo con fotografía satelital de *Google Maps*, 2021.

Para el tramo de carril exclusivo, se instalaron nueve estaciones centrales: Milenio, Carretas, Ejercito Republicano frente a la clínica No. 16 del IMSS, Auditorio, San Francisquito, Alameda, Escobedo, Ezequiel Montes y Tecnológico; y veintidós paraderos laterales a un costado de las aceras: Bicentenario en la Universidad Cuauhtémoc, Constitución de 1917 frente a la Goodyear de avenida Constituyentes, Plaza de Toros, Jardines, El Pocito, Deportivo, Tejeda, Pueblo Nuevo, El Pueblito, Santa Barbara, Pirámides e Industrial Balvanera. La mayoría de los títulos hacen alusión a un sitio o calle referente del lugar donde están ubicados. Los paraderos laterales comparten denominación con su par del sentido contrario, exceptuando el caso de Pirámides, que se encuentra casi frente a la Estación Regional Balvanera y por lo tanto, presume de ser la única con ese nombre.

Los paraderos laterales se forman por una estructura metálica que da paso a un tejado de color verde lima, tono distintivo de este eje; cada una de las instalaciones se identifica con el nombre del paradero, acompañado de un símbolo gráfico alusivo que se repiten más de una vez en corte de vinil blanco. Para la comodidad de los que esperan, se han colocado apoyos isquiáticos y bloques de concreto que funcionan como asientos, la cantidad de estos elementos y la longitud de los paraderos, varían dependiendo del lugar donde se encuentran, al utilizar las aceras existentes, las instalaciones que conforman el paradero se adaptan al espacio físico disponible.

Otro elemento que se vuelve imprescindible, tanto en los paraderos laterales como en las estaciones centrales y que se repite en los otros ejes, son los tótems de identificación, están fabricados con un material plástico y miden aproximadamente tres metros de altura, por 50 centímetros de ancho y 20 centímetros de profundidad, portan el nombre y el símbolo distintivos de cada parada, además de que se cubren del color característico de cada eje, en este caso el verde lima.

Las estaciones centrales irrumpen de forma importante en el paisaje urbano, la longitud de al rededor de 60 metros permite la colocación de cuatro rutas a la vez en cada uno de los sentidos, su altura sobrepasa la de los autobuses que circulan por el carril confinado. Son enormes estructuras metálicas y de concreto, con forma de prisma rectangular y paredes de cristal en la mayor parte de su estructura que permiten la entrada de la luz del sol, además brindan un mayor rango de visión para los usuarios que se encuentran esperando en su interior; algunos de estos cristales se utilizan también como soportes para anuncios publicitarios. Se ubican sobre el camellón central, por lo tanto, los carriles confinados transitan a un costado de la estación en ambos sentidos (imagen 3).



Imagen 3: vista exterior de la estación central Alameda en el eje Constitución de 1917, se aprecia la publicidad gráfica que se ha colocado en los cristales externos, también el tótem de color verde afuera del edificio. Fuente: archivo personal, 2021.

Cuenta con puertas eléctricas de cristal que permiten el ascenso y descenso de los pasajeros a los autobuses, que para el uso de este eje, se destinan únicamente las unidades de manufacturación china con accesos laterales. Las puertas se abren de



forma automática mediante un sensor que detecta cuando el acceso del automotor se alinea con el de la estación, ambas están diseñadas casi con las mismas dimensiones, lo que permite un paso más ágil, seguro y sin interrupciones.

Las estaciones en el eje cuentan con una amplia variedad de equipamientos tecnológicos e incluyentes; en el acceso a la instalación se han situado rampas en lugar de escalones, además, dos líneas podotactiles en color amarillo guían a las personas con discapacidad visual desde afuera de la estructura hasta el fondo, una para entrar y otra para salir; la altura a la que se encuentra la estación coincide con la de la entrada de los autobuses, esto permite una transición más cómoda y sin accesorios adicionales para discapacitados. Cuentan además con aire acondicionado y conexión wifi para los usuarios que esperan al interior.

Al ingresar, una serie de Cajeros QroBús y torniquetes reciben a los usuarios, el cobro del pasaje se realiza entonces para ingresar a la estación, no al autobús como en el resto de los paraderos en el área metropolitana; esto convierte a las nueve estaciones centrales de avenida Constituyentes en los únicos puntos de la ciudad que permiten transbordar, de una ruta a otra, sin pagar un pasaje extra; el cobro para el ingreso a la estación se realiza con la tarjeta de prepago, esta se desliza en los aparatos de escáner que se encuentran sobre los torniquetes y permiten la entrada al área de espera; en caso de que el pasajero no cuente con este medio de pago, puede adquirir un Boleto de Viaje Único, que como su nombre lo indica permite un solo traslado; junto a la zona de cobro se encuentra un empleado que vigila las instalaciones y auxilia a los pasajeros que tienen problemas con las recargas y con el acceso a la zona de abordaje.

Dentro del área de espera, se han colocado una serie de señalizaciones que indican a los usuarios la estación en la que se encuentran y las siguientes en su recorrido; en el gráfico se muestra una línea recta con una secuencia de círculos, que contienen los símbolos gráficos distintivos de cada estación y que recuerdan los

afiches característicos de las estaciones de metro. La enorme estructura del inmueble, limita el campo visual de los pasajeros e imposibilita el percatarse cuando la ruta esperada está próxima a llegar, por ello, se han colocado una serie de monitores a lo largo de la estación, mientras algunos transmiten videos informativos y publicitarios, la mayoría tiene la finalidad de indicar la hora en que arribaran cada una de las rutas y la puerta en que se colocará, éstas están señaladas, por un lado con los números 1, 2, 3 y 4; mientras que con las letras A, B, C y D en el sentido contrario (imagen 4).



Imagen 4: interior de la estación central Alameda en el eje Constitución de 1917, se puede observar la estructura metálica con las puertas de cristal, además de los gráficos que señalan la secuencia de paraderos y los monitores que indican las rutas próximas a arribar. Fuente: archivo personal, 2021.

Se nota la presencia constante de usuarios y la vigilancia del empleado que auxilia en la entrada, ya que no existen grafitis o evidencias de vandalismo dentro del inmueble; se percibe también la limpieza permanente de las instalaciones, una señora recorre todo el piso con un *mop* en las manos pidiendo permiso a los

usuarios que se cruzan en su camino. Sobre el mantenimiento hacia las instalaciones y dispositivos no puedo estar seguro, fue algo constante observar cubetas de plástico que recolectaban el agua que se filtraba por goteras en la azotea, hecho que se repitió, en mayor o menor medida en distintas estaciones; aunque, como punto a favor, puedo atribuir la falla a las intensas lluvias de la temporada. En otra ocasión, llegó una unidad con dirección hacia el oriente, se detuvo en la entrada que le correspondía y abrió sus puertas centrales para que los pasajeros pudieran descender, pero la puerta automática de la estación no se abrió, por un instante pude observar desconcierto y temor en los ojos de un par de señoritas, que con las puertas cerradas, bajaron de la unidad para pararse en el pequeño andén que queda por fuera del cristal, mientras las personas que venían por detrás esperaban también para poder ingresar a la estructura; no pasó mucho tiempo para que el auxiliar de los torniquetes se diera cuenta de lo sucedido, tomó un palo de madera, que al parecer tenía preparado cerca de él para estos eventos y corrió hacia la puerta atascada, picó algo en la parte superior y permitió el ingreso de los pasajeros cuando se abrieron las puertas de cristal.

#### **4.1.1.1. La acelerada vida en Constitución de 1917**

La Avenida Constituyentes es una de las arterias más importantes y transitadas del área metropolitana, esto se debe principalmente a que conecta el Este con el Oeste de la ciudad pasando a un costado del centro histórico; además, a que se ha convertido en una de las principales vías de comunicación entre El Marqués, Santiago de Querétaro, Corregidora y los municipios aledaños del estado de Guanajuato; Ésto a propiciado la creación de múltiples sitios que se vinculan con las actividades cotidianas de los queretanos, lo que ha promovido un mayor dinamismo a lo largo de su recorrido.

Las múltiples plazas comerciales, los mercados, los centros de trabajo, las sucursales bancarias, los centros nocturnos, las instituciones gubernamentales,

educativas y de salud, propician el constante vaivén de transeúntes y automovilistas; este dinamismo se refleja directamente en las estaciones centrales y en los paraderos laterales del eje, en donde es común observar a los usuarios que bajan de las unidades de transporte, dirigirse, normalmente con prisa, a realizar sus actividades cotidianas alejándose de avenida Constituyentes.

El acelerado movimiento de usuarios obstaculizó el desarrollo de algunas herramientas para ésta investigación; en principio, el levantamiento de encuestas dentro de las estaciones centrales y sobre los paraderos, fue una acción casi imposible de realizar, al solicitar el apoyo de las personas que descendían de las unidades de transporte, normalmente referían que no tenían tiempo, que iban con prisa o que tenían la idea de que su ruta estaba próxima a llegar; al conocer las fallas comunes en el sistema de pantallas que anuncias los próximos arribos y el tiempo indefinido en la frecuencia de paso, era normal que los usuarios no quisieran arriesgarse a distraerse y propiciar que no se dieran cuenta cuando su unidad llegara a la estación, obligándolos a esperar el siguiente autobús por tiempo indefinido.

Durante el recorrido dentro de una de las estaciones centrales, noté a un señor de aproximadamente 60 años que, recargado en un apoyo isquiático y observando uno de los monitores, esperaba el arribo de su ruta; me acerqué a él y le solicité su colaboración para contestar a una encuesta, la cuál tenía preparada en las manos para anotar las respuestas del hombre. Mientras se dirigía hacia la entrada que la pantalla indicó para abordar su unida, amablemente me contestó que no tenía tiempo porque su camión estaba llegando y añadió que, tal vez su opinión no sería de mucha ayuda porque provenía del estado de Oaxaca y llevaba poco tiempo en la ciudad. Alcancé a preguntarle acerca de su opinión general sobre el transporte público, “muy bien, en general muy bien; bueno, aquí en Constituyentes, por qué en las orillas, allá en Santa Rosa, la ruta 121 tarda mucho en pasar, hasta una hora he esperado, me ha tocado tomar taxi si no no llego a trabajar”; le di las gracias y subió

rápidamente al autobús que ya esperaba con las puertas abiertas. Respuestas similares se repitieron una y otra vez en distintos puntos del eje.

#### **4.1.1.2. El elefante blanco de Balvanera**

En el año 2017, cuando se anunciaban las mejoras y proyectos que llegarían con la reforma al STPCCQ, la Estación Regional Balvanera llamó la atención de propios y extraños; se presentó como un punto de encuentro, sin precedentes para la ciudad, donde los usuarios de transporte interurbano provenientes de las zonas de Corregidora y las comunidades más cercanas de Guanajuato, transbordarían a unidades de QroBús para dirigirse a la avenida Constituyentes en el centro de la ciudad, zona que se usaba como paradero no oficial para los usuarios de la periferia metropolitana.

El trabajo de campo para esta investigación fue mi pretexto para conocerla, la falta de motivos y el vivir prácticamente del otro lado de la ciudad, fue siempre una excusa para no tenerla en consideración en mis recorridos habituales. Por ello, poco antes de las 4:00pm, mientras realizaba trabajo de campo en la estación central Escobedo, revisé la continuación de estaciones y paraderos en la app de Qrobús y encontré una ruta que me llevaría directamente al paradero más grande y costoso del STPCCQ.

La única ruta de Qrobús que toma en cuenta la Estación Regional en su recorrido es la E1; según la app oficial, inicia en Real Solare y Los Héroes en el Anillo Vial III Ote. Para después incorporarse a Prolongación Constituyentes, retomar el eje en El Mirador y continuar hasta Balvanera. Me sentí con suerte cuando observé en la pantalla informativa que la ruta tardaría 15 minutos en llegar, hacía calor y me sentía cansado por la jornada en campo de ese día, no había ingerido alimentos, pero no quise perder la oportunidad de emprender el corto viaje, pensé que cerca de la

estación podría encontrar algo de comida, es una estación de transporte, seguro habría algo.

Conforme pasaba el tiempo, la hora de llegada de la E1 que se anunciaba en la pantalla también se recorría; a las 4:10pm la pantalla marcaba que llegaría a las 4:20pm; a las 4:20pm señalaba que a las 4:30pm y así constantemente, finalmente llegó a las 4:45pm. Ésta no fue la única que presentó retraso con relación a lo que se anuncia en los monitores, es común que la unidad señalada tarde unos minutos más en llegar, que se anuncien algunas que no vienen en camino o que lleguen autobuses que no han aparecido previamente en la pantalla; esto obliga a los usuarios a mirar constantemente el monitor e intercambiar la vista hacia las paredes de cristal, vigilando el momento en que la ruta que esperan aparezca por el carril confinado.

A pesar de todo el tiempo, sentí que valió la espera cuando por fin vi llegar el autobús, se trataba de una unidad articulada, las conocidas como orugas; lo tomé como un hecho de suerte ya que nunca había viajado en una, hay muy pocas unidades en circulación y se destinan a pocas rutas. Parecen dos autobuses pequeños unidos en el centro por una especie de acordeón, sus dimensiones aumentan la capacidad de pasajeros, tanto sentados como de pie, a pesar de ello, había muchos asientos vacíos dentro del camión.

El viaje transcurrió por el eje con normalidad, fue amenizado un tramo por un rapero urbano que improvisaba rimas tomando como referencia a las personas y los artículos que traían a la vista, no tuve la fortuna de formar parte del repertorio, había ocupado el asiento que está colocado de forma inversa detrás del chofer, la vista se dirige hacia el fondo del autobús y el joven, que llevaba un micrófono y un pequeño altavoz, intentaba situarse en el centro para que todos los pasajeros pudiéramos escuchar su acto; en otras ocasiones me han tomado como referencia para sus

improvisaciones y han logrado el cometido de despojarme además de un par de monedas, de una sonrisa.

Comencé a notar que el autobús se quedaba sin pasajeros cerca del paradero Santa Bárbara, supuse que el fin del viaje estaba próximo y al no conocer ni el destino, ni la zona, ni la ruta, me puse de pie a un costado del chofer para comentarle la razón de mi visita y preguntarle si esa unidad llegaba a la Estación Balvanera; me comentó que normalmente si llegaba, pero en ese momento necesitaba ir a cargar de gas la unidad, podría entonces bajarme en el semáforo siguiente, en el paradero Industrial Balvanera, ya que no podía dejarme al frente de la estación en el paradero Pirámides pues era muy peligroso cruzar Constituyentes en esa zona; cuando pasamos por enfrente, me señaló la ubicación exacta, “mira, es ahí, yo te dejo allá adelante en el semáforo y ya regresas caminando, ahí hay un vigilante, si te dice algo, dile que vas a ver la estación”.

Bajé en el último paradero del eje frente a la empresa Siemens, algunos usuarios esperaban sus autobuses sentados en las bancas de concreto, muchos de ellos con uniformes de las empresas del Parque Industrial Balvanera; crucé Constituyentes y caminé con dirección al Oriente, el recorrido sobre la acera es de casi un kilómetro de distancia y de 15 minutos a paso normal; del lado derecho se extiende un enorme terreno con hierba crecida y delimitado con malla ciclónica. Además de Siemens, no existen otras empresas, tiendas o viviendas, solo terreno baldío y una gasolinera de Shell a unos metros de la estación, después de ésta, apenas hay algunas construcciones, unos metros más adelante se encuentra la intersección con el camino a La Negreta.

Al llegar pude observar la caseta de los vigilantes, se encuentra a un costado de la acera apenas llegando a la estación, no había personal dentro así que decidí explorar por la zona. En la parte frontal se encuentra un patio con un conjunto de locales comerciales que aparentan haber permanecido cerrados por mucho tiempo;

solo un par de gatitos, que convirtieron las instalaciones en su hogar, salieron al escuchar la presencia de alguien al rededor; detrás, hay una zona que asemeja a una enorme caja de metal y funciona como paradero para bicicletas. A un costado, bancas de concreto similares a las de los paraderos invitan a usarlos después de la caminata; por toda la zona hay trozos de hierba crecidos, hecho que puede atribuirse a las intensas lluvias que afectaron gran parte del estado en septiembre y octubre de 2021, ya que en una de las zonas del patio se formó una especie de pequeño lago que invade el terreno vecino.

El edificio de la estación es un enorme inmueble con un estilo arquitectónico moderno e industrial, está construido con materiales metálicos y de concreto que recuerdan a las estaciones centrales; al frente, muros y puertas de cristal custodian la entrada y a un lado (imagen 5), se ha colocado un letrero de metal con un mapa completo de todo el complejo, cada una de las secciones del croquis está escrita también en sistema braille; una serie de vialidades rodean todo el edificio, intuí que los autobuses llegarían a una sección con una serie de torniquetes que se encuentran a un costado, los pasajeros abordarían las unidades y posteriormente rodearían el edificio por los carriles para salir e incorporarse de nuevo a avenida Constituyentes.

El edificio parecía vacío, no logré ver a trabajadores o usuarios dentro, pero opte por abrir la puerta de cristal y entrar cuando noté que las pantallas de información, similares a las de las estaciones centrales, estaban encendidas. El complejo luce funcional, hay guías podotáctiles que dirigen a las personas con discapacidad visual a cada una de las secciones y a las zonas de ascenso y descenso a los autobuses. Hay algunos Cajeros Qrobús distribuidos por la zona, están encendidos y al parecer funcionan; además de una especie de exhibidor de donde salen múltiples cables para cargar los celulares, hay diversos tipos de conectores con etiquetas que indican las marcas y modelos de cada dispositivo, probé conectar mi teléfono y noté que no funcionan. Las diversas pantallas, colocadas en distintos puntos, tendrían



que anunciar las rutas que vienen y el tiempo que tardarían en llegar y aunque están encendidas, no dan señales de ninguna unidad que venga en camino; como decoración, existen diversos árboles plantados en pequeños espacios de tierra en toda la zona de espera, lucen como si no se hubieran adaptado al lugar o como recibieran poca agua, un tanto frágiles y con pocas hojas (imagen 6).



Imagen 5: vista exterior de la Estación Regional Balvanera; en el costado izquierdo de la imagen puede observarse la zona delimitada para guardar las bicicletas; el estilo arquitectónico de la construcción se asemeja al de los paraderos laterales y las estaciones centrales, por ejemplo, las bancas de concreto que se observan situadas a un costado de la entrada principal. Fuente: archivo personal, 2021.

Al fondo hay una sección con baños públicos y una enfermería; en un segundo piso puede verse, detrás de unos cristales, una especie de oficina con escritorios y computadoras pero sin personal en ellos. Del lado izquierdo hay una taquilla que se encuentra cerrada y una salida hacia la parte exterior, según el mapa de la entrada, se trataría de la zona para el uso del transporte interurbano, en la sección de espera de los usuarios hay una fila de bancas de concreto.



Imagen 6: vista al interior de la Estación Regional Balvanera; la fotografía está tomada desde una puerta que se encuentra en el costado izquierdo al fondo del edificio y a un costado de la taquilla; a primera vista, del lado izquierdo, puede observarse un costado del cajero para recargar la tarjeta de prepago; en la parte central, sobre las columnas metálicas, se han colocado las pantallas informativas y sobre el piso, las guías podotáctiles se dirigen a diversos puntos principales de la estación; en la parte del fondo se alcanza a ver la zona de torniquetes para abordar las unidades, y en todo el complejo, los árboles que lucen un tanto descuidados. Fuente: archivo personal, 2021.

Cuando salí nuevamente al exterior, pude ver al vigilante que se encontraba fuera de su caseta con un envase vacío de refresco en las manos y al parecer, se dirigía a la tienda de conveniencia en la gasolinera Shell, la más cercana en ese punto; me acerqué a él y lo cuestioné sobre los autobuses de la zona, cuáles pasaban y donde podría abordarlos, desde que había llegado no pude ver ninguna que ingresara a las instalaciones; también le pregunté si la estación aún seguía en uso y de por qué no había personas rondando en el interior; me comentó que casi ningún usuario la usa, además que las rutas tardan mucho en pasar y los operadores no siempre utilizan el complejo para el ascenso y descenso de usuarios, normalmente se detienen en la calle a un costado del carril confinado de concreto, solo entran si notaban que había un vehículo de los inspectores del IQT estacionado al exterior; no pude preguntarle más cosas pues mientras me respondía eso, él avanzaba

lentamente con algo de prisa, solamente me indicó el lugar donde debía esperar mi autobús, “allí donde está el poste se paran”.

Siguiendo las indicaciones del vigilante, esperé mi autobús a un lado de un par de postes que se encuentran en medio de una bahía a las afueras del complejo, me pareció algo sorprendente el desperdiciar toda esa instalación y tener que esperar en la calle, sin ningún sitio para poder sentarme y calculando la posición idónea en el piso para ocultarme de los rayos del sol detrás un poste de luz y otro de teléfono; la espera me sirvió para corroborar la información del vigilante, las unidades que más transitan en esta zona son los interurbanos de Corregidora de la empresa TSQA, camiones con distintivos en color rojo que trasladan a personas desde las comunidades y colonias de la periferia queretana hacia la zona centro de la ciudad; la mayoría de los autobuses no utilizan la Estación Regional, se detienen al exterior, en el lugar donde esperaba yo; de tres camiones que ví circular por la avenida, solo uno entró al andén asignado para sub urbanos y salió inmediatamente al notar que no había pasajeros esperando.

Otro tipo de líneas que utilizan la instalación son las del servicio Movivan, programa de movilidad vecinal del municipio de Corregidora, que puso en circulación distintas unidades tipo van para brindar, de forma gratuita, servicio para mujeres y niños menores de 12 años; una de sus rutas contempla la Estación Regional Balvanera, los vehículos entran al andén sub urbano y salen inmediatamente con los mismos pasajeros con los que ingresaron.

La ruta de Qrobús llegó después de 20 minutos de espera, al hacer la tradicional señal con el brazo extendido para solicitarle al operador que se detuviera, me respondió de la misma forma para indicarme que ingresaría al andén de sub urbanos de la estación; corrí hasta su posición, aborde el autobús y regresé nuevamente a las estaciones centrales del eje.

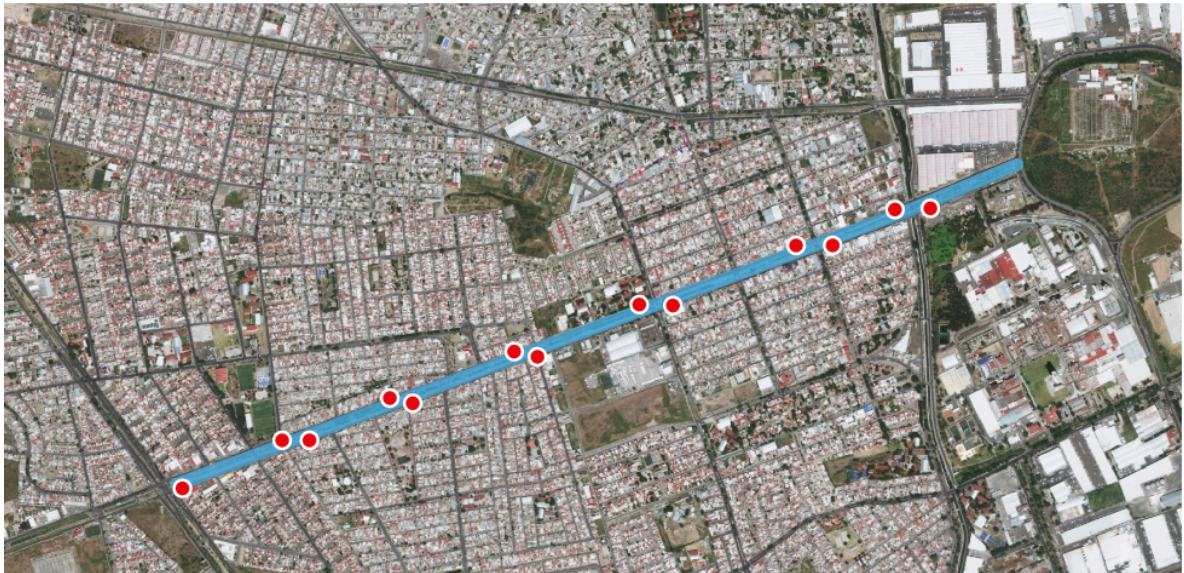
Aunque solo la visité en una oportunidad, resulta un tanto lógico y evidente el poco uso que los usuarios de la zona dan a la estación, principalmente por encontrarse a una distancia bastante considerable de las viviendas y los lugares de trabajo que la rodean; además, debido a la falta de unidades Qrobús, las y los trabajadores de la Zona Industrial Balvanera, optan por utilizar el servicio interurbano que ofrece sus servicios a lo largo de la Avenida Constituyentes y les ahorran una caminata considerable después de su jornada laboral; para Lomas de Balvanera, La Negreta, Santa Barbara, y demás colonias ubicadas a espaldas de la estación, han sido asignadas una serie de rutas de la red Qrobús que cubren los traslados en ese sector de la ciudad. Sin duda, la planeación previa al proyecto de construcción, buscó una experiencia diferente a un viaje común en transporte público, pero que no llegó a adaptarse a las necesidades de los ciudadanos; resulta difícil también, no pensar en esa misma construcción y con los mismos servicios, en otro punto de la ciudad con más afluencia de pasajeros, más conexiones a diversos medios de transporte y más usuarios beneficiados.

#### **4.1.2. Eje Avenida de la Luz, el eje multifuncional**

Junto con el Eje Constitución de 1917, el de Avenida de la Luz arrancó operaciones en octubre de 2017; a diferencia del primero, la planeación de éste implicaría un reto distinto al contar con un mayor espacio para su desarrollo ya que, al tomar parte del camellón central de la avenida para la construcción de los carriles exclusivos, permitió la integración de un parque lineal entre ambos carriles, que a lo largo de su recorrido cuenta con senderos para caminar, áreas con juegos infantiles, zonas con equipamientos para hacer ejercicio y una ciclovía, que complementa las opciones de movilidad para los habitantes de la zona.

Aunque la avenida se cruza al Oeste con el libramiento Norponiente y se alarga por 6.5 kilómetros, el eje Avenida de la Luz tiene una longitud de tres kilómetros aproximadamente, se extiende desde el Cerro del Tambor en el Acceso III del

Parque Industrial Benito Juárez, hasta su intersección con el bulevar Bernardo Quintana en las colonias Cerrito Colorado y Geovillas, además recorre Lomas de Satélite, Satélite, Ex Hacienda Santa Ana y El Garambullo (Imagen 7).




-  Eje Av. de la Luz
-  Paraderos laterales

Imagen 7: ruta del Eje Avenida de la Luz del Sistema de Transporte Colectivo de la Ciudad de Querétaro, donde se señalan sus paraderos laterales. Fuente: elaboración propia a partir de datos de campo con fotografía satelital de *Google Maps*, 2021.

Ambos carriles, que funcionan de forma exclusiva para el transporte público, se integran del lado izquierdo en ambos sentidos de la avenida; están separados de las vías normales de circulación mediante una cadena de boyas y separadores viales de color amarillo, además de que el tono oscuro del pavimento se intercambia por el gris del cemento hidráulico; del lado izquierdo, una separación de concreto los divide de las áreas destinadas para los peatones y los recreativos en el parque lineal. Las características físicas de las estructuras de separación suelen variar de una zona a otra, la irregularidad del terreno obliga a que la vaya de concreto pase, en el carril con destino al Cerro del Tambor, de una pequeña guarnición a un muro

de contención de poco más de un metro de altura, estructura que ha sido aprovechada como galería multicolor de tonos sólidos, patrones de formas y grafitis de todo tipo a lo largo del eje (Imagen 8).



Imagen 8: fotografía tomada desde el paradero Toltecas con dirección hacia el Cerro del Tambor en el Eje Avenida de la Luz; se ve en primer plano el muro que divide el carril confinado con el área de juegos infantiles en el parque lineal; un poco atrás, en el carril del sentido contrario del lado izquierdo, se alcanza a ver a una unidad de transporte público; al fondo, algunas viviendas y negocios locales. Fuente: archivo personal, 2021.

El hecho de que la arteria casi conecta en un extremo con la avenida 5 de Febrero y por el otro con el Libramiento Norponiente, además de que la sede de la delegación Felix Osores Sotomayor se encuentre sobre esta vía, convierte a la Avenida de la Luz como una de las más importantes de la zona Noroeste de la ciudad. Además del edificio delegacional, una serie de instituciones y establecimientos importantes se sitúan a todo lo largo: empresas industriales, gasolineras, escuelas públicas y privadas, el mercado 12 de Octubre, una sucursal del banco Banamex, múltiples tiendas de conveniencia, una Bodega Aurrerá, la unidad deportiva Cerrito Colorado y la iglesia de Nuestra Señora de la Luz, son

algunos de los múltiples puntos de confluencia que promueven la movilidad urbana y al mismo tiempo, aumentan la importancia del carril exclusivo para el transporte público que agiliza el tráfico vehicular.

Un total de 13 paraderos de autobuses se acoplan a lo largo del eje; 6 en el carril con dirección hacia Bernardo Quintana y 7 en el que se dirige hacia el Cerro del Tambor. Al igual que en el caso del eje Constitución de 1917, cada uno cuenta con un tótem, un nombre y un símbolo gráfico de identificación, que comparte con su par del carril contrario; la nomenclatura se ha elegido de acuerdo a las calles perpendiculares que hacen intersección con el eje donde se encuentran los paraderos; desde el Cerro del Tambor hacia Cerrito Colorado el orden es: Vesubio, Cascada, Las Fuentes, Cerro del Capulín, Nahuas, Toltecas y Las Torres; este último, sería nombrado e identificado por las torres de infraestructura eléctrica, que antes de la construcción del eje, estarían posicionadas sobre el camellón central a lo largo de la avenida, pero que a partir de la remodelación y en el recorrido que incluye al eje, serían intercambiadas por estructuras nuevas, modernas y que ocupan un espacio menor sobre la tierra; a unos metros del último paradero, se vuelve a retomar la secuencia de las antiguas estructuras, que se alejan como gigantes estáticos hacia el final de la avenida.

A diferencia de el de Constituyentes, los autobuses que cuentan con entradas únicamente por el lado derecho de la unidad pueden hacer uso de este eje, esto se debe a un pequeño tramo de carril extra que rodea cada uno de los paraderos, de esta forma, los operadores cuentan con la posibilidad de desviarse sobre esta bahía para facilitar el ascenso y descenso de los usuarios mientras dejan libre el carril exclusivo principal. Aunque no existe una ruta específica que recorra todo el eje, son distintas las que lo utilizan por secciones; se integran desde las arterias más importantes, recorren un tramo del eje y vuelven a salir en dirección a sus destinos. Para los usuarios que utilizan la tarjeta de prepago, se han habilitado Cajeros Qrobús dentro de algunas tiendas de conveniencia; cadenas como Oxxo, Super Q

y Matador, además de negocios locales como tiendas, panaderías y dulcerías cercanos a la avenida, ofrecen el servicio de recarga de tarjetas directamente en cajas.

Los paraderos se elevan a cierta altura sobre una base de concreto que facilita el ascenso y el descenso de los usuarios. Se conforman además, por una pared metálica de seguridad que divide el carril exclusivo con la zona de los usuarios; cuenta con un par de bloques de concreto que funcionan como asientos y dos apoyos isquiáticos de metal que permiten una espera más cómoda. Hay tres mamparas para carteles publicitarios empotradas sobre las paredes metálicas, que durante el recorrido en campo, no pude observar alguna que estuviera cumpliendo su cometido, en lugar de eso han sido utilizados como lienzos para grafitis.



Imagen 9: paradero Toltecas con dirección hacia el Cerro del Tambor en el Eje Avenida de la Luz; se nota el descuido en las mamparas de publicidad e inclusive en las instalaciones destinadas a la recreación de los niños, se alcanza a ver también que faltan algunas letras en los rótulos del nombre del paradero. Fuente: archivo personal, 2021.



A 4 años de su inauguración, el eje se percibe en general viejo y descuidado; los cristales de las mamparas para publicidad, se encuentran en su mayoría llenos de grafitis o, en el peor de los casos, estrellados o rotos; las estructuras metálicas corrieron con la misma suerte, no hay una sola instalación en todo el eje que no esté pintada; además, partes de la estructura de concreto que le dan forma las áreas para los usuarios, se encuentran rotas con los escombros regados en la zona, como producto de una explosión (Imagen 9).

#### **4.1.2.1. La movilidad y el esparcimiento social en avenida De la Luz**

Las instalaciones a lo largo del eje, invitan a los usuarios y vecinos de la zona a la practica de múltiples actividades; es común observar a personas trotando y paseando a sus perros sobre el parque lineal en las mañanas y una vez que el sol comienza a ocultarse; además, padres y madres que llevan a sus hijos pequeños a las distintas zonas de juegos infantiles que se distribuyen por todo el trayecto, mientras algunos se ejercitan en los aparatos que se sitúan a pocos metros. La sombra que brindan algunos árboles en los senderos y un mayor espacio sin las interrupciones habituales de las aceras, atraen a los caminantes que se trasladan de un sitio a otro.

Múltiples tramos cuentan con bancas que son visitadas por jóvenes parejas, personas que buscan un descanso en su andar, o simplemente para disfrutar de una bebida refrescante en los días calurosos. Ferss, es un establecimiento de venta de nieves tradicionales muy famoso y concurrido en la zona, esto debido a su famosa promoción de 2x1 los miércoles, día en que los compradores forman una fila que llega a extenderse por varios metros; algunos clientes compran su nieve y aprovechan la sombra de los arboles sobre el camellón para descansar junto a su familia, amigos o pareja. Es común también, ver a trabajadores uniformados en las inmediaciones de las empresas cercanas en el área del Acceso III, los que viven en

las zonas aledañas utilizan el eje para trasladarse a pie o en bicicleta utilizando la ciclovía o los senderos.

A diferencia del Eje Constitución de 1917, las características sociales de las colonias aledañas a Avenida de la Luz, han permitido el desarrollo de pequeños negocios cercanos a las zonas habitacionales; adicional a esto, las carnicerías, papelerías, pizzerías, pollerías y demás, conviven junto a los establecimientos de las grandes cadenas comerciales e institucionales, esto promueve una dinámica menos acelerada en las cercanías del eje; algo que fue evidente al buscar apoyo para el levantamiento de encuestas, aunque algunos pasajeros usan el eje para transbordar a las rutas que los llevarán a sus destinos finales, la mayoría vive en las inmediaciones a la avenida y pueden permitirse un poco de tiempo al bajar de los autobuses.

Los usuarios que no tienen opciones de rutas para transbordar o prefieren no realizar un gasto extra, optan por descender de las unidades en el paradero que les parece más cercano y caminar a sus destinos finales; en el recorrido y levantamiento de encuestas, una joven de 19 años vecina de la colonia Villas de Guadalupe, me comentó que al no tener muchas opciones de rutas que conectaran su casa con su trabajo, opta por trasladarse en la 132 o la 110, por las cuales tiene que caminar casi un kilómetro cuando va y regresa a sus labores; añadió que tiene la opción de bajarse sobre uno de los paraderos anteriores y transbordar a otra ruta que la deje mas cerca a su domicilio, pero esto implicaría, además de un gasto extra, una perdida de tiempo incierta, por el tiempo que tiene que esperar la ruta o que simplemente no se detenga por que va llena, "prefiero caminar, no es mucho y llego más rápido".

Durante el trabajo de campo realicé un recorrido nocturno por el parque lineal, las fuertes lluvias provocaron la falta de energía eléctrica en las luminarias de la avenida, y la falta de mantenimiento propiciaron un crecimiento desmedido del pasto

y la hierba en las zonas verdes; el mal aspecto del eje al transitar por el sendero, me obligó a mantenerme alerta, las luces de los autos que venían hacia mi dirección, deslumbraron mi vista a tal grado de no identificar los rostros de las otras personas a cinco metros de distancia. Noté que, al comenzar a caer la noche, se detuvieron las actividades que normalmente se desarrollan a esas horas y demostró la importancia que le han dotado los habitantes a este espacio. Esto también influyó en el acercamiento a los usuarios, al estar en el deteriorado paradero, con cubrebocas negro y gorra del mismo color, me miraban intrigados cuando solicitaba de su apoyo para contestar el cuestionario, fueron varios que respondieron con una negativa y seguían su camino. En días posteriores, se reparó la energía eléctrica, comenzaron los trabajos de poda y las actividades comenzaron a regresar por las noches.

#### **4.1.3. Eje Menchaca: sin rutas y sin Menchaca**

Este eje une, mediante un circuito, la zona industrial Benito Juárez al Noroeste de la ciudad con las colonias San José el Alto y las Menchacas (II y III) al Noreste; se conecta con su similar de Avenida de la Luz desde el Cerro del Tambor a espaldas del Corporativo Santander, donde hay un pequeño tramo del carril confinado de concreto hidráulico; posteriormente sube por el Bulevar de la Nación hasta avenida Sombreroete, en donde se incorpora a Calzada de Belén frente al COBAQ 17; continúa por esta calle y gira a la izquierda en Monte Sacro; después a la derecha en De la Patria, a un costado de la Universidad Tecnológica de Querétaro y sigue por Portal de Samaniego donde da vuelta a la derecha, pasa frente al Plantel Norte del Instituto Tecnológico de Querétaro, en la calle Santiago Zacatlán, para posteriormente ingresar a la colonia San José el Alto por la calle Aguascalientes. Continúa hasta la calle León y luego por Baja California para salir más adelante a calle Jalisco.

Posteriormente atraviesa la carretera estatal 540 hacia Chichimequillas, continua por prolongación Jalisco y gira a la derecha en la calle 26 de Enero en la colonia Mujeres Independientes; gira a la derecha en Primero de Mayo y a la izquierda por Río Querétaro en la colonia 5 Halcones, llega hasta la intersección con prolongación Eurípides en la glorieta y baja por Río Moctezuma hasta la carretera a Chichimequillas, solo en este último tramo se aproxima por un corto tramo a la colonia Menchaca III; continúa sobre la estatal 540 y gira a la izquierda en Calzada de Belén para continuar nuevamente hasta Sombrerete, para después incorporarse al Bulevar de la Nación y concluir su recorrido antes de llegar al Cerro del Tambor frente a la Unidad Médica Familiar del ISSSTE (Imagen 10).

El primer paradero, Corporativo, da comienzo detrás del Corporativo Santander, del cual toma su nombre; la lista de paraderos comprende además, Palma, San Pablo, Práxedes, COBAQ 17, Montesacro y De la Patria; sobre la calle Santiago Tlatelolco en la colonia Villas de Santiago, se encuentran La Raza, Tlatelolco y Turmalina; continúa con Samaniego, La Ladera, El Rancho, El Oasis, Arroyo Azul, San Felipe, Independientes, La Tinaja, Menchaca, San Pedrito, Pirita, Las Lomas, a partir de este punto se encuentra nuevamente con Montesacro y los siguientes paraderos del circuito, hasta culminar en el Acceso 6.

Como se ha mencionado anteriormente, el eje Avenida de la Luz mantiene prácticamente las mismas características a lo largo de su recorrido y en cada uno de los paraderos; en el Constitución de 1917, las particularidades en su trayecto podrían dividirlo en dos tipos, uno con estaciones centrales y otro con paraderos laterales; aún así, cada una de estas secciones guardan cierta similitud entre ellas. En este caso, las características varían de forma considerable a lo largo de su recorrido de un tramo a otro; por ello, lo dividiré en tres secciones que me permitirá una descripción más detallada: sección uno, sección dos y sección tres.

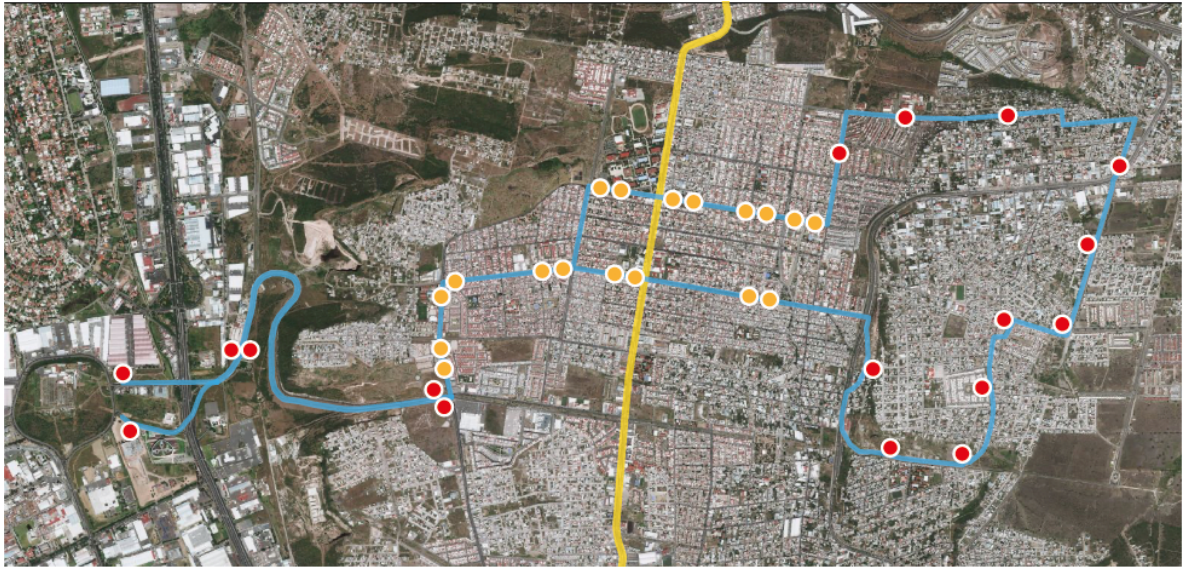


Imagen 10: ruta del Eje Menchaca del Sistema de Transporte Colectivo de la Ciudad de Querétaro, donde se señala la extensión, sus paraderos laterales y centrales, además de la intersección con el Eje Pie de la Cuesta. Fuente: elaboración propia a partir de datos de campo con fotografía satelital de *Google Maps*, 2021.

La sección uno abarca desde el paradero Corporativo hasta el San Pablo, de Oeste a Este; y en sentido contrario, desde la San Pablo, en la intersección de Bulevar de la Nación con avenida Cerro del Sombrero, al paradero Acceso 6 un poco antes del Cerro del Tambor (Imagen 11). Cuenta con un carril compartido en ambos sentidos aunque solamente unas secciones de vía están elaboradas con cemento hidráulico, se tratan de las más cercanas a los paraderos y otros tramos, al parecer colocados de manera aleatoria en el Bulevar de la Nación; el resto del carril destinado al transporte público se encuentra señalado con un gráfico que especifica “Bus Preferente” acompañado de una flecha y que se encuentra pintado en blanco sobre el pavimento, un elemento que se repite a lo largo del eje.

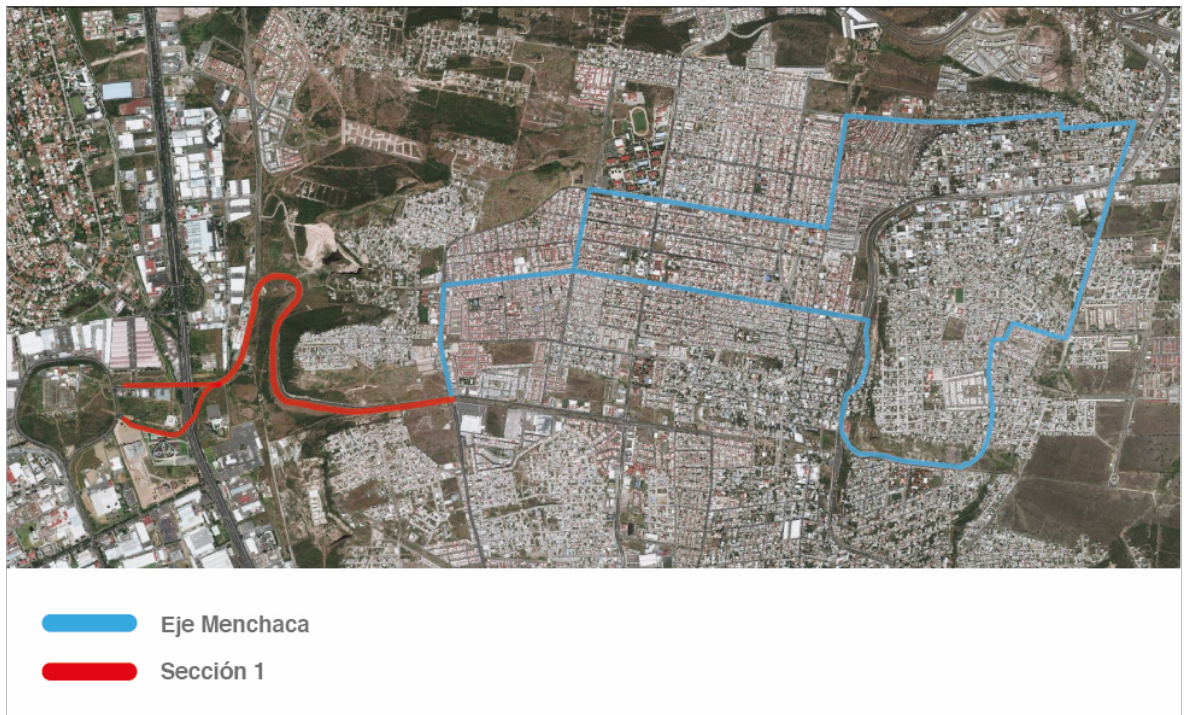


Imagen 11: se señala la ruta del Eje Menchaca y se remarca la sección 1. Fuente: elaboración propia a partir de datos de campo con fotografía satelital de *Google Maps*, 2021.

Son seis paraderos laterales que se encuentran ordenados en pares, uno por sentido; los dos primeros se sitúan cercanos al Cerro del Tambor, los siguientes al comienzo de la pendiente de bulevar De la Nación y los últimos, en la parte alta a unos metros de la avenida Cerro del Sombrerete; el diseño de estos es similar a los modelos laterales ya mencionados en los ejes anteriores; además, como tono distintivo, conservan el color azul igual que el de Avenida de la Luz. La elección del color representativo no es una casualidad, al estar separado únicamente por el Cerro del Tambor, vincularía este eje al de Avenida de la Luz junto a los usuarios en ambas zonas al norte de la ciudad; esta tarea la llevan a cabo dos rutas, las únicas que circulan en esta sección del eje, la 130 y 131; diseñadas principalmente para trasladar a estudiantes en el norte de la ciudad, pues circulan en un circuito que recorre la UAQ, la UTEQ y el ITQ en sus campus centro y norte; la 130 con dirección de Cerrito Colorado a Villas de Santiago, y la 131 en el sentido contrario.

Debido a la pandemia y el confinamiento se han reducido las unidades destinadas a estas rutas; durante mi recorrido por el eje, esperé la ruta 130 por una hora y 30 minutos en el paradero Las Torres, sobre Avenida de la Luz; una vez en marcha cuestioné a un usuario acerca del tiempo que había tenido que esperar en el paradero Palma, al comienzo del bulevar De la Nación, me comentó que ese día corrió con suerte pues solo tuvo que esperar por 20 minutos, en otra ocasión había esperado hasta por dos horas; bajó una vez que llegamos a la parte alta, en el paradero San Pablo. Esta historia se repite con frecuencia, es común ver a hombres y mujeres que suben caminando la pendiente pronunciada del bulevar De la Nación.

En otra ocasión, mientras levantaba encuestas en Avenida de la Luz cerca de las nueve de la noche, me acerqué a un hombre de 49 años que bajaba de la ruta 131 en el paradero Toltecas, accedió a contestarme a regañadientes, pero decidí continuar cuando le pregunté sobre su opinión general hacia el transporte público y su respuesta fue: “mal, todo mal, a todo ponle lo más bajo”; al finalizar la encuesta y haber marcado todas las preguntas con la calificación más baja posible, lo cuestioné sobre sus respuestas, me comentó que era mecánico y llevaba trabajando desde las ocho de la mañana en un taller cercano a la UTEQ, al salir esperó, como normalmente lo hace, la ruta 131 que lo lleva hasta Avenida de la Luz, para posteriormente transbordar a la 110 que lo traslada a su vivienda en Ciudad del Sol. Aunque estaba acostumbrado a esperar al rededor de 40 minutos, ese día la espera se había alargado a dos horas. La otra opción que tenía era tomar un autobús en Pie de la Cuesta y bajar hasta Bernardo Quintana para esperar la unidad que lo llevaría cerca a su casa, normalmente no lo hacía por que su tiempo de traslado se triplica, pero después de ese día tomaría muy en cuenta esa opción. Le comenté que una charla a profundidad con él sería muy útil para mi investigación, solo respondió: “hay vemos”, y abordó la ruta 110 que pasaba en esos momentos.

La sección dos la he establecido, con dirección al Este, desde el paradero Praxedis en Cerro del Sombrero, hasta el Turmalina frente a la Secundaria Epigenio Gonzalez en la colonia Villas de Santiago. Y hacia el Oeste, desde el paradero Pirta sobre Calzada de Belén en Lomas de San Pedrito, hasta regresar nuevamente a Praxedis (Imagen 12).



Imagen 12: se señala la ruta del Eje Menchaca y se remarca la sección 2. Fuente: elaboración propia a partir de datos de campo con fotografía satelital de *Google Maps*, 2021.

Entrando a Cerro del Sombrero, a unos metros de Bulevar de la nación y al centro de la vía, comienza un carril preferente que se convierte a confinado a medida que se acerca a los paraderos; previene de su transformación al resto de automóviles mediante una fila de boyas y separadores viales en color amarillo, además de marcadores led para carretera que parpadean para guiar a los conductores por las noches. Se mantiene de pavimento en la mayoría de su recorrido y al igual que la sección uno, cambia a cemento hidráulico en los tramos cercanos a las zonas de



ascenso y descenso de pasajeros; asimismo, esta sección está equipada con semáforos inteligentes en varios puntos de su recorrido.

El eje gira a la derecha frente al COBAQ 17, sigue sobre calzada de Belen hasta avenida Monte Sacro, continua por esta avenida hasta salir a un costado de la UTEQ en avenida De la Patria; durante este tramo de aproximadamente 500 metros en Monte Sacro, no existen paraderos de ningún tipo ni señalamientos de pintura sobre el pavimento que indiquen el trayecto del eje. Continua por De la Patria hasta la secundaria Epigmenio Gonzalez, retomando el carril mixto, en este punto la calle toma el nombre de Santiago Tlatelolco.

En la planeación inicial de los ocho ejes estructurantes, se contemplaba la posibilidad de diversas intersecciones, lo que permitiría el transbordo entre unidades de un eje a las del otro. El mapa presentado en el año 2016, muestra a cada uno representado con líneas de colores que se cruzan en distintos puntos, lo que se desarrollaría como un modelo más óptimo y dinámico de movilidad urbana a través del transporte público (Imagen 1). Para la fecha que se realiza esta investigación, solo el eje Menchaca y el eje Pie de la Cuesta se cruzan entre sí en la esquina con De la Patria. Los paraderos en esta sección son similares a los ya mencionados en la sección uno, solo que al estar colocados al centro de las arterias, se elevan sobre una isla de concreto que mantiene a los usuarios seguros y alejados del tráfico convencional. Al ser una calle con menos espacio que el de Avenida de la Luz, los paraderos de un sentido no se encuentran frente a sus pares del sentido contrario, si no que, se han colocado a unos metros de distancia entre sí sobre el mismo camellón.

Las rutas que toman en cuenta los paraderos de esta sección varían dependiendo del tramo, por ejemplo, sobre Calzada de Belén, vía con gran afluencia de tráfico y donde múltiples negocios y puntos de reunión sirven como destinos para los usuarios, llegan a transitar hasta 4 rutas tomando en cuenta solamente el trayecto

del Eje Menchaca; mientras que el paradero Tlatelolco, solamente es usado por la ruta 07. En este sentido el paradero Turmalina, el último de esta sección, no está en uso actualmente, aunque sus instalaciones parecen totalmente preparadas para la realización de sus funciones, ha sido ignorada a tal grado que no aparece dentro de la app oficial de Qrobús (Imagen 13). Resulta irónico el poco uso que brinda el eje en éste tramo ya que, como relata Colchado (2019), habitantes de la zona se manifestaron para exigir que no comenzaran las obras dejando sus vehículos estacionados al exterior de sus domicilios, acción que fue reprimida por las fuerzas del orden público y culminó con la detención de 6 vecinos de la calle Santiago Tlatelolco.

En este punto quiero aclarar, que a diferencia de los ejes Constitución de 1917 y Avenida de la Luz, la información del Eje Menchaca es muy escasa, no existen publicaciones o infografías oficiales sobre los paraderos y el trayecto como es en el caso de los dos anteriores. En un boletín publicado en julio del 2018, en el portal de noticias de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obra Públicas (SDUOP) del gobierno estatal de Querétaro, Pérez Trujillo (2018) señala de forma muy general, el trayecto del eje indicando algunas calles y avenidas de su recorrido.

Aún contando con esta información, el seguimiento para la sección tres del eje resultó complicado debido a 3 razones; la primera, es que se adentra a San José el Alto, colonia popular donde las calles suelen tener mas o menos las mismas dimensiones y características, no localicé establecimientos que sirvieran como referencia y resulta difícil identificar las avenidas principales. La segunda es que a partir del paradero Turmalina, no existen otros paraderos con el mismo diseño, ni carriles confinados o preferentes, los paraderos oficiales están señalados únicamente con tótems en color azul que contienen el nombre y el símbolo gráfico de identificación, los cuales llegan a perderse entre los automóviles estacionados o se confunden con los inmuebles de la colonia. La tercer razón es que no hay rutas de Qrobús que recorran el tramo antes de la carretera a Chichimequillas, por este

motivo decidí realizar el recorrido en automóvil particular una vez que comencé a caminar por la calle Aguascalientes y no pude dimensionar la extensión y las vialidades del eje; tomé como guía los símbolos de "Bus Preferente" pintados sobre el pavimento, que a la fecha en la que realicé el recorrido, muchos están parcialmente borrados y son poco visibles.



Imagen 13: paradero Turmalina en el eje Menchaca. Fuente: archivo personal, 2021.

La sección 3 comienza desde el paradero Turmalina y recorre Portal de Samaniego hasta Santiago Zacatlán, continua por el frente del ITQ Campus Norte y se adentra a San José el Alto por la calle Aguascalientes, donde recorre diversas vías hasta salir a la carretera a Chichimequillas por la calle Jalisco. Cruza la carretera estatal y atraviesa San José el Alto por distintas calles hasta Río Moctezuma, articulación que divide las Menchacas y la zona de San José el Alto. Llega a la carretera Chichimequillas para retomar posteriormente Calzada de Belén y finalizar en el paradero Pirita en San Pedrito Peñuelas (Imagen 14).



Imagen 14: se señala la ruta del Eje Menchaca y se remarca la sección 3. En la parte más alta de la línea roja puede apreciarse la diferencia que existe entre el orden de las casas de interés social y el ingreso del eje a la colonia popular San José el Alto. Fuente: elaboración propia a partir de datos de campo con fotografía satelital de *Google Maps*, 2021.

Aunque esta sección comienza casi en la calle Portal de Samaniego esquina con Santiago Tlatelolco, el primer tótem se localiza a casi 500 metros, poco antes de llegar a Santiago Apóstol. El siguiente se encuentra en la colonia San José el Alto sobre la calle Aguascalientes, se identifica con el nombre de La Ladera; en esta zona las calles toman los nombres de las entidades federativas del país, podría ser que el el paradero haya sido bautizado por una ladera a un costado de la calle que se hunde a la vista y permite visualizar el Anillo Vial Fray Junípero Serra. Durante el recorrido, le pregunté a un joven sobre las rutas que circulaban en ese tramo del eje, me comentó que solo una, pero desconocía el número. Mas adelante cerca del tótem, encontré a una señora que al hacerle la misma pregunta, me dijo que: "únicamente una de las amarillas", refiriéndose a las unidades del programa Acercándote del Gobierno Municipal, tema que se abordará en un apartado

posterior. Continuando por el eje, encontré el siguiente paradero a casi un kilómetro, a pocos metros de la esquina de Jalisco con la carretera a Chichimequillas, éste lleva el nombre de El Rancho y tiene la cabeza de una vaca como símbolo gráfico distintivo.

El eje continúa al cruzar la carretera a Chichimequillas sobre Prolongación Jalisco, en su trayecto, pasa por distintas colonias muy pequeñas que se integran a la zona de San José el Alto; el primer tótem, El Oasis, está situado en esquina con Desierto de Antares y unos metros más adelante, un tanto destruido y con grafitis en su superficie, se encuentra el paradero Arroyo Azul al final de la calle (Imagen 15); a un costado del parque Ignacio Pérez se localiza el tótem San Felipe y unos metros más adelante, situado a las afueras del Fraccionamiento del Bosque, se encuentra el Independientes, que hace referencia a la colonia Mujeres Independientes; poco después se encuentra el paradero La Tinaja, a un costado de un terreno baldío y frente a una glorieta que distribuye el tráfico hacia San José el Alto y las colonias Menchaca II y III; a mitad de la calle que conecta nuevamente con la carretera a Chichimequillas, está el tótem Menchaca, hasta ahora la segunda referencia para bautizar al eje, la primera es que esta calle divide las colonias Menchaca III y Colinas de Menchaca.

El eje continúa sobre la carretera a Chichimequillas hasta Calzada de Belén, en este tramo solo se encuentra el tótem San Pedrito, el cual no es ocupado por las unidades ya que se sitúa sobre la lateral, los autobuses continúan por la Estatal 540 y se detienen para el servicio de los pasajeros, unos metros adelante. Sobre Calzada de Belén, desde la carretera hasta el paradero Pirita, no existen otros tótems, los señalamientos en el pavimento indican que el eje continua por el carril izquierdo, a un costado del camellón central. Al no haber paraderos centrales, los operadores ignoran dicha señalización y continúan brindando el servicio de ascenso y descenso a la unidad de la forma clásica, a un costado de la acera y en esquinas que tradicionalmente funcionan como paraderos. Esto mismo sucede metros

adelante de Pirita, donde los autobuses salen del carril preferente para poder detenerse en el lado derecho ante la falta de paraderos centrales.



Imagen 15: paradero Arroyo Azul en el eje Menchaca; se observa lo deteriorado de los totems en toda esta sección, además de la enorme diferencia de las instalaciones de los equipamientos de estos paraderos con respecto a los otros ejes y secciones; los usuarios en esta zona tienen que soportar las inclemencias del clima mientras esperan su ruta por un tiempo indefinido y sin una instalación digna. Fuente: archivo personal, 2021.

Cabe señalar que aunque, en muchos tramos no hay rutas asignadas, los autobuses que circulan en las calles San José el Alto, antes de la carretera a Chichimequillas y desde el paradero Arroyo Azul hasta regresar nuevamente a la estatal 540 en la colonia Menchaca III, se apropian del único carril disponible, con lo que se entorpece el tránsito local, ya que las calles son demasiado estrechas y cuentan solamente con un carril para cada sentido, los automóviles no pueden rebasar a las unidades de transporte público. Aún así el carril mantiene las marcas de "Bus Preferente" aproximadamente cada 50 metros, es decir, el carril preferente se convierte en preferente para todos los vehículos que transitan por ahí.

Otra observación que está relacionada con la primera, es que mientras en las dos secciones anteriores el espacio de las arterias donde se sitúa el eje cuenta con dos o tres carriles por cada sentido, la mayoría de las calles en la sección tres son de un carril por sentido, en las cuales predominan las construcciones residenciales y los vecinos estacionan sus vehículos al frente de sus casas ocupando el carril preferente; este tipo de irrupciones se presentan también en vías con una mayor amplitud, por ejemplo, frente al ITQ campus norte, son comunes los automóviles estacionados en el carril preferente sobre las marcas de pintura, obligando a las unidades de transporte público a circular por el segundo carril.

Como lo he señalado anteriormente, son pocas las unidades que brindan el servicio en diversos puntos de esta sección, la mayoría de las que actualmente recorren estas calles son rutas que existían antes de la implementación del eje o rutas que han modificado su recorrido alargando su trayecto para abarcar su servicio a las nuevas colonias que se forman en la periferia. En noviembre de 2019, el IQT anunció la puesta en marcha de la ruta E03, la cual recorrería los 23 kilómetros del circuito del eje Menchaca desde el Cerro del Tambor hasta San José el Alto, pero fue suspendida en junio del 2021; El Conspirador (2021), señala, en palabras de Alejandro López Franco, entonces director del IQT, que dicha medida se tomó a partir de la baja demanda que presentaba esta y nueve rutas más a raíz de la pandemia, pero aseguró que volverían a estar en circulación conforme la demanda aumentara; para abril de 2022, fecha en que redacto este fragmento, la ruta E03 sigue sin hacer su recorrido.

El tramo que comprende estos casi 8 kilómetros del eje se resumen en pintura sobre el pavimento y totems grafiteados; es también un hecho relevante que no existen rutas asignadas a diversos tramos de esta sección y que al igual que el paradero central Turmalina, un número considerable de tótems no aparecen en la aplicación oficial de Qrobús. Este conjunto de características contradicen los comentarios de la Secretaria de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, Romy Rojas Garrido (2018),

quien en julio del 2018 señalaría que "el Eje Menchaca incluye 21 kilómetros de infraestructura, y atenderá una de las zonas más vulnerables y con población que carece de transporte público eficiente" (Pérez Trujillo, 2018).

#### **4.1.3.1. Menchaca II, la colonia sin eje y sin rutas**

Menchaca II <sup>3</sup> ha sido históricamente percibida por la población y por las instituciones gubernamentales como una de las colonias más conflictivas, inseguras y con altos índices de violencia, pobreza y marginación al Noreste de la zona metropolitana; Ramírez (2020) analiza estos factores desde el contexto de las diversas pandillas con presencia en el barrio y en zonas aledañas; además, la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (2019), en su Informe de la Auditoría Local de Seguridad en el Municipio de Querétaro 2019, sitúa a Menchaca I, II y III como colonias de alto riesgo en la zona metropolitana, esto a partir de un diagnóstico elaborado con información de los habitantes de la zona que identifican la colonia con un nivel alto en amenazas y vulnerabilidades.

Menchaca II se sitúa a un costado de la carretera estatal 540, asentada sobre la ladera de un cerro en donde se han adaptando las viviendas a las condiciones accidentadas del terreno. Esta característica conlleva dificultades para transitar caminando o en bicicleta debido a la pendiente tan pronunciada de la zona. Se han

---

<sup>3</sup> En este punto debo de aclarar una situación geográfica y de denominación un tanto particular; hasta la realización de esta investigación, creí estar seguro en establecer una distinción entre Menchaca II y III; la II, lugar donde crecí, era la del lado sur, la primera en visualizar si se viajaba por la Carretera a Chichimequillas hacia el CERESO de San José el Alto, y la III, se situaba en el cerro del lado norte, separadas por la calle Río Hondo que es la principal vía de acceso a Menchaca II. Al revisar datos estadísticos, que se detallan más adelante, pude darme cuenta qué diversas plataformas de geolocalización, las nombran al revés, Menchaca II del lado norte y la III del lado sur. Debo suponer que simplemente se debe a un error de Infraestructura de Datos Espaciales Catastro de Querétaro (IDECATQ) o del mismo Google Maps, debido a que diversos instrumentos de información estadística toman como base la plataforma de este último, o simplemente se trata de una cuestión cultural de prácticas vecinales, donde a través de las generaciones se ha delimitado cada una de las zonas de forma distinta a la institucional; aún así, los recibos de pago por los servicios de luz, agua y teléfono, siguen llegando a la Menchaca III oficial, con el Menchaca II en el apartado de Colonia. Es por ello, que en este documento identificaré como Menchaca II a la del lado sur, que comienza a un costado de la colonia Cuauhtémoc, hasta la calle Río Hondo.



llevado a cabo múltiples intervenciones sociales, culturales y políticas con el objetivo de mejorar las condiciones de vida, que desde la apreciación de los habitantes, poco han contribuido a un cambio sustancial. Es también, un barrio que históricamente ha sido marginado y al que los servicios básicos de infraestructura, desarrollo urbano, políticas públicas y de asistencia social, han llegado lentamente. Aunque administraciones pasadas y presentes, han contribuido con algunos proyectos de intervención relacionados al mejoramiento del desarrollo social y urbano, no deja de ser percibido por la población queretana como un barrio peligroso y por el que no se debe de transitar, percepción que se ve reflejada en artículos de periódicos locales surgidos a través de los años y dan cuenta de ello (Estrada, 2017; El Queretano, 2018, 2020; El Universal, 2013).

Estas asociaciones negativas, influyen en la movilidad de los habitantes, sobre todo los de la zona alta del barrio<sup>4</sup>, por ejemplo: son pocas las unidades que atiende a la población después de las ocho o nueve de la noche, situación que se ha agravado por el recorte de unidades y rutas durante la pandemia; además, debido al temor de ser víctimas de alguna agresión o delito contra su persona o contra la unidad de transporte, algunos operadores destinados a brindar el servicio, dejan de circular cuando anochece. Éstas prácticas se trasladan a otros tipos de transporte, los conductores de taxi identifican la colonia como foco rojo y algunos evitan transitar por sus calles, inclusive en horarios diurnos (Márquez, 2018). Para la mayoría de los habitantes el servicio de taxis y plataformas digitales de servicio, es su única opción en las noches o en horas pico cuando los choferes destinados a la zona disminuyen su servicio y por lo tanto, se provoca una saturación en las unidades de transporte disponibles. Las personas que habitan cercanos a la Carretera a Chichimequillas tienen más opciones de rutas para trasladarse, inclusive con

---

<sup>4</sup> Identifico la zona alta a una sección en Menchaca II, que debido a las condiciones del terreno, se encuentra en la parte más elevada de la colonia; mientras los habitantes que habitan cercanos a la carretera 540 pueden acceder a rutas que transitan por ahí, los de la esta zona tienen menos acceso a medios de movilidad.

horarios más amplios, la problemática se centra en los usuarios que viven hacia adentro de la colonia, subiendo por la pendiente del cerro.

Solo la ruta 28 brinda servicio a la zona alta, anteriormente lo hacia también la número 13, pero fue parte de las suspendidas en junio de 2021; además, a partir de la implementación de Qrobús, se han experimentado con rutas piloto o de prueba, pero que al poco tiempo son desechadas. Cabe destacar que las unidades destinadas a cubrir esta ruta, no forman parte de la nueva y moderna flotilla de autobuses chinos, por el contrario, se asignan camiones en su mayoría antiguos, sucios y en malas condiciones mecánicas.

La ruta 28 va desde la colonia vecina San José el Alto hasta el Bulevar de las Américas en el sur de la ciudad, atravesando por Menchaca II, pasando por Plaza del Parque, el Mercado y el Templo de la Cruz, La Alameda, Lomas de Casablanca y finalizando en el sur de la ciudad cerca del Libramiento Sur Poniente. Anteriormente, está ruta hacía base en los límites de Menchaca II y III, pero se amplió hasta San José el Alto pasando por colonias más pequeñas y colindantes, por lo que ahora los vecinos de las Menchacas se enfrentan a un servicio saturado por usuarios de las zonas vecinas. No transita por espacios industriales importantes de la ciudad, por lo que los usuarios que trabajan en alguna de las zonas industriales de la metrópoli, hacen uso de una o dos rutas más, u optan por otro medio de transporte, esto conlleva un gasto mayor a su economía familiar; cuando no es posible optar por otro servicio, la única opción que queda es caminar hasta un lugar donde la frecuencia del servicio de transporte sea más regular.

Juan, tiene 29 años, trabaja para una empresa automotriz en el Parque Industrial Querétaro, cerca a los límites con Guanajuato sobre la carretera federal 57, y aunque su hora de entrada es a las 8:00am, tiene que estar en la colonia Obrera a las 7:00am para abordar el transporte de personal que lo lleva a la empresa. Vive

en la calle Laureles en Menchaca II, por la cual transita la ruta 28 en su recorrido habitual, aún así, parte de su rutina es no esperar el camión:

me levanto a las 5:20 mas o menos, para arreglar mis cosas, desayunar, me salgo de aquí a las seis en punto, como no hay camiones en la mañana o taxis, o algo así, camino hasta Plaza del Parque a esperar el camión que me acerque a la obrera, de ahí tomo mi transporte para ir al trabajo[...] de regreso me dejan en el Corporativo Santander, de ahí tomo la ruta 132 o la X que me acercan a Plaza del Parque, pero también luego tardan un buen en pasar, luego hasta media hora me he estado quedando ahí[...] de plaza del parque me vengo caminando, por que también es esperarme una hora, mejor camino y llego más rápido[...] no tiene caso esperarme, por que, o vienen bien llenos o ya no pasan<sup>5</sup>.

Aunque el caminar todos los días desde Menchaca a Plaza del Parque y viceversa, parece no presentar un problema para Juan, de hecho me contó con agrado su rutina, me relató también la ocasión que se dirigía andando por la carretera a Chichimequillas y un automóvil que circulaba por esa vía se acercó demasiado a la acera, golpeó una reja que se encontraba abierta y ésta alcanzó a impactarlo, me contó que ese día trabajó con su mano hinchada y lastimada.

El caminar por la zona no es la mejor opción para muchos habitantes, sobre todo por las noches o cuando van cuesta arriba; un gran número de personas, principalmente mujeres que regresan de sus lugares de trabajo o estudio, esperan y se acompañan de vecinas o conocidas en el Mercadito, punto de reunión situado sobre la carretera a Chichimequillas y puerta de entrada a Menchaca II, cuando hay tres o cuatro reunidas detienen un taxi que se anime a llevarlas a su destino para no exponerse a los peligros que puedan acecharlas.

---

<sup>5</sup> Fragmento de entrevista realizada el día 23 de octubre de 2021 a informante.

Otra opción que ha resultado viable en los últimos meses, son los taxis colectivos del grupo ""Menchaca Pueblo Mágico"", iniciativa de un conjunto de taxistas y conductores de plataformas digitales, que realizan el mismo recorrido que la ruta 28 para el servicio de los vecinos de Menchaca II y las colonias aledañas, tema que detallaré en otro apartado.

#### 4.2. Etnografía en espacios virtuales

Para conocer la opinión y la forma en que los usuarios usan y perciben al transporte público, fueron necesarias, además de las técnicas del método etnográfico, el uso de herramientas cuantitativas. La necesidad de abarcar un mayor número de usuarios consultados me encaminó a la realización de una encuesta y a su posterior aplicación, tanto de forma presencial, como a distancia utilizando la herramienta de Google Forms, plataforma desarrollada para fines similares a este.

Otra herramienta que resultó efectiva para recabar la opinión de múltiples usuarios, fue la red social Facebook, en la cual ubiqué algunos grupos con una muy alta participación de los miembros y donde se tocan temas referentes al transporte público. La técnica la tomé como inspiración a partir de una pregunta publicada, igualmente en Facebook, que un amigo me había hecho llegar, la cual decía *¿Qué es lo peor que les ha pasado en el transporte público?*, y donde múltiples personas interactuaban con reacciones<sup>6</sup> y respondían con anécdotas, sobre todo graciosas,

---

<sup>6</sup> Las reacciones en Facebook se han convertido en una forma imprescindible de interacción entre los usuarios y las diversas publicaciones en la plataforma; a partir del clásico *Me gusta* que se representa con una mano con el pulgar arriba, en febrero de 2016 la variedad de reacciones aumentaron; a la clásica manita azul se agregaron el *Me encanta* identificado con un corazón rosa, además de otras representaciones de sentimientos donde se utiliza el personaje *smiley* interpretando distintos estados de ánimo: *Me divierte*, con el personaje riéndose con la boca abierta y los ojos cerrados; *Me asombra*, con la boca de sorprendido; *Me entristece*, llorando y con ojos tristes; y *Me enoja*, con la cara molesta y donde el tono amarillo es intercambiado por un anaranjado. En 2020 se sumó el *Me importa*, donde el personaje abraza un corazón de forma entrañable. Las reacciones de la plataforma funcionan como una manera más de interacción, tanto con las publicaciones como con los comentarios dejados en ellas, es una forma de comunicación gráfica que los usuarios utilizan para mostrar, de forma rápida y puntual, la sensación generada por la publicación.

acerca de experiencias o vivencias que les habían ocurrido a ellas o a algún conocido.

Decidí intentar algo similar a lo que mi amigo me había enviado, y publiqué en dos grupos la pregunta *¿Cuál ha sido tu peor experiencia con el transporte público?*, a los pocos minutos comenzaron las interacciones, sobre todo en uno de los grupos, mientras pasaba el tiempo las notificaciones por reacciones y comentarios se acumulaban poco a poco. Cabe aclarar, que anterior a las publicaciones, mantuve una charla con el único administrador del grupo con más participación, al cual le expuse mis intenciones y le solicité su autorización para utilizar su espacio como plataforma para la recaudación de datos que pudieran ser utilizados en esta investigación; en el de menos interacciones envié un mensaje al administrador obteniendo luz verde para el ejercicio.

La publicación se mantuvo activa al menos por dos días hasta que las interacciones comenzaron a disminuir, recabo un total de 17 reacciones y 86 comentarios. Ante la buena participación de los miembros, opté por continuar con esta técnica: publicaba una pregunta, esperaba por dos o tres días hasta que los miembros dejaran de interactuar y posteriormente realizaba una nueva publicación. Mi interacción con los miembros del grupo fue mínima, me limitaba a poner *likes* a manera de agradecimiento y hacer preguntas muy puntuales en los casos donde tenía dudas con las respuestas, esto para intentar no persuadir o influir en las publicaciones de las personas; de igual forma, no se les notificó a los participantes el cometido de las preguntas publicadas, las cuales siempre se hicieron desde mi perfil personal, esto con la finalidad de que las participaciones fueran lo más orgánicas posibles, es decir de usuario a usuario. Por tal motivo, aunque los comentarios y el grupo son públicos dentro de la plataforma de Facebook, no se expondrán los nombres de perfil de los participantes ni el nombre de identificación del grupo.

#### 4.2.1. Los usuarios en Facebook

Sobre la pregunta de *¿Qué es lo peor que les ha pasado en el transporte público?* (Anexo 2), la mayoría de respuestas se relacionaron con la frecuencia de paso de las unidades, los usuarios señalan como una mala experiencia el aguardar por mucho tiempo la ruta que necesitaban, algunos refieren tiempos de una y hasta dos horas de espera en los casos más extremos; "Esperar por dos horas a que pase la ruta, sus tiempos de espera son una mentada de madre"; "Que tarde hora y media en pasar la 121 y no me creen !!!!!"; "Esperar mucho tiempo y no pase después de hora"; "Que después de esperar una hora pase y no se pare".

Algunas personas aprovecharon la repercusión que generó la pregunta y cuestionaron acerca de dudas o temas ajenos a la publicación; otras más, utilizaron el espacio para referir reclamaciones a las autoridades: "Alguien sabe cuál es el horario de la ruta 85?"; "Alguien me puede decir si ya no nos van a dar el apoyo del qrobus"; "Que nos hayan quitado el apoyo de transporte, que pasa señor juri? [sic]"; "Nos quito la ruta 8 tanta falta q hace [sic]".

Estuvieron presentes también las experiencias relacionadas a los operadores de las unidades de servicio, que aunque no se equipararon con el número de quejas con respecto a la frecuencia de paso, podrían fácilmente ocupar el segundo lugar: "El uso irresponsable de celulares por parte de los conductores por q de repente van súper rápidos y de repente súper lentos [sic]"; "Que permitan que aborden el Qrobus sin cubrebocas. Y el conductor fumando y sin cubrebocas"; "La vez que frenó cuándo estaba pagando y todos botamos! me golpeó la palanca en la columna el moretón me duró casi un mes [sic]."; "Cuando le pregunte al chófer si iba a tal lugar y me dijo malhumorado que si pero no me perdió no era cierto [sic]"; "Un día que el chófer se arrancó antes de bajarme y me tiro a consecuencia de eso me duele mucho mi cintura"; La respuesta que recibió más *Me asombra*, decía lo siguiente: "Un chófer drogado".

Una de la usuarias que más interacciones acumuló, hizo referencia a las personas que utilizan silla de ruedas y las problemáticas que atraviesan al usar el sistema de transporte público, su hija usa este tipo de aditamento y relató acerca del día en que un operador no le permitió acceder por la puerta trasera del autobús y la obligaba a hacerlo por la de adelante, acción que, como comenta la mujer, no era posible por las dimensiones de la silla; hace también mención a la importancia del transporte público para ella y su hija, pues comenta, que es un gran apoyo para la economía familiar al permitirle trasladarse sin gastar en un taxi cuando sale con su pequeña.

Con la segunda pregunta publicada, tuve la intención de conocer si existía un punto de comparación entre las cualidades del transporte público de Querétaro y las de otras ciudades del país o del extranjero; al ser un destino atractivo para la migración interna, supuse que personas provenientes de otros estados serían usuarias del sistema de transporte de la ciudad y sus características culturales podrían, de alguna forma, intervenir en la percepción hacia el servicio (Anexo 3). En esta publicación se recibieron 27 reacciones y 60 comentarios. La mayoría de las comparaciones se hicieron con las ciudades de Cancún, León y Ciudad de México; los puntos que más se mencionaron se refirieron al tema de la frecuencia de paso, al costo del pasaje y sobre la planeación de las rutas en la ciudad de Querétaro: "Que vean el servicio en León Gto. Tienen paradas para transbordar y servicio express sus rutas no son tan largas como en Qro."; "El de Cancún cuesta lo mismo y pasa todos los días a todas horas, la 83 cobra eso, pasa a partir de las 11;15am y de allí cada que quiera, luego si quiere te sube, si no te hace la ignoracion [sic]"; "En Cancún, servicio hasta las 12 de la noche y pasan mas seguido las rutas, de tal modo que puedes andar bien noche por la zona hotelera, central camionera y centro".

En la tercer publicación intenté comprender aspectos puntuales del por qué la percepción negativa al sistema de transporte, lo abordé desde la pregunta *De*

*acuerdo a su experiencia, ¿cuál es la peor ruta y por qué?* (Anexo 4); de esta forma, no solo focalizaría un problema en concreto, sino que también me permitiría localizarlo en zonas y rutas específicas; en esta ocasión me decidí a participar en las anécdotas para guiar a los participantes a escribir la ruta y el problema en concreto, abrí con el primer comentario contando mi espera de una hora y media la ruta 130, suavicé un poco mi comentario al intentar justificar que probablemente tardaba tanto pues, al tratarse de una ruta diseñada principalmente para estudiantes, el confinamiento había provocado que sea menos socorrida. En esta publicación se recibieron 24 reacciones y 123 comentarios al momento de redactar esta sección, cabe señalar que las notificaciones de que alguien contestó a mi pregunta, siguieron llegando a mis alertas a casi un mes de haber realizado la publicación.

Para esta pregunta existió la constante de la frecuencia de paso como el principal problema en la mayoría de las respuestas; algunos otros comentarios hicieron referencia a problemas muy puntuales respecto al servicio de los operadores o la calidad de las unidades. Aunque pensé que la problemática se podría puntualizar en algunas rutas, la realidad fue que de todos los comentarios, muy pocas se repiten, es decir, el servicio presenta fallas de forma general: "Todas en general están muy sucias los choferes no traía ni cubreboca 36. 132 40 96. Y no pasan seguido y creo ke nunca las asean [sic]"; "29, 2 horas para llegar de puerta Navarra a la cruz porque entra a inframundo [sic]"; "La 80 y 62 no trabajan sábado y domingo 76 y la 9 igual tarda mucho el domingo, la 7, 44, 133, 131, 96, tardan mucho y en general todas son pésimas [sic]"; "La 12 y la 40 tardan muchísimo y se tiene que caminar de Televisa hasta la mega [sic]"; "La ruta 17 tardan más o menos 40 minutos porque hay solo 5 camiones de esa ruta".

Es necesario precisas que se nota un descontento muy generalizado entre los usuarios que participan en este tipo de grupos en Facebook, al no obtener soluciones en los canales oficiales, intentan dejar un poco de su frustración en



medios como este dónde encuentran a otras personas que congenian con su opinión, esto fue vidente en las preguntas del ejercicio, pero siguen presentándose en múltiples publicaciones donde predominan las quejas al servicio de transporte público. En algunas ocasiones hubo miembros que me reclamaban, suponiendo tal vez, que pertenecía a una dependencia a cargo del transporte público:

134 nunca pasa alas 5 am menos en domingo y siempre viene de loarca al centro bien llena y la k le sigue es la ruta10 creo k ya asta las kitaron del servicio y la 31 otra k siempre bienen llena y k pasan demaciado tarde no se diga en domingo y nadie ase nada no se como para k piden k los ciudadanos opinen[...] entonses disculpeme x lo k le voy a comentar para k piden opinion si no van a dar una resolucion al problema eso es como una burla de la ciudadania [sic].

Ante este tipo de comentarios que se repitieron en un par de ocasiones, aclaré a las personas los motivos de las preguntas y de mi investigación, dejando claro que no estaba en mis manos el hacer algo para el mejoramiento del transporte público y empatizando con los usuarios al mencionarles que yo también formaba parte de la población afectada.

#### **4.2.2. La necesaria herramienta cuantitativa**

La naturaleza misma de la investigación, me incentivó a realizar el levantamiento de una encuesta que me permitiera conocer la percepción de un mayor número de usuarios hacia el servicio de transporte público colectivo; esto debido principalmente al corto tiempo que pudo destinarse al trabajo de campo, a la procuración de las medidas de distanciamiento social y a la necesidad de abarcar el mayor número de personas en distintos puntos de la ciudad; para ello se diseñó una batería de preguntas mayormente cerradas, de la cual, previamente, se llevaron a cabo pruebas piloto para su ajuste (Anexos 5, 6 y 7). La encuesta se desarrolló, en su mayoría, mediante la herramienta de Google Forms, y otras tantas de forma presencial; participaron un total de 74 usuarios de 17 a 67 años que utilizan el

servicio de transporte público al menos una vez por semana. Debo aclarar que este ejercicio no cumple con las características para considerarse un ejercicio estadístico.

El ejercicio contó con la participación de 38 femeninas, 32 masculinos y cuatro identificados con otro género, los cuales residen en colonias pertenecientes a los municipios de Corregidora, El Marqués y Querétaro. En su mayoría, el 57% cuenta con licenciatura y solo una persona contestó no contar con estudios. Sobre las rutas que mayormente se usan, las respuestas varían considerablemente, es difícil identificar alguna que los participantes no hayan mencionado ya que, al dejarse la respuesta abierta, contestaron en la mayoría de las veces con dos o tres opciones; lo que resulta más sencillo exponer son los ejes usados, con el mismo porcentaje se posicionan los usuarios que no frecuentan alguno de los ejes, junto a los que usan el Constitución de 1917 y Avenida de la Luz, posteriormente los que viajan por Pie de la Cuesta y al final los que se trasladan por el eje Menchaca con un 5% de los usuarios consultados. Acerca de los modos de uso, el 42% refirió que utiliza el transporte público al no tener otra opción para trasladarse, mientras que un 18% lo usa por ser la alternativa que más se ajusta a su economía. Al mismo tiempo, un 59% de los participantes mencionó que su último traslado había sido por motivos de trabajo y un 19% por algo referente a sus actividades educativas.

Sobre la calificación general acerca de la eficiencia del servicio, en la cual las posibles respuestas van del uno al cinco, donde uno es la calificación más baja y cinco la más alta, 45% de las personas evaluaron con uno y dos al servicio de transporte público, mientras que un 33% con cuatro y cinco; de los 24 que calificaron con cuatro y cinco, 50% refirieron ser usuarios del eje Constitución de 1917. Aunque la muestra es demasiado pequeña para definir una tendencia, los resultados muestran una inclinación a los mostrados en el análisis de Obregón-Biosca & Betanzo-Quezada (2015, pp.76-81) anteriores a la implementación de los ejes, donde señalan que casi un 40% de los traslados diarios, se hacen en el transporte

colectivo, de los cuales casi un 70% son usuarios con un bajo ingreso económico, y añaden que, el uso del transporte público está sujeto más a una dependencia hacia su uso que a una elección, pues casi un 67% de los usuarios tienen una percepción negativa de sus condiciones de movilidad.

Otro dato a destacar son las respuestas acerca de lo que los usuarios consideran como el principal problema en torno al servicio de transporte público, más de la mitad de los participantes hicieron referencia a los problemas con la frecuencia de paso: 30% mencionaron que las rutas tardan en pasar y 28% hicieron hincapié en la falta de unidades; además, al cuestionarlos sobre el tiempo de espera en su último traslado, contando a partir del momento en que llegaron al paradero, el 60% de los participantes tuvieron que aguardar más de 15 minutos en espera de la unidad, de los cuales, la mitad esperó por más de 30 minutos.

## **5. Capítulo final: experiencias, actores y percepción**

A diferencia del capítulo etnográfico en donde se señalan las características físicas y las opiniones puntuales acerca del STPCCQ, en este se pretende situar en perspectiva las condiciones de movilidad que experimentan los habitantes de la ZMQ y como estas particularidades inciden en la configuración de la percepción de los actores entorno al servicio; es por ello que se plantea un análisis que aborda una perspectiva múltiple, donde se incluyen la percepción de seguridad en los traslados durante el confinamiento por COVID-19, las unidades de transporte como espacio de seguridad con perspectiva género, las características laborales de los operadores de la red Qrobús y la postura de los organismos gubernamentales.

Se indaga también sobre diversos fenómenos que, bajo la perspectiva de esta investigación, derivan a partir de una dotación inequitativa de los servicios públicos de movilidad, los cuales tienen que ver con la organización ciudadana y la segregación socio-espacial; se hace además un acercamiento a las opciones disponibles para trasladarse en la ZMQ, y se plantea sobre la producción de espacio de los usuarios en las unidades de transporte público y como incide en la percepción de los actores. Con ello, se cumple con el objetivo principal de la investigación, en el último apartado se analiza sobre la relación entre la percepción hacia el STPCCQ y las características socioculturales de los usuarios.

### **5.1. El COVID-19 no viaja en Qrobús**

Una de las quejas constantes por parte de los usuarios de transporte público durante los momentos álgidos de la contingencia sanitaria y que serían constantes en los medios digitales oficiales, tenía que ver con la aglomeración de personas en las unidades de transporte público; conforme la sociedad regresó a su ritmo cotidiano y los centros de trabajo retomaron sus actividades, fue común que los autobuses disponibles se saturaran, sobre todo en horarios pico. Ante esta preocupación, las redes sociales de las instituciones responsables de la movilidad pública, recibieron

constantes quejas por parte de usuarios que exigían más unidades y mayores garantías para su seguridad, sobre todo, ante las regulaciones que se ajustaban conforme cambiaba el semáforo de riesgo epidemiológico, herramienta que señalaba los casos activos y la ocupación hospitalaria en cada estado; el uso generalizado del cubrebocas no sustituía el distanciamiento físico recomendado de 1.5 metros entre una persona y otra, que resultaba imposible llevar a cabo por la saturación en las unidades de transporte público; resultaba mas irónico cuando las autoridades cerraban plazas y parques al aire libre, pero los autobuses de transporte público en circulación seguían en decremento y se eliminaban rutas por su baja ocupación.

Mientras las autoridades limitaron la ocupación en espacios públicos y cerrados, regularon los horarios de apertura y cierre en comercios, prohibieron fiestas y reuniones masivas, las unidades de transporte público se llenaban de usuarios que intentaban continuar con sus actividades cotidianas, y muchas veces, vitales. Las medidas, al menos visibles, que se implementaron en las unidades de transporte fueron la promoción al uso de pago con tarjeta para evitar la circulación de dinero de mano a mano, la invitación a los usuarios a usar constantemente el cubrebocas dentro de la unidad y la colocación de botellas de gel antibacterial en cada una de las unidades, aunque estas desaparecieron a los pocos días (Gómez, 2018).

Durante los recorridos en el periodo de trabajo de campo, pude observar que el uso de cubrebocas se normalizó dentro de las unidades de transporte público, me resultó peculiar el hecho que en otro tipo de espacios cerrados e incluso más pequeños, sobre todo en aquellos negocios que no cuentan con personal de seguridad y vigilancia, las personas se tomaban la libertad de usarlo o no, pero dentro de los autobuses era muy común, de hecho lo extraño fue observar a alguien que no lo tenía puesto, en cada traslado llegué a contabilizar una o dos personas como máximo que no lo portaban.

Uno de esos viajes ocurrió en la ruta 110, desde el Mercado de la Cruz a Cerrito Colorado; mientras esperaba en la calle 15 de Mayo esquina con Damian Carmona, pude notar como algunas personas caminaban por la acera e ingresaban a los comercios contiguos sin cubrebocas, pero los que al igual que yo, esperaban la ruta, lo tenían colocado en su sitio listos para abordar; la unidad tardó aproximadamente 25 minutos en llegar, aún así, de las 8 personas que aguardábamos su llegada, solo 3 nos lo retiramos por un momento. Durante todo el viaje, las personas que abordaron al autobús tenían puesto su cubrebocas, fueron muy pocas las que no, de hecho, el operador no reprimió ni negó el servicio a las personas que subían sin él; al parecer, se ha vuelto, mas que una norma sanitaria, una imposición social.

En el paradero que se sitúa en Bernardo Quintana esquina con Pie de la Cuesta, subió una payasita que previamente solicitó permiso al chofer para realizar su acto; se presento como la Payasita de las Tres B's, traía consigo una bocina en forma de cubo colgada al cuello y un micrófono de diadema; su traje era totalmente negro salvo por la camisa en color blanco; tenía puesto un sombrero de copa, también negro, con brillos que destellaban por las luces del autobús; su maquillaje se componía de una base totalmente blanca con los labios en negro, similar al rostro de un mimo o como si fuera una payasita de luto; no portaba con un cubrebocas pero llevaba puesta una careta de un material transparente que cubría todo su rostro y al mismo tiempo permitía visualizarlo. Se detuvo a unos pocos pasos de la puerta delantera, las personas que viajaban de pie le permitían llegar hasta ahí, y comenzó a declamar Reír Llorando, del poeta mexicano Juan de Dios Peza. Al concluir su acto agradeció a los presentes y explicó su situación y la de otros payasos; la contingencia y las restricciones sanitarias habían privado las reuniones multitudinarias, con ello las fiestas de cumpleaños y al mismo tiempo, el trabajo de miles de payasos a nivel nacional. La Payasita de las Tres B's formaba parte de los profesionales del entrenamiento que se quedó sin posibilidades de trabajar y recurrían a incursionar parte de sus actos en el transporte público; pensé que tal vez, el negro de su vestimenta representaba el luto de una profesión ante la Nueva

Normalidad. Procedió a solicitar la cooperación de los pasajeros con las siguientes palabras: “Si alguien gusta cooperar con una moneda que no afecte a su economía, y si no, con una sonrisa basta, aunque las sonrisas también nos las quitó la pandemia, con el cubrebocas ya no podemos verlas”. Después de recorrer toda la unidad recogiendo el dinero que los pasajeros amablemente le donaban, bajó en las inmediaciones de la Plaza Patio y prosiguió su camino en búsqueda de otro autobús para su siguiente *show*.

## **5.2. La seguridad y el transporte público**

Aunque puede asumirse que una unidad de transporte público se identifica únicamente como una herramienta en función de la movilidad urbana, las teorías que se exponen en el apartado conceptual, junto al trabajo de campo, han mostrado que es posible una producción de espacio vivido a partir de un cúmulo de experiencias e interacciones sociales que podrían influir en la percepción hacia el sistema de transporte en general. En este apartado se expone este principio desde la concepción de una unidad de transporte público como espacio seguro o inseguro, desde los relatos de dos informantes.

Valeria tiene 22 años y es estudiante de derecho, vive al noroeste de la ciudad en la colonia Loma Bonita; para ella, como para muchas mujeres, el acoso es un problema con el que tienen que lidiar todos los días en distintos ámbitos de su vida cotidiana, inclusive en los espacios que podrían parecer seguros por la acumulación de personas a su alrededor; en este sentido, en la encuesta realizada para esta investigación y mencionada anteriormente, un 34% de las personas encuestadas señalan que han sido víctimas de acoso sexual durante sus traslados rutinarios, de las cuales el 79% se identifican con el género femenino. Durante la entrevista, Valeria relató lo cotidiano que este tipo de prácticas reprobables se llevan a cabo en las unidades de transporte público:

yo que soy estudiante y en algún momento me tocó llevar falda, pues nunca falta el baboso, que viene lleno (el camión), saca el teléfono y se le hace fácil, cómo estás así tratando de mantener el equilibrio, por más que quieras cerrar los pies, no puedes, por que vas tratando de no caerte, y no falta el que saca el teléfono, hacen esto (Valeria ejemplifica el movimiento con su teléfono en la mano, como si lo dirigiera apuntando la cámara entre las piernas de otra persona), según ellos muy disimulados, la verdad es que si no hubiera sido por el flash, no te quitas. Esta parte si es muy incómoda, da mucho coraje, y no sabes ni para donde hacerte, porque, tristemente volvemos a la educación que tenemos, de oye, ves que me está acosando, dame chance de pasar, y no lo hacen, como no les está tocando a ellos [...] no les interesa.

En otro momento de la entrevista Valeria relata, desde un contexto distinto, otra experiencia donde identifica la unidad de transporte público como un espacio seguro:

cuando salía de la prepa, que salía en la noche, los camiones no pasaban, y duraban muchísimo en pasar. Esperaba la H (ruta), pero como no pasaba y ya eran casi las nueve, opté por tomar la siete, pero la siete me deja ahí por la 14 (secundaria técnica 14, ubicada en la colonia Loma Bonita), como dos cuadras arriba, me tuve que bajar ahí, y pues no falta el susto del vago que te sale y ya está a nada de asaltarte o hacerte algo más como mujer[...] no me pasó nada porque corrí, llegué espantadísima, de hecho ese día llegué sin voz; yo creo que si hubiera más rutas y hubieran pasado más seguido, pues yo nunca hubiera vivido una experiencia así<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Fragmentos de entrevista realizada el día 15 de octubre de 2021 a informante.



Al final de su relato, Valeria se notó un poco alterada y nerviosa, por lo que no quise ser insistente en los detalles de su historia; en algún momento de la entrevista me comentó que se trató de tres sujetos que quisieron jalarla del brazo antes de comenzar a correr y llegar a salvo a su casa.

Loma Bonita puede considerarse una colonia popular, con algunas zonas que muestran rezago en cuanto a la incorporación de servicios públicos y con constantes hechos delictivos entre sus calles. A pesar de ello, estos actos no se mantienen aislados en este tipo de entornos. América, por ejemplo, es estudiante de universidad y vive en Colinas del Cimatarío, muy cerca del Centro Cívico en Centro Sur; para ella, el acoso que ha experimentado en el transporte público y en las inmediaciones de los paraderos, ha modificado la forma en que se traslada por la ciudad:

Yo me siento muy insegura y no solo en la noche, en el día, por que varios sucesos de acoso que me han pasado en el camión han sido en el día, entonces creo que no importa la hora, siempre va a haber, pues hombres que van a hacer cosas feas, ya sea como acercarse mucho, decir cosas o incluso, masturbarse. Eso me tocó cuando estaba en la prepa[...] cuando pasó eso, yo iba sola en el camión, con el tipo que yo me di cuenta que lo empezó a hacer y pues, yo estaba bien chiquita, tenía como 15 años, 16, y me quedé así pues, muda, no supe como reaccionar, en cuanto llegué a mi parada me baje super rápido. Pero nunca he pedido ayuda, lo que hago es cambiarme de lugar o irme más atrás, o así, o tratar de sentarme con señoras.

Al preguntarle acerca de como este tipo de experiencias han modificado su modos de trasladarse, contesta "pues cargo con un gas y con un *teaser*[...] hasta ahorita no los he utilizado, bueno, el *teaser* nada más lo hago sonar para que se den cuenta que lo traigo, y ya"<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Fragmentos de entrevista realizada el día 26 de octubre de 2021 a informante.

### **5.3. La percepción de los operadores**

Una problemática que no se relaciona comúnmente con las fallas en el servicio de transporte público, es acerca de las condiciones laborales de los operadores de autobuses; este tema salió a colación en el ejercicio en Facebook, aunque no de forma constante, algunos participantes hicieron alusión a las características de trabajo de los choferes como uno de los principales problemas del actual modelo de transporte público.

Aunque no tuve la oportunidad de realizar una entrevista formal con algún operador, pese al contacto que logré establecer con un par de ellos, pude llevar a cabo una charla a través de Messenger, la herramienta de mensajería de Facebook, con un joven que decía ser ex chofer para Qrobús y que actualmente trabajaba como supervisor de operadores; pude corroborar esta información al entrar a revisar las fotografías en su perfil personal, en varias de ellas aparecen autobuses pertenecientes a la red de transporte público colectivo de la ciudad, y en una de las más recientes se puede ver a esta persona trayendo puesta una camisa con el logotipo de Qrobús bordado en el pecho. La charla se extendió por varios minutos, él me brindó bastante información acerca de las condiciones en las que los choferes trabajan bajo este nuevo esquema, aún así, siempre que le propuse una charla más formal me ignoró y continuó con lo que me estaba contando, su rechazo fue más que evidente; al ser empleado de Qrobús, lo más probable es que temiera por alguna consecuencia negativa en su trabajo; aunque en todo momento estuvo consciente de que la charla sería parte de esta investigación, no mencionaré el nombre con el que aparece en su perfil de Facebook para proteger su identidad, lo identificaré como Supervisor.

A grandes rasgos, me contó que trabajar como chofer de transporte público ya no es tan rentable ni conveniente como antes de la implementación de Qrobús cuando los concesionarios administraban sus unidades y a sus choferes, inclusive un chofer podría permitirse el subcontratar a alguien más para trabajar el camión medio

tiempo, lo que les permitía más horas de descanso y administrar sus horarios a su conveniencia:

Si todavía siguieran los concesionarios, te apuesto que estaría mejor el transporte, si siquiera los operadores viejos que ya sabían como llevarla[...] había choferes que se buscaban relevos para el 2do turno o para el primero, había muchos que trabajaban un día completo o tres y uno, o un día si un día no[...] y muchos operadores se aventaban hasta un mes seguido, sin descansar, pero lo valía por que no había faltantes.

Acerca del por qué los operadores han dejado, poco a poco, de trabajar para Qrobús, Supervisor mencionó que los principales motivos tendrían relación con las largas jornadas laborales y por el esquema de pagos del nuevo modelo que se vió afectado por la pandemia:

Hay muchos compañeros que tienen diferentes problemas, desde que empezó RedQ muchos operadores se han bajado por faltantes (se refiere a la cuenta que los choferes tienen que entregar al final del día), desde que se implementó el pago con tarjeta a la fecha; hay horarios que comienzan desde las 4:00am y se tiene que ir por el camión unos 30 minutos antes de que salgan a ruta[...] Había 12 empresas de transporte público, y de esas 12 Transmetro pagaba comisión, las otras manejaban diferentes sueldos de los \$500 por día aproximadamente hasta los \$700, antes de qué se hiciera el monopolio y la modernización de carriles de transporte[...]. Como la implementación de pago con tarjeta no funcionó porque la gente no tenía su tarjeta, no sabían dónde conseguirla, metieron gente para apoyar a repartir tarjetas[...] las iba uno a recargar a las tiendas de equis razón y no tenían saldo. Los operadores se estaban acostumbrando al nuevo cambio y a muchos no les pareció, porque como te digo había muchos con problemas de faltantes, aún así

aunque no tocaban el dinero y se iban, renunciaban unos porque tenían problemas ajenos, por qué no aguantaban la friega de estar todo el día, ahorita a la fecha tienen su sueldo de \$1.50 por pasaje, simplemente así, desde que inició la pandemia, operador nuevo que entra se le paga comisión, y vuelvo a lo mismo muchos tienen problemas de faltantes y no duran, yo me salí porque estaba estudiando y ya no podía estar trabajando tanto tiempo.

También hizo mención a que muchos de los operadores no radican en el estado de Querétaro, vienen de otras ciudades a buscar mejores oportunidades, hecho que refleja los constantes anuncios en redes sociales de búsqueda de choferes para la empresa Qrobús:

Ya no están aguantando los operadores, ya hay muchos que trabajan por miedo de que les falte dinero, de 100 sólo el 30% están bien, los que se vienen a Querétaro es por necesidad, yo viví en el estado de Morelos y es una carencia de oportunidades.

Al preguntarle sobre los problemas de salud, que un trabajo con estas características puede ocasionar a los operadores, me comentó que:

Siempre ha sido ese problema, por condiciones de su peso, por la mala alimentación, por aguantarse del baño, creo que el no dormir bien y el mal comer y aguantarse la ida al baño, genera muchos problemas; otra, la inseguridad, ya van dos operadores que mueren por asaltos y eso pasa por terminar tarde, muchos compañeros ya no quieren terminar la última vuelta por lo mismo, de qué en la noche está más expuesto a ser asaltado<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Fragmentos de entrevista por Messenger de Facebook realizada el día 26 de octubre de 2021 a informante.

Las condiciones laborales para los conductores, han convertido a Qrobús en una empresa que los choferes de la zona metropolitana no toman como una opción de trabajo, la rotación de personal suele ser continua, y aunque existen también unidades que por fallas mecánicas se encuentran fuera de circulación, la falta de conductores disponibles suele ser uno de los principales problemas de la frecuencia de paso de diversas rutas del transporte público en Querétaro (Álvarez, 2022).

Pude realizar una entrevista con una informante que labora en los patios de maniobras donde se resguardan las unidades de transporte público, trabaja como cajera para la empresa encargada de recabar el dinero que noche a noche los operadores entregan al final de la jornada después de estacionar su camión; establecí contacto con ella a partir del ejercicio de preguntas en Facebook, y aunque me comentó que no tenía problema con que su nombre apareciera en este documento, prefiero identificarla como Vanessa para procurar su seguridad y evitarle un posible conflicto laboral; me corroboró que la mayoría de los choferes son foráneos, vienen de otras ciudades a trabajar algunos días (principalmente del estado de Morelos) y renuncian al poco tiempo para regresar a sus lugares de origen. Mencionó también que me iba a ser complicado encontrar un operador que accediera a una entrevista por qué son pocos los choferes que viven en Querétaro y más aún, que duren en el trabajo.

Vanessa me detalló una rutina normal en un patio de unidades Qrobús, los operadores llegan después de su última vuelta y pasan al departamento de conciliación donde les entregan una papeleta con la totalidad de dinero que posteriormente tienen que entregar en cajas, dicha cantidad es determinada por una serie de aparatos que se ubican en cada uno de los camiones, las barras checadoras y el escáner de tarjetas, el primero registra cada usuario que sube y baja de la unidad, mientras que el segundo anota los pagos que los usuarios hacen con la tarjeta de prepago. Debido a diversas situaciones, las cantidades señaladas por los dispositivos no siempre encajan con la realidad; Vanessa me explicó con

dos ejemplos, cuando el escáner falla y registra un doble cobro a una sola persona (queja recurrente de los usuarios en redes sociales); y cuando la unidad se satura más de la cuenta y las personas que viajan casi en las puertas de la unidad obstaculizan las barras, provocando que estas marquen constantemente como si un nuevo pasajero abordara el autobús. Me comentó que este tipo de circunstancias suelen ser comunes pues los operadores no identifican a tiempo la falla, no la reportan, y no retiran la unidad de circulación; cuando conciliación les indica la cantidad que tienen que entregar (que en algunos casos puede llegar hasta los dos mil pesos más de la cantidad recabada), los choferes tienen que completar la cuenta con su propio dinero, situación que lleva a muchos a la renuncia definitiva.

Debido a las políticas de seguridad de la empresa para la que trabaja Vanessa, no puede establecer ninguna relación con alguno de los operadores, si fuera el caso le costaría su baja definitiva, de hecho, los asiste detrás de una ventanilla que no facilita el reconocimiento facial de los choferes hacia los cajeros; a pesar de ello, las charlas constantes en los patios le han permitido conocer las condiciones en las que trabajan los choferes de Qrobús, por ejemplo, el poco respaldo que la empresa tiene con sus empleados ante alguna situación legal o médica en asaltos y accidentes, o un poco de su rutina diaria:

la ruta tiene que salir a las 5:20am de cualquier base que tengan, pero por ejemplo, en Sombrerete está la ruta 12 (se refiere a uno de los seis patios que se encuentra en Boulevard de la Nación casi esquina con Avenida Sombrerete al norte de la ciudad), a las 5:20am el tiene que estar sacando de Avenida de la Luz[...] ¿a que hora se tienen que parar a bañar, a cambiar? Todo el día están en los camiones, no hay baño, tienen que comer manejando, tienen que aguantar los cambios de clima[...] llegan con nosotros al patio, el operador que llega muy temprano es a las 10:00pm, si nosotros manejamos 180 operadores, se van formando y como van llegando; hay operadores que salen hasta las dos, una de la mañana, en lo que cenan, se bañan, ¿cuánto

están durmiendo?[...] tienen sus dormitorios allí mismo en los patios, se pueden dormir en el mismo camión, cada patio tiene cuartos o un lugar asignado con camas para que los que son foráneos ahí duerman, o los que viven aquí en Querétaro pero que les toca un patio retirado[...], cada patio si les da la regadera, los cuartos, ya cada quien se hace responsable de su cena, su ropa, lavarla y todo[...]. En los operadores si ves mucha rotación, muchísima, hoy ves a cinco operadores nuevos, mañana ves a tres, a cuatro, o sea nunca ves a los mismos<sup>10</sup>.

Vanessa adjudica la falta de unidades en circulación a los pocos operadores disponibles, que ante las malas condiciones de trabajo, renuncian al poco tiempo o trabajan por solo unos días mientras reúnen el dinero suficiente para salir de un apuro financiero; además a la cantidad de unidades que, por una falta de mantenimiento preventivo, se encuentran detenidas en cada uno de los patios de maniobras.

Los datos que me compartieron tanto Supervisor como Vanessa tomaron veracidad el 16 de marzo de 2022, cuando un grupo de 20 operadores aproximadamente realizaron un paro de actividades en el patio de maniobras de la colonia Satélite, estacionaron autobuses en la entrada para evitar que alguna unidad entrara o saliera, exigían mejoras a sus condiciones laborales y manifestaban sueldos incompletos, así como largas jornadas de trabajo; al lugar acudió el entonces director general del IQT, David Sánchez Padilla, quien mantuvo un dialogo con los manifestantes y con representantes de Qrobús, por la tarde de ese día, los choferes regresaron a su jornada laboral (Arreola, 2022; Venegas, 2022).

---

<sup>10</sup> Fragmentos de entrevista realizada el día 28 de octubre de 2021 a informante.

#### **5.4. El actor gubernamental**

Para el trabajo de campo, consideré a las autoridades y funcionarios a cargo del IQT y Qrobús como informantes indispensables para conocer su opinión acerca de la percepción de los usuarios hacia estos organismos, quería también saber sobre los criterios de logística que existe para la planeación de rutas, ¿Quién planea cuantas unidades debe de haber por ruta?, ¿Qué criterios toman para dicha planeación?, ¿Por qué unos ejes son tan distintos a otros? Estas y otras preguntas se quedaron pendientes pues no pude realizar una entrevista a profundidad con los responsables de las instituciones. Intenté establecer contacto por los canales convencionales, solo obtuve respuesta de IQT y su respuesta fue que ellos no se encargan de las rutas, tendría que contactar a Qrobús, pero por su parte intentarían agendarme una cita con un funcionario del instituto que con gusto me apoyaría a resolver algunas de mis dudas, dicha confirmación nunca llegó. A pesar de ello pude recabar datos a través de información pública en medios locales y participando en un foro ciudadano, organizado por IQT, para el Programa Estatal de Transporte 2022-2027.

En febrero de 2022, el gobernador del estado de Querétaro, Mauricio Kuri, presentó el Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2021-2027, documento que sirve de guía para la toma de decisiones y fórmula de desarrollo para su administración. El proyecto se estructura a partir de siete ejes “que permiten orientar y sumar los esfuerzos de la administración pública para lograr la Visión 2027” (Secretaría de Gobierno, 2022, p. 30): Salud y Vida Digna; Educación, Cultura y Deporte; Economía Dinámica y Prosperidad Familiar; Medio Ambiente e Infraestructura Sostenible; Paz y Respeto a la Ley, y Gobierno Ciudadano. Se derivan asimismo, siete temas con mayor relevancia que se establecen como Proyectos Prioritarios: Seguridad, Reactivación Económica, Agua, Energía, Movilidad, además de Gobierno digital y mejora regulatoria.



Al situarla con la misma preponderancia que la seguridad y el agua, temas que desde hace años muestran inquietud en la sociedad queretana, la administración de Kuri manifestó en su proyecto, cierto conocimiento y una notable preocupación acerca de la problemática de la movilidad urbana; sobre este asunto, el documento señala la importancia de optimizarla con vistas al futuro y a un Querétaro próspero, además menciona que:

esta administración estatal pondrá especial énfasis en mejorar la cobertura, las rutas, la calidad, la seguridad, la accesibilidad y la puntualidad del transporte público. El crecimiento poblacional y la expansión de las zonas urbanas del estado y de los centros de trabajo demandan una mayor armonía y orden, a fin de ofrecer a la población una solución digna y segura para su movilidad diaria.

(Secretaría de gobierno, 2022, p. 21)

dicha tarea quedó a cargo del joven abogado con especialidad en Derecho Notarial, David Sanchez Padilla, quien dirigió el IQT hasta el primero de mayo de 2022, día en que presentó su renuncia.

La administración de Kuri, junto al IQT, han mostrado constantemente que están al tanto de la problemática que atraviesa el STPCCQ, los medios locales hacen eco de los comentarios, discursos y acciones, que continuamente se realizan de forma oficial; aún así, las intervenciones parecen no rendir frutos, las unidades no han mejorado su frecuencia de paso, los paraderos lucen saturados de personas en horas pico, y las demandas por parte de los usuarios, surgen cada día en redes sociales. El 17 de enero de 2022, el IQT junto con Qrobús, llevaron a cabo una serie de encuestas origen-destino en la zona metropolitana, el ejercicio se alargaría hasta el 17 de febrero y pretendía conocer los nuevos hábitos de movilidad de los usuarios, modificados durante la pandemia, para optimizar de forma correcta la red de transporte público. Los resultados no fueron publicados, y al menos hasta mayo de 2022, no hubo modificaciones en las rutas, ni de forma significativa, en las frecuencias de paso (IQT, 2022).

El 8 de abril de 2022, tuve la oportunidad de asistir a un foro de consulta ciudadana organizado por el IQT, fui invitado después de llenar un formulario y ser seleccionado por las propuestas que envié acerca de mi análisis sobre la problemática del STPCCQ; asistimos un aproximado de 35 ciudadanos que fuimos organizados en cuatro mesas de debate en uno de los patios del Centro Educativo y Cultural del Estado de Querétaro (CECEQ), Manuel Gómez Morín; en el lugar también se encontraban un gran número de funcionarios, colaboradores, fotógrafos y demás trabajadores allegados al IQT, entre ellos el ex director David Sanchez Padilla. Las actividades de cada mesa comenzaron después de una serie de discursos por parte del ex director y un par de funcionarios más, que nos dieron la bienvenida y explicaron que la información recabada serviría como insumo para el Programa Estatal de Transporte 2022-2027.

En la mesa que me asignaron estaban también un par de señoras amas de casa, un adolescente estudiante de bachillerato quien mencionaba vivir en una zona alejada en el municipio de corregidora y en la cual no había cobertura de la red de transporte público; también, dos señoritas y un chico profesionistas, un representante del Observatorio Ciudadano de Movilidad Querétaro (OCMQro), y un joven que, al llegar tarde y casi finalizada la reunión, no pudo presentarse con el resto de los participantes; las distintas mesas estaban representadas por una diversidad interesante que era homologada por la misma exigencia a las condiciones de movilidad. Además de los invitados, se encontraban personas del equipo del IQT, dos por mesa; en la que participaba yo, se trataba de una mujer que registraba los comentarios en una laptop y un hombre, quien estando de pie, moderaba y daba luz verde a las intervenciones.

La dinámica de las mesas consistía en lo siguiente: los moderadores nombraban a uno de los participantes, este presentaba sus ideas para la posible solución a los problemas del STPCCQ; al mismo tiempo, la colaboradora con la laptop registraba

las propuestas emitidas, y después de cinco minutos (tiempo para cada exposición), se daba la palabra a otro de los invitados. La duración de cada una de las intervenciones fue relativa, al menos en la mesa donde fui asignado, mientras a algunos de los participantes se nos interrumpía una vez terminado el tiempo, otros más alargaban su participación hasta por ocho o nueve minutos, lo que provocó que en la parte final de la dinámica, el moderador pidiera prontitud y rapidez en los aportes.

Hubo dos momentos álgidos durante el ejercicio; el primero se suscitó durante la participación del miembro del OCMQro, él había llegado aproximadamente 20 minutos después de que comenzara la dinámica, en su rostro se notaba cierta molestia cuando se sentó a la mesa; cuando se le dió la palabra, comentó que había llegado tarde por que su ruta tardó más tiempo del estimado, que las propuestas ya habían sido publicadas en la página de Facebook del Observatorio, y que los usuarios no tendríamos que estar brindando soluciones al IQT, si no todo lo contrario; su tiempo de intervención fue menor a los cinco minutos. El segundo momento se presentó durante mi participación; un día antes del evento preparé mi intervención con datos extraídos de mi investigación, lleve tres cuartillas por escrito para evitar que algo se me olvidara; además de mis propuestas, intenté contextualizar la problemática, por ejemplo, al proponer un nuevo modelo en el diseño de rutas, mencionaría los casos de éxito en los programas municipales con rutas más cortas y que servían como alimentadoras a otros sistemas de movilidad; pero, al comenzar a leer en el momento que se me indicó, fui interrumpido en varias ocasiones por el moderador, su indicación fue que no tendría que contextualizar, que ellos conocían esos problemas y que solo tendría que aportar soluciones; en algún momento, varios de los invitados alzaron la voz, le pidieron al moderador que me dejara continuar y que respetara mi tiempo sin interrupciones, él acepto y me permitió exponer mis comentarios; mi intervención fue detenida cuando comencé a hablar de las condiciones tan deplorables en las que laboraban los operadores de

Qrobús; no estoy seguro si fue por las intermisiones del moderador, pero mi sensación fue que hablé menos de cinco minutos.

Varios colaboradores y funcionarios caminaban de un lado a otro, entre ellos el ex director David Sánchez Padilla, quienes se posicionaban por momentos en cada una de las mesas a escuchar las intervenciones de los participantes, en algunos casos hacían comentarios sobre alguna de las propuestas referidas; cuando se posicionaron en la mesa en la que fui asignado, el director fue abordado por una de las amas de casa quien vertió muchas de sus quejas al STPCCQ, las respuestas del ex director demostraban conocimiento en cuanto a las rutas, las vialidades, los ejes, operadores y unidades, supuse que eran los conocimientos mínimos necesarios para alguien que ocupara su puesto de trabajo, aunque dudé si en el último año llegó a trasladarse mediante el transporte público; los comentarios del entonces director y del moderador de mi mesa, que previamente me había hecho durante mi participación, me dieron la sensación de que el IQT tiene la misma postura general, conocen el STPCCQ a la perfección, identifican y entienden los problemas, pero poco pueden hacer para solucionarlos debido a su complejidad. Casi al final de la dinámica, cuando poco se respetaban los turnos y las intervenciones eran de forma aleatoria, volví a mencionar las condiciones de trabajo de los operadores, el moderador, con un gesto de hastío, me respondió que ese no era asunto del IQT sino de la Secretaría del Trabajo.

Ricardo Arredondo es especialista en transporte sostenible y huella de carbono, ha participado en diversos proyectos de movilidad en la ciudad de Querétaro; en su opinión, el actual problema del transporte público tiene que ver con la aplicación del programa, al ser un proyecto que no se concluyó y no existe conectividad entre los ejes, se complica su uso y su funcionalidad. Además menciona que los problemas de movilidad en la zona metropolitana son más complejos pues deben de resolverse de forma integral:

es que el transporte público es un problema muy complejo, tiene varios aristas. Por ejemplo, Querétaro sigue creciendo de forma muy acelerada, se construye cada vez más lejos y entonces, para llegar a un lugar necesitabas recorrer unos 20 kilómetros y ahora se necesita el doble, pero la ciudad sigue creciendo.

Además, refiere que uno de los principales obstáculos para el mejoramiento de la movilidad en la zona metropolitana es la voluntad por parte de las autoridades:

El alcalde actual viajaba en helicóptero, ¿te enteraste de eso? Sí, viajaba en helicóptero, entonces, ¿cómo un alcalde va a entender los problemas de movilidad si no utiliza los medios que utiliza la población? Debería de gobernar a un grupo de empresarios que viajan todos los días en helicóptero. Creo que el otro presidente municipal se aventó más, este Marcos Aguilar, el se aventó más pero pues no lo logró. Por qué Pancho Domínguez tampoco lo logró, lo intentó pero no lo logró. Ahora el nuevo gobernador tiene mucho trabajo que hacer, quién sabe si lo logre, pero cuando pones a un notario público como director del Instituto Queretano del Transporte, pues creo que va a ser más complicado<sup>11</sup>.

### **5.5. El transporte público como evidencia de la desigualdad en la ZMQ**

La contingencia por COVID-19 en Querétaro, puso en evidencia la mala gestión del servicio de transporte público metropolitano; si bien, en la ENCIG 2019 levantada entre noviembre y diciembre de 2019, antes de registrarse el primer caso oficial en el territorio nacional, la población queretana ya señalaba un descontento en este rubro, las medidas de confinamiento impuestas en la entidad acentuaron, además de un mal manejo administrativo por parte del IQT y Qrobús, fenómenos sociales

---

<sup>11</sup> Fragmentos de entrevista realizada el día 12 de octubre de 2021 a informante.

como la desigualdad y la segregación a partir de la dotación y distribución de los servicios públicos de movilidad.

Ejemplo de dicha distribución desfavorable se presenta en la planeación y desarrollo de los ejes estructurantes, que como he descrito anteriormente, el diseño y los aditamentos tecnológicos varían considerablemente de uno a otro; mientras el Constitución de 1917 contiene un tramo con diversos dispositivos e instalaciones que mejoran la experiencia de los usuarios, además de opción de transbordo sin un pago extra en un tramo, para el eje Menchaca no hay rutas asignadas en algunas de sus secciones y las malas condiciones en las que se encuentran los paraderos, demuestran una evidente falta de atención y mantenimiento.

Otro ejemplo que he podido evidenciar durante muchos años, y que salió a relucir por algunos informantes en la etapa de trabajo de campo, es la asignación de unidades para cada una de las rutas; en el caso de Menchaca II, recuerdo que los autobuses encargados de cubrir las rutas en la zona alta, la 28 y hasta hace poco tiempo la 13, mantienen una constante desde hace mucho tiempo y es que, probablemente se traten de los camiones más antiguos y en peor estado físico y mecánico de todo el parque vehicular.

Gaby es vecina de Menchaca II, tiene tres hijas, dos mellizas que al momento de la entrevista buscaban opciones para realizar sus estudios de licenciatura, y una mas que comenzaría con la secundaria; trabajó como empleada doméstica hasta hace unos meses, desde que su esposo emigró a los Estados Unidos y pudo permitirse quedarse más tiempo en casa cuando las remesas comenzaron a llegar de forma regular. El uso que le daba al transporte público era constante, cuatro camiones diarios de lunes a viernes, dos con rumbo al Fraccionamiento el Refugio y Residencial la Vista a efectuar sus labores, y dos mas de regreso a su hogar, al respecto de la calidad de las unidades menciona que:

para acá, nuestro transporte está super sucio, muy sucio, muy deteriorado, luego los tubos ya se andan cayendo, los asientos, o sea luego te recargas para atrás y ya te recargaste en el señor de atrás (lo menciona entre risas, sus hijas presentes en la entrevista ríen también) [...], en pésimas condiciones, son los mas viejos los que no echan para acá, a esta colonia.

Al cuestionarla sobre los cambios y la inversión al transporte público durante la administración de Pancho Domínguez, menciona que la colonia no vió ningún cambio al respecto, cuestiona sobre el gasto implementado en el desarrollo de paraderos y estaciones, dinero que pudo dirigirse a la adquisición de más unidades; además se percata de una distinción en las unidades asignadas en Menchaca II, en comparación con otras colonias:

aquí nos mandaron yo creo que las rutas que tenían en otras colonias, por que sí, si metieron rutas nuevas en otras colonias, por que se ven, pero yo creo que las que tenían en aquellas nos las mandaron para acá, por qué para acá son todas viejas, o sea, no hay ni una, ni una nueva, todas viejas, y sucias sobretodo [...], fuimos de los más afectados, esta colonia.

Cuando ejercía la labor de empleada domestica, Gaby solía salir de su casa a las siete de la mañana para llegar a su trabajo a las ocho y media, tomaba la ruta 28 en Menchaca II hasta El Cerrito, donde abordaba la 24 para dirigirse a la Pradera; platicamos sobre la diferencia entre las unidades de las ruta 28 y la 24:

a parte de nuevos, aunque unos estaban viejitos y otros nuevos, la 24 muy limpia [...], y más por que yo la tomaba en el Refugio, la 24 sale de la Pradera y en la Pradera hacen su base, venían super limpias, siempre limpias hasta con el bote de basura ahí.

Sobre las afectaciones que sufrió por la frecuencia de paso, mencionó que tuvo que modificar su rutina diaria debido a las largas esperas del transporte público; aunque

el traslado de su hogar a la colonia el Refugio, no sobrepasaría los 30 minutos de duración en automóvil particular, el viaje mediante el STPCCQ se extendía a una hora y media, o más; es por ello que optó por preparar los alimentos de cada día la noche anterior y ahorrar tiempo para que pudieran comer en familia y no tan tarde. Sus hijas mellizas también mencionaron haber tenido problemas en la escuela, a pesar de que el CECYTEQ plantel Menchaca se encuentra a aproximadamente 3 kilómetros de su casa, hacen uso del transporte público por mayor seguridad, aún así, en los primeros días como nuevas estudiantes, fueron acreedoras a una serie de reportes debido a sus retardos por la inestable frecuencia de la ruta 28, optaron por salir con más tiempo de anticipación.

Al trabajar en un condominio residencial y vivir en una colonia popular, Gaby pudo establecer ciertas diferencias en la dotación de servicios públicos, entre ellos en las unidades de transporte público y los operadores, que son asignados a esa zona:

hay otros choferes que desde que te subes te saludan, hasta te sorprendes, buenos días señora y así, y a la hora de decirles gracias, te dicen que te vaya bien, muy amables también [...], aquí, muy jóvenes, muy irresponsables, que hasta van echando carreritas luego; o como te digo, hay van con sus amigos plática y plática, quien sabe, a lo mejor y hasta van tomando [...], allá no, casi la mayoría son señores[...] por eso te digo, lo pésimo del servicio nos lo echan para acá [...], nos dejan lo peor, será por lo mismo de la fama que tenemos como colonia, que dicen que somos de Menchaca, entonces han de decir que para Menchaca lo peor, y acá como es el Refugio, la Pradera y otras colonias por ahí más privadas, y saben que lo usan, por que hay señoras de otro nivel socioeconómico que también usan el transporte, entonces yo creo que en eso se basan en poner un



transporte mejor para allá [...]. En todo sentido, aquí la colonia está super super abandonada, en todo<sup>12</sup>.

Esta percepción negativa hacia el STPCCQ, no solo se presenta en usuarios de la zona alta de Menchaca II, las colonias y comunidades que ya son parte o se integran de forma constante a la periferia metropolitana, ajustan sus actividades a las opciones disponibles para movilizarse; la red de transporte público Qrobús, no se expande a la par de la ciudad, al contrario, como he mencionado anteriormente, se han reducido los autobuses en circulación y, debido a la contingencia sanitaria, se han eliminado rutas.

Lupita es psicóloga y madre de un pequeño de cinco años, vive en la colonia Loma Bonita, al noroeste de la ciudad. Para ella, el transporte público juega un papel crucial en su vida cotidiana pues viaja constantemente y es el medio que más se ajusta a su economía; debido a ello, tiene que adaptarse y modificar su rutina habitual a las constantes problemáticas que le presenta Qrobús, a pesar de que en la zona donde habita existe una variedad más amplia de rutas en comparación con Menchaca II, la mayoría han aumentado el tiempo de frecuencia de paso, por ello ha preferido transbordar y pagar dos pasajes para poder llegar a su destino. En su perspectiva, las diversas implementaciones en torno al transporte público y sus diferencias técnicas de una zona a otra de la metrópoli, responden a un asunto de desigualdad socioeconómica, que mantiene ciertos recursos más atractivos en la zona centro de la ciudad a comparación con la periferia y con ciertas colonias conflictivas:

yo creo que si es un asunto bien interesante, la parte de las esferas socioeconómicas, es bien interesante por que, toda Loma Bonita, San Francisquito, Menchaca I y II, todas las Menchacas, son zonas en situaciones de riesgo, por así decirlo, se viven asaltos día con día,

---

<sup>12</sup> Fragmentos de entrevista realizada el día 23 de octubre de 2021 a informante.

antes se escuchaban más a los camioneros, a los pasajeros todavía, y si se nota al menos en la infraestructura, obviamente en el transporte también. Yo creo que si tiene que ver con eso, si nos vamos a lugares más altos, económicamente hablando, pues ni siquiera usan los camiones, para empezar, entonces siempre vemos la parte céntrica como lo más bonito, lo más padre, por que pues ahí está el turismo, lo que visualmente es atractivo<sup>13</sup>.

Aunque en este apartado se han presentado algunas experiencias de los informantes sobre cierta percepción de un acceso desigual a los medios públicos de movilidad, establecer una relación directa entre estas implementaciones del STPCCQ y los efectos en la exclusión de los mecanismos de integración social, requeriría un análisis distinto que contemplara otras variables, que en conjunto pudieran determinar cierto grado de desventaja social entre una zona con un acceso deficiente a los medios de movilidad, en comparación con otra que esté dotada de todos los atributos que el sistema pudiera ofrecer; a pesar de ello, puede señalarse la contribución que un deficiente servicio público de movilidad ejerce sobre ciertos aspectos de una comunidad.

El Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) calcula, a partir de información del INEGI, el Índice de Rezago Social (IRS) en todo el país; para ello retoma indicadores que precisan el rezago educativo, el acceso a los servicios de salud, los servicios básicos de la vivienda y la calidad de la misma. Mediante una serie de cálculos estadísticos en base a estas variables, gradúan cada uno de los municipios con los siguientes valores de rezago social: Muy alto, Alto, Medio, Bajo y Muy bajo, y de esta forma, determinar el IRS de localidades rurales, áreas metropolitanas, municipios, estados y a nivel nacional. Únicamente en el año 2010 se publicaron los IRS por Áreas Geoestadísticas Básicas (AGEB) utilizando

---

<sup>13</sup> Fragmentos de entrevista realizada el día 15 de octubre de 2021 a informante.

los valores Alto, Medio y Bajo (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social [CONEVAL], 2020).

El CONEVAL valoró en 2010 como Bajo y Medio el IRS de los principales AGEB que conforman esta área<sup>14</sup>, valuación que se ajusta al promedio metropolitano del mismo año. Sin embargo, los indicadores que resaltan en la obtención de esta calificación están relacionados con el rezago educativo; dejando de lado el AGEB con valor Medio de IRS (2201400012916), en promedio, el 53% de los habitantes de Menchaca II mayores a 15 años tenían una educación básica incompleta en 2010, mientras que el 9.2% de 6 a 14 años, no acudían a la escuela, cifras a considerar cuando el promedio del mismo año a nivel municipal era del 27.7% mayores a 15 años que no habían completado su educación básica, y de solo el 3.4% de 6 a 14 años que no cursaban algún grado escolar (CONEVAL, 2020). Para el año 2020 el rezago educativo en Menchaca II apenas y ha sufrido algún cambio considerable, en promedio, un 42.3% de los habitantes mayores a 15 años y pertenecientes a los tres AGEB señalados anteriormente, presentan inconclusa su educación básica, cifra que continua estando muy alejada del promedio municipal del 17.1% (Gobierno de México, 2020).

Como lo he destacado anteriormente, una vinculación directa entre la calidad del servicio que ofrece el transporte público colectivo y el alto nivel de rezago educativo en Menchaca II, resulta complejo de establecer si no se toman en cuenta diversos factores que no se vinculan en esta investigación, sin embargo, parece pertinente relacionarlo cuando se analiza la cantidad de espacios educativos en la zona; en la colonia se ubican una primaria y un preescolar frente a las instalaciones del DIF Río Hondo, que también ofrece servicio de preescolar; la única secundaria de la zona, y la más cercana, se encuentra en Menchaca III, a pocos metros de otra primaria y

---

<sup>14</sup> Se consultaron los siguientes AGEB: 2201400012066, 2201400011392, 2201400012085 valorados con IRS Bajo, y 2201400012916 con IRS Medio. Tales AGEB contemplan también las colonias Renacimiento Menchaca, Lomas de San Miguel y los Pinos, colindantes con Menchaca II; se encuentran dentro de la misma zona, pero con una extensión demasiado pequeña.

un preescolar más (INEGI, s.f.); sin embargo, la demanda para secundaria parece estar rebasada, los adolescentes buscan opciones fuera de Menchaca, optan por instituciones más alejadas para no truncar sus estudios; históricamente es común ver a alumnos en la ruta 28, y anteriormente en la 13, que saturan los autobuses en los horarios de entrada y salida de clases, llevan puesto sus respectivos uniformes de la Secundaria General No. 2 en Linda Vista, además de la General No. 5 y la Ricardo Flores Magon en la colonia Popular.

Para estos jóvenes, la elección de secundaria para continuar sus estudios estuvo ligada al servicio de transporte público, la ruta 28 atraviesa Menchaca II y circula por Corregidora Norte frente a la Secundaria General No. 2; la 13, mientras seguía en servicio, iba hasta el Hospital Regional en la Av. Zaragoza, pasando frente a la Secundaria General No. 5 y la Ricardo Flores Magon; en ambas rutas, el recorrido de las mismas, permitía a los estudiantes ir, pero también regresar a casa al finalizar el horario de clases.

La mala calidad en los servicios de movilidad, no solo limita a los usuarios sobre a que lugares pueden viajar o si tienen que pagar más o menos para completar su traslado, en algunos casos, un acceso deficiente a los medios públicos de movilidad, excluye y restringe la calidad en la educación o a una oportunidad de empleo mejor, y al mismo tiempo imposibilita la movilidad social de ese sector. En Querétaro, la mala administración y la inequitativa distribución de los servicios públicos de movilidad son más que evidentes, mientras el primer cuadro goza de un servicio de primera calidad, en la periferia se eliminan rutas que ayudarían a minimizar el rezago educativo en los más jóvenes, o se alarga la jornada laboral para aquellos que tienen que reorganizar su rutina contemplando la duración de la frecuencia de paso del autobús.

## **5.6. Las alternativas de movilidad en la Ciudad de Querétaro**

Además de la red de transporte colectivo Qrobús, la zona metropolitana cuenta con distintas opciones públicas para la movilidad de los queretanos, algunas concesionadas desde el gobierno estatal, como el servicio de taxis o la plataforma QROTaxi, y otros organizados por empresas privadas que, como en gran parte del territorio nacional, se han establecido en Querétaro mediante plataformas digitales: Uber, Didi, Indriver, etc.

Pero, no solamente los vehículos motorizados conforman el catálogo de servicios de transporte público; en el año 2018, el gobierno municipal de Querétaro puso en marcha el programa de bicicletas compartidas Qrobici, que mediante un registro previo y el pago de una cuota, los queretanos podrían hacer uso de las cientos de bicis que se encontraban situadas en pequeños estacionamientos especiales colocados en diversos puntos de la capital. La inversión a este sistema fue tan importante que, a finales del mismo año y según la herramienta de cartografía BI-SIGET, la capital queretana contaba con la mayor cantidad de espacios reservados para la circulación de este tipo de vehículos a nivel nacional y la cuarta en América Latina, llegando a contabilizar más de 200 kilómetros de ciclovías que se distribuyen por la ciudad (Peña, 2020). A pesar de ello, para el año 2021 y 2022, medios locales y organismos ciudadanos señalaron las malas condiciones y la falta de mantenimiento hacia las instalaciones, además de la omisión, por parte de la administración gubernamental, de incluir a este sistema entre los proyectos de infraestructura para la movilidad urbana queretana (Álvarez, 2021; Santoyo, 2022)

En los últimos meses han surgido también otras alternativas que complementan las opciones de movilidad urbana, algunas en forma de servicios públicos y otras desde la iniciativa ciudadana; acciones que en su mayoría, se han originado a partir de la problemática por la frecuencia de paso en el servicio del sistema Qrobús, derivadas principalmente por las medidas restrictivas por COVID-19, y por la ininterrumpida

necesidad de los ciudadanos de trasladarse para cumplir sus necesidades primordiales aún en confinamiento.

A continuación se describen brevemente algunas de estas iniciativas que, además de evidenciar los indiscutibles fallos en el sistema Qrobús, reflejan la necesidad de retomar características de nuevos modelos que poco a poco, y según las opiniones de algunos usuarios y actores involucrados, optimizan y satisfacen las exigencias de movilidad urbana de los queretanos.

#### **5.6.1. Los gobiernos municipales salen al quite por la movilidad**

Como lo he señalado anteriormente, el gobierno municipal de Corregidora puso en marcha Movivan en septiembre de 2019, Programa de Movilidad Vecinal que ofrece traslados gratuitos a mujeres de todas las edades y niños varones menores a los 12 años de edad que habitan en dicho municipio, los cuales tienen que ser aprobados con antelación a partir de un registro para obtener la tarjeta que los acredita como beneficiarios del programa. Como su nombre lo indica, las unidades de transporte utilizadas son vehículos tipo van, las cuales tienen una capacidad de hasta 13 pasajeros; se organizan en 10 rutas que transitan por las colonias, fraccionamientos y comunidades de dicho municipio, así como algunos puntos cercanos dentro de la capital, de esta forma, vinculan a los usuarios de Corregidora con los sistemas de transporte metropolitano e interurbano. Debido al éxito del programa, se ha planteado una expansión donde integre a la lista de beneficiarios a adultos mayores y estudiantes de bachillerato del género masculino (Tierrafria, 2021).

Del mismo modo, en diciembre de 2020, el municipio de Querétaro a través de su Secretaría de Movilidad, implementó el programa Acercándote, el cual realiza traslados de forma gratuita desde distintos puntos de la periferia, a sitios que ofrecen más opciones de transbordo a rutas Qrobús. La iniciativa nació durante el confinamiento por el COVID-19, por esta razón se utilizaron las unidades del

programa municipal Transporte Escolar Gratuito que para ese entonces se encontraban fuera de circulación por el resguardo de los estudiantes, de ahí que el color distintivo de las unidades sea el amarillo, tono comúnmente asociado a este tipo de autobuses. En un principio, se le solicitó a la ciudadanía realizar un registro previo para ser beneficiaria del servicio; posteriormente, ante la fuerte demanda y el buen recibimiento por parte de los queretanos, se permitió el acceso de manera libre, motivo por el cual, la red se ha extendido hasta alcanzar un total de 10 rutas en funcionamiento.

Además del color amarillo de los autobuses, una de las principales características que distingue a este servicio es la corta distancia que recorren sus rutas, y por consiguiente, una frecuencia de paso mas breve a las de Qrobús; además, hasta finales de 2021 cada unidad en servicio contaba a bordo con un operador y una asistente, las cuales, entre otras de sus funciones, se encargaban de asesorar y organizar a los pasajeros dentro de la unidad, acciones que ya realizaban con los niños en la modalidad de transporte escolar; tenían también la labor de ofrecer gel antibacterial a los ocupantes, cuidar un distanciamiento óptimo según el semáforo de riesgo epidemiológico vigente y solicitar un buen uso del cubrebocas. En diciembre de 2021, fueron despedidas las más de 120 asistentes del programa Acercándote; hasta marzo de 2022 (fecha en que se redacta este apartado y sin información pública al respecto), un grupo de trabajadoras mantienen un litigio por despido injustificado contra la empresa de outsourcing CAIDEN (Vázquez, 2022).

Manuela (se ha cambiado su nombre para conservar su privacidad), laboró como asistente en las unidades del programa Acercándote hasta que fue despedida en diciembre de 2021 recibiendo \$2,465.00 de liquidación y la promesa de ser recontratada en el mes de marzo, para la fecha en que se redacta este apartado, no se han comunicado con ella para regresar a su antiguo puesto; sobre su experiencia en Acercándote, me comentó que notaba una buena aceptación hacia el programa por parte de los usuarios, que incluso llegó a darse cuenta de como

algunas personas utilizan las rutas amarillas como su principal medio de transporte y las prefieren por encima de las convencionales de Qrobús; a diferencia de éstas, el servicio a cargo del municipio intenta mantener una frecuencia de paso constante, en promedio de 15 minutos, a menos que alguna unidad salga de servicio por algún problema y dependiendo del circuito que recorre cada una de las rutas, característica que, para Manuela, se convertiría en el principal atractivo para los usuarios, además de que se trata de un servicio gratuito y el diseño de los recorridos reduce el número de unidades Qrobús que algunas personas solían usar:

yo lo que he visto es, por ejemplo, la gente a veces prefiere esperar el transporte amarillo aunque atrás venga el que los lleva hasta su destino, por ahorrar algo de dinero, entonces creo que el punto más a favor es el tema económico, y ya el plus es que se ahorran un camión y se acercan lo más que pueden a su trabajo[...] y sí se usan mucho de verdad, se llenan los camiones, la gente los busca, creo que en primera por este asunto del ahorro, y otra pues por qué hay muchos, y hay personas que tomaban dos camiones y ahora solo toman el de nosotros, y gratuito.

Además de asistir a los usuarios, las empleadas limpiaban su unidad asignada mientras esperaban en base y hacían una limpieza general cuando terminaban su horario laboral, de esta forma tanto su relevo, como los primeros ocupantes en el turno siguiente encontrarían limpio el camión. En todo momento daban la bienvenida a los usuarios y amablemente les indicaban el lugar que debían ocupar, si el semáforo de riesgo epidemiológico se encontraba en amarillo o rojo, el cupo en la unidad se reducía y la distancia entre usuarios debía mantenerse con más amplitud.

En el ejercicio de recopilación de información a través de Facebook, el cual se expone a detalle en el apartado Etnografía en redes sociales: los usuarios en Facebook, pregunté a los miembros del grupo sobre su experiencia con este servicio, la publicación recabó 66 comentarios y 38 interacciones, todas ellas fueron



Me gusta y Me encanta. Los comentarios fueron en su mayoría críticas positivas, elogios, y la petición por extender este programa a otras colonias de la zona metropolitana; los mensajes que más se repitieron hacían referencia a la amabilidad de los empleados y a la reducida frecuencia de paso en comparación con el servicio Qrobús (Anexo 8).

Sin duda alguna, los afortunados beneficiarios de este sistema, han encontrado en el programa Acercándote una opción más eficiente y económica para sus traslados cotidianos, además, en algunos casos, el diseño de los circuitos reduce sustancialmente el número de unidades que ocupan en sus desplazamientos y por lo tanto, disminuye también el tiempo de sus recorridos, o simplemente los camiones amarillos se han convertido en un apoyo de conexión ante las fallas en el sistema Qrobús.

Javier tiene 30 años y labora como encargado del área de sistemas para una empresa en el Parque Industrial Benito Juárez, a pocos metros del Cerro del Tambor sobre Avenida de la Luz; su domicilio en la colonia Villas de Santiago, le permite una conexión idónea con su lugar de trabajo mediante la red Qrobús usando las rutas 130 y 131 por el Eje Menchaca. A pesar de que ambas rutas lo acercan a pocos metros tanto de su casa como de la empresa donde labora, la reducción de unidades a partir de la pandemia por COVID-19 ha dificultado sus traslados, por lo que las unidades del programa municipal complementan su trayecto con destino a su domicilio:

el transporte lo tomo entre 7:10 o 7:15 a más tardar, lo tomo aquí abajo en Portal de Samaniego, y pues prácticamente ese camión me lleva hasta mi trabajo, voy llegando por ahí de diez para las ocho, prácticamente son 30 minutos, 35 de camino; a la salida, salgo a Avenida de la Luz a esperar el camión, si tengo suerte y pasa la 130, pues ya me vengo en esa, pero la verdad es que es muy escasa, supuestamente pasa cada hora, tanto la 130 como la 131, la realidad

es de que muchas veces, la 130 de vuelta no pasa, hay veces que te puedes quedar una o dos horas y no pasa el camión, entonces me vengo en la primera que pase, ya sea la 130 o alguna amarilla que me lleve al Santander, y ya de Santander tomo la ruta 10 que igual me deja aquí en Portal de Samaniego.

Menciona además que no presenta el mismo problema por las mañanas con la ruta 131 que viaja de este a oeste, ya que en este caso, el chofer asignado a la primer salida de la mañana se ha vuelto un aliado indiscutible para que pueda llegar a tiempo a su trabajo, pues al tener en cuenta que la mayoría de los usuarios en ese horario acuden a realizar sus actividades laborales, intenta salir lo más puntual posible para llegar a la zona industrial antes de las ocho de la mañana:

mas que al sistema, en este caso yo estaría agradecido con el chofer o con el personal, por que tan solo ahí el sistema denota una carencia, en este caso por ejemplo, de camiones, de rutas, dada la cantidad de gente que va para allá en esos horarios, si habría una carencia importante.

La Unidad de Servicios de Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ), informó que para marzo de 2022 se comenzaría con el regreso a clases presenciales en escuelas públicas de forma progresiva (Contreras, 2022); para la fecha en que se redacta este apartado, no hay información pública y oficial disponible que mencione sobre la continuidad o cancelación del programa.

### **5.6.2. El transporte interurbano**

Otro sistema que ha contribuido desde hace años con la movilidad urbana en la ZMQ, es el conformado por las distintas empresas de autobuses que cubren el servicio de traslados desde la capital hacía las áreas suburbanas y a las comunidades más alejadas de los municipios que colindan con Querétaro; es común observar circulando por las principales avenidas de la ciudad, las unidades de

servicio interurbano rotuladas de colores distintos a los que comúnmente pueden observarse en los camiones de la red Qrobús.

La línea Autotransportes Corregidora, cuenta con distintas unidades que realizan recorridos desde la capital queretana hacia diversos puntos en el municipio del cual retoma su nombre; además, brinda sus servicios a habitantes de algunas colonias y comunidades pertenecientes a Apaseo el Grande, Guanajuato, que se encuentran próximas a la mancha metropolitana. Del mismo modo, los autobuses de Transporte San José Iturbide, son utilizados por algunos queretanos para trasladarse a las colonias, comunidades y parques industriales, situados en la Delegación Santa Rosa Jauregui sobre la Carretera Federal 57. Ciertos usuarios de El Marqués, utilizan las unidades de la empresa de transportes con el mismo nombre del municipio, las rutas de la línea están asignadas para viajar a comunidades alejadas a la zona metropolitana, pero son usadas igualmente por vecinos de los barrios de La Cañada, Hércules, Los Héroes y algunas colonias cercanas a la capital para complementar sus traslados.

Tal es el caso de Karen, una joven estudiante de posgrado y habitante de Hércules, quien me relató que antes de que el COVID-19 llegara a México, se comenzaron una serie de obras de infraestructura y remodelación sobre la avenida principal del barrio, lo que provocó una reestructuración en las rutas de transporte público que transitan por la zona y que fueron temporalmente desviadas a otras calles circundantes; dichos cambios, por cuestiones de distancia y seguridad, la obligaron a buscar alternativas que complementaran sus necesidades de movilidad de una forma económica, cómoda y segura, fue por ello que comenzó a usar los servicios de Transportes el Marqués, autobuses rotulados en color verde y que transitan principalmente por la Carretera Querétaro-Tequisquiapan:

yo lo que tuve que hacer fue tomar otra alternativa[...], por que yo salía de trabajar, por ejemplo a las 7:00, 7:30, entonces ya se había oscurecido; lo que empecé a hacer fue tomar el camión de

Transportes el Marqués[...] y me di cuenta que era mucho más eficiente que el Qrobús [...], pasaba más seguido, pasaba más tarde, o sea lo puedes encontrar a las 11 de la noche; me quedaba también más cerca de donde está mi casa, y pasaba por una zona donde no era tan inseguro.

Aún con la culminación de las obras, y debido a los problemas en la frecuencia de paso de las rutas de Qrobús destinadas a Hércules y alrededores, para Karen, el servicio de transporte interurbano se ha mantenido como una de sus principales opciones cuando tiene que trasladarse hacia la zona centro de Querétaro:

lo que ahora hago es, por ejemplo, cuando salgo, como ya están pasando otra vez los camiones sobre la avenida principal, subo por ahí y me voy caminando un buen tramo viendo si pasa el camión; por que tarda mucho en pasar, o sea, puedes esperar a veces hasta media hora, 40 minutos o más tiempo; aunque yo salga con una hora de anticipación para llegar a donde voy[...] por que si me ha pasado que, por tanto que tarda el camión, no alcanzo a llegar[...] lo que hago es subir por otro lugar a la carretera 200 (se refiere a la Carretera Querétaro-Tequisquiapan) y tomar el transporte del Marqués; digamos que el Qrobús ya no es mi primera opción, si no que siempre digo, si tengo suerte pasa en lo que llego al camión del Marqués, y si no, pues ya, tomo ese otro.

En ambos casos, tanto Javier como Karen, utilizan estos sistemas de movilidad pública colectiva a partir de la necesidad creada por las fallas presentadas en el servicio metropolitano, los aprovechan no como una alternativa disponible que amplíe sus medios para trasladarse, sino que, en los últimos meses han representado las únicas opciones que cubren sus traslados de forma rápida y a un bajo costo. Uno y otro mencionaron que, aunque llegan a utilizar los servicios de plataformas digitales, el tema económico representa un obstáculo para su uso

frecuente, sobre todo en el caso de Javier, quien se desplaza varios días a la semana a su lugar de trabajo.

### **5.7. La optimización de la movilidad urbana desde la iniciativa ciudadana**

Las plataformas de redes sociales digitales se han convertido en el foro idóneo para la ciudadanía a fin de llevar a cabo la discusión en torno a la optimización de la movilidad urbana y los problemas con el STPCCQ. Las características, sobre todo de Twitter, permiten una comunicación que se aprecia más directa por parte de los usuarios y aprovechan esa cercanía virtual para exponer sus preocupaciones y reportar fallas que reconocen a diario en su transitar; es común encontrar quejas donde se citan a @iqt\_redes, @QrobusO, @makugo y @gcuanalo, los dos perfiles oficiales para cada organismo, el actual director del IQT y el gobernados del estado de Querétaro, respectivamente; en Facebook, los comentarios al respecto se canalizan más en las publicaciones que se realizan en los perfiles oficiales del IQT y Qrobús, además de, en los grupos que retoman este tema como principal.

La organización ciudadana se ha hecho presente también en estos foros, desde las personas que crean estos grupos para su discusión y compartir experiencias en Facebook, como los usuarios de Twitter que organizan espacios para el debate de ideas ante la problemática del STPCCQ.

Tuve la oportunidad de estar presente en dos de estos espacios virtuales a través de *Space*, en la primera ocasión se platicó sobre los problemas percibidos en cuanto a la movilidad en la zona metropolitana y sus posibles consecuencias; pude identificar a ingenieros, urbanistas, periodistas y algunos perfiles con una considerable cantidad de seguidores, que escucharon o aportaron ideas para la resolución de dicha problemática, al finalizar la charla, el moderador mencionó que tenía programado reunirse con funcionarios del IQT en los próximos días y que en

otro *Space* informaría de lo acordado<sup>15</sup>; en mi segunda participación, propuso organizar un levantamiento de encuestas origen-destino para sugerir una posible reingeniería en las rutas de la red Qrobús, los pocos asistentes a esta reunión se notaron con ánimos hasta que se les explicó que las personas que quisieran colaborar, saldrían a las calles y efectuar los cuestionarios directamente; después de esta condición, la energía puesta en las palabras decayó y comenzaron a surgir una serie de excusas, al finalizar la reunión se pospusieron los preparativos para la encuesta pero nunca se llevó a cabo, ya que en enero del 2022, el IQT anunció que realizaría el mismo ejercicio con el mismo propósito, pero como he señalado anteriormente, al mes de mayo los resultados de la encuesta origen-destino del instituto no han sido publicados.

Las propuestas para el mejoramiento y la vigilancia hacia el STPCCQ, provienen también de organismos no gubernamentales; el Observatorio Ciudadano de Movilidad Querétaro (OCMQro), surgió, con respaldo de la UAQ, durante las elecciones del año 2015 donde se renovó al gobernador queretano, además de 18 presidentes municipales y 25 diputados al congreso del estado; el grupo conformado por investigadores de instituciones educativas y diversos organismos que promueven una ciudad sustentable, buscaron influir a los diferentes candidatos en sus propuestas en materia de movilidad al observar el poco interés presentado. Durante todos estos años, han mantenido una presencia constante en asuntos relevantes que conciernen a la movilidad en la ZMQ, entre ellos, buscan promover

---

<sup>15</sup> Los *Spaces* de Twitter son salas de audio en tiempo real moderadas por uno o varios perfiles, estos moderadores tienen la facultad de abrir o cerrar el micrófono para todos los participantes, de modo que cada uno de los presentes puede estar en modo de oyente o hablante para una gestión más ordenada de la charla. Además, cada uno de los participantes tiene la opción de interactuar mediante iconos gráficos, por ejemplo, risas o corazones que los oyentes publican mientras un hablante participa, también el gráfico de una mano levantada para pedir el rol de hablante y poder intervenir en la charla. Las invitaciones para ingresar se hacen compartiendo el link del *Space* o ser seguidor de alguien que este participando en uno, en este caso, Twitter anuncia a cada perfil mediante su aplicación para dispositivos móviles, que alguien a quien se sigue está colaborando en dicho espacio.

medios sustentables para los desplazamientos urbanos y desincentivar el uso del automóvil (Código Informativo, 2015).

En su comunicado 04/22, de abril de 2022 publicado en el perfil oficial en Facebook, el OCMQro emitió un resumen de los puntos presentados al IQT como propuesta para el mejoramiento del STPCCQ; en él, señalan cierta preocupación en las condiciones actuales del servicio que ofrece Qrobús, mencionando que mientras en 2009, la red de transporte público contaba con 1450 unidades en circulación y llevaban a cabo un promedio de 650,000 traslados diarios, hoy en día la flotilla es de 550 camiones y efectúan 250,000 viajes al día. Entre los puntos a resaltar en el informe se encuentran los que hacen mención a un rediseño en el sistema de rutas estableciendo recorridos más cortos y por carriles confinados, mejorar las condiciones laborales de los operadores, fomentar el uso de transporte público a funcionarios de la administración gubernamental y municipal, y renovar la flotilla de unidades con aditamentos tecnológicos que mejoren la experiencia, seguridad y comodidad del usuario (Observatorio Ciudadano de Movilidad QRO, 2022).

### **5.7.1. Menchaca Pueblo Mágico**

Durante la etapa en campo conocí un grupo conformado por taxistas y conductores de plataforma que trabajan bajo la modalidad de taxi colectivo en la colonia Menchaca II y aledañas, se identifican con el nombre de Menchaca Pueblo Mágico, y en cada uno de sus vehículos han plasmado, con vinil adhesivo, el logotipo institucional de Pueblos Mágicos pero agregando Menchaca a la frase, simulando un miembro más a la extensa lista nacional. El grupo de conductores brinda su servicio de traslados, pero a diferencia de la modalidad de plataforma donde se paga por un viaje de un punto A a un punto B, recorren una ruta preestablecida de forma similar a una unidad de transporte público colectivo.

El grupo estableció sus rutas como similares a la 17 rumbo a Menchaca III y a la 28 hacia Menchaca II y San José el Alto, esto debido a las constantes fallas que presenta el servicio para los habitantes de estas zonas; para las fechas en que realicé la visita, hacían base en el paradero frente a Plaza del Parque, donde los usuarios llegaban y se instalaban en uno de los asientos de la unidad con cupo de hasta cuatro pasajeros; una vez llena, emprenden la marcha y siguen el mismo recorrido que normalmente hace la ruta original correspondiente hasta llegar a la base, posteriormente realizan el mismo trayecto de regreso a Plaza del Parque.

Observé a diversos conductores en mis visitas a campo, además, realicé un recorrido por el trayecto habitual de la ruta 28 acompañado del entonces organizador del grupo, pude percatarme que muchos usuarios han adoptado muy bien este servicio, mientras algunos dudan en abordar el vehículo, otros suben con mucha naturalidad, como a un viaje de taxi normal, sobre todo los que habitan en la zona alta de Menchaca II donde se reducen las opciones de movilidad pública; los choferes también hacen su labor de promoción, si van con asientos disponibles, se detienen en las esquinas o paraderos oficiales donde ven a usuarios esperando su transporte y los invitan a subir mencionando su recorrido con la ventanilla del coche abierta, “como la ruta 28”; a diferencia de los \$11.00 pesos de Qrobús, el grupo cobra \$15.00 pesos por el pasaje; además, mientras la última ruta 28 sube normalmente a las ocho o nueve de la noche hacia San José el Alto, ellos han extendido su horario de servicio unas horas más para movilizar la mayor cantidad de personas posibles.

El organizador del grupo, del cual omitiré su nombre para conservar su privacidad, me comentó como nació la agrupación después de atestiguar los problemas para trasladarse de sus vecinos en Menchaca II:

yo veía la problemática por que yo vivía en Menchaca, las rutas tardaban de una hora 20 minutos, a una hora 40 minutos; entonces



mucha gente al principio, cuando tú bajabas a trabajar, pues te decían, ¿échame un *ride* no? Y pues te daban lo del camión<sup>16</sup>.

me dijo con orgullo que Menchaca Pueblo Mágico resolvió el problema de movilidad en la zona alta del barrio; además, al relatarme los detalles de su trabajo, noté como acentuó en diversos momentos de la conversación, la labor social que llevan a cabo y la contribución a los habitantes en los lugares que cubren, sobre todo en el caso de mujeres por su seguridad, y de las y los trabajadores, por sus horarios.

Mencionó también que la agrupación tuvo acercamientos con funcionarios del IQT, buscaban formalizar su servicio con el visto bueno del gobierno queretano y que les fuera permitido utilizar, sin problemas, el carril donde hacían base en el paradero frente a Plaza del Parque. Sin embargo, en diciembre de 2021, el entonces director del IQT, anunció que irían tras estos grupos pues operaban fuera de la ley (Conde, 2021); además de Menchaca Pueblo Mágico, tuve conocimiento de otras agrupaciones similares que cubrían las zonas de San Pedro Martir, Juriquilla, Loarca y La Pradera. La noticia, que fue compartida por diversos medios en sus páginas de Facebook, desató una ola de malos comentarios hacia el IQT, aunque algunos defendían la decisión, la mayoría se puso del lado de los taxis colectivos argumentando que si el STPCCQ seguía presentando fallas, debería permitirse la labor de estos grupos que movilizaban a los usuarios, algo que tanto el IQT, como Qrobús, no podían ofrecer.

A pesar de las advertencias, algunos de estos grupos se resisten y siguen operando desde la clandestinidad, la demanda de los usuarios y sus necesidades económicas se los permiten; aunque los conductores de Menchaca Pueblo Mágico ya no hace base en el mismo sitio frente a Plaza del Parque, donde podrían ser sorprendidos por un inspector del IQT, los automóviles particulares y los taxis amarillos con el distintivo característico, siguen circulando en la zona alta del barrio, algunos incluso,

---

<sup>16</sup> Fragmentos de entrevista realizada el día 23 de octubre de 2021 a informante.

han hecho más grande su logotipo cubriendo la mayor parte del cofre del vehículo. En una visita que realicé a la zona alta de Menchaca II en mayo de 2022, pude observar el gráfico de la agrupación pintado en una pared ubicada en el trayecto de la ruta 28 agradeciendo la preferencia de los usuarios (Imagen 16).



Imagen 16: pared pintada con el distintivo del grupo de taxis colectivos Menchaca Pueblo Mágico, ubicado en la calle Río Janitzio, en la zona alta de Menchaca II.

### **5.8. Los usuarios y su espacio vivido**

Si las ciudades fueran un ente viviente, las redes de transporte público serían uno de los mecanismo que distribuyen los elementos necesarios para que todo el organismo se mantenga en completo funcionamiento; para la ciudad misma, se vuelve base para el dinamismo espacial y promotor de encuentros efímeros, vitales para la concepción de la vida urbana. En la ZMQ representa un medio primordial para la movilidad de los habitantes, y en muchos casos, se trata del único del que disponen las personas para desarrollar sus actividades sociales y culturales.

El gobernador, Mauricio Kuri, afirmó que un aproximado de 600 mil queretanos usaban el transporte público antes de las restricciones emitidas debido a la pandemia por COVID-19, en enero de 2022, señaló que esta cifra se redujo a 240 mil usuarios recurrentes durante la etapa de confinamiento (Martínez, 2022); conforme pasa el tiempo y las actividades van regresando a su rutina habitual prepandemia, la demanda por los medios públicos para la movilidad aumenta; tal es el caso de los estudiantes de todos los niveles educativos, que para los meses de abril a agosto de 2022, retomarán paulatinamente las aulas escolares y se calcula que se sumarán un promedio de 50,000 usuarios recurrentes en días hábiles (Navarro, 2022). Para la fecha en que se redacta este apartado (mayo de 2022), he podido presenciar estudiantes que reanudan su rutina escolar de forma presencial y utilizan la red de transporte público para dirigirse a sus lugares de estudio; se distinguen principalmente los de secundaria y de nivel medio superior, sus uniformes de colores y sus mochilas a la espalda los delatan.

Los trabajadores son el principal sector de la población que se traslada en transporte público, es común observarlos saturar la limitada cantidad de autobuses en los primeros horarios de la mañana, cuando salen en masa a cubrir su jornada laboral o por las tardes cuando regresan a sus hogares. En el eje Avenida de la Luz, es común que las unidades se saturen en un tramo muy corto de su recorrido, antes de circular por el eje han recogido a personas en su trayecto por las colonias aledañas, y una vez que ingresan, se llenan por completo en los primeros dos o tres paraderos; aunado a la tan prolongada frecuencia, los usuarios de las colonias posteriores tienen que esperar más tiempo, en promedio, para poder abordar a un autobús con espacio disponible. Muchas de las quejas en redes sociales son de trabajadores que acompañan sus publicaciones con fotografías, donde muestran paraderos abarrotados de personas en las mañanas; algunos responsabilizan a los organismos a cargo, el no cumplir con la hora de entrada en sus lugares de trabajos.

Otro ejemplo de la alta demanda de los trabajadores hacia el transporte público, es el caso de la ruta 98, la cual conecta Cerrito Colorado y Boulevares del Cimatario; en su trayecto de sur a norte, recorre por varios kilómetros la avenida 5 de Febrero y posteriormente ingresa al Parque Industrial Jurica, si coincide con los horarios de salida de las diversas empresas, el autobús se satura completamente solo en este punto y se vuelve imposible que otros usuarios aborden en el recorrido por el eje Avenida de la Luz.

Algunos trabajadores, sobre todo del sector industrial, tienen la opción de contar con transporte privado que disponen las empresas para el traslado de su personal; en algunos casos, este tipo de servicios trazan sus recorridos cercanos a las colonias donde habitan los empleados, en otros más, circulan solamente por las avenidas principales de la ciudad, lo que obliga a los trabajadores a recurrir al transporte público, o a otros medios para acercarse a estos puntos. Tal es el caso de Juan, el joven vecino de Menchaca II que para llegar a su trabajo en el Parque Industrial Querétaro, en la salida a San Luis Potosí, tiene primero que trasladarse a la colonia San Pablo para esperar su transporte de personal.

Un estudio realizado por Obregón-Biosca y Betanzo-Quezada (2015), confirman que casi un 24% de las movilizaciones diaria son por motivos de trabajo, mientras que un 12% para asistir a la escuela; además que un 38.5% de los habitantes de la ZMQ utilizan el STPCCQ para sus traslados cotidianos. Señalan también que la elección del uso del transporte público, está sujeto a las características económicas de los usuarios, por lo tanto, el viajar por este medio responde mas a una necesidad que a la eficiencia que pudiera representar.

En el caso de los trabajadores, estudiantes y personas que se trasladan de forma rutinaria para la producción de sus prácticas sociales indispensables, el uso continuo de una unidad de transporte público puede convertirse en una extensión de su *espacio de vida*. Por ejemplo, para Javier, informante en esta investigación y

usuario del programa Acercándote, la ruta Qrobús que toma por las mañanas con dirección a la empresa para la que labora, representa no solo una herramienta para su traslado, si no qué, el salir a tiempo de su casa y abordar el autobús, lo significa como llegar puntual y sin contratiempo a trabajar:

para mi ahorita es crucial poder levantarme temprano, el poder tomar el camión, por qué, pues obviamente hay otros medios, pero representarían mas gasto y afectarían directamente mi economía; existiendo las rutas como tales, si se vuelve crítico para mí el uso del transporte, y de regreso también, por que tomar un Uber o un taxi, me cuesta arriba de \$60 pesos [...]; me ha pasado que de repente bajo, no sé, 7:15 y ya pasó, entonces lo que hago en esos casos es tomar cualquier ruta, ya sea la 7 o la 59 que me acerquen a Belen y ahí pasa el camión amarillo de ida, el problema es que ahorita por la contingencia, los camiones limitan a los pasajeros, y pues de repente ya cuando llego allá, de por si ya es tarde, ya hay filas de 10, 11 personas [...], a veces ando tomando el camión ahí a las 8:00 de la mañana, y pues ya se me hizo tarde, por que a parte es llegar todavía al Santander, y de Santander esperar al otro amarillo; entonces si me afecta mucho cuando no lo tomo a tiempo.

En el caso de Valeria, igualmente informante en esta investigación, ha significado una ruta en particular como un espacio seguro, que aunque refiere haber sido víctima de acoso en el transporte público, una de las experiencias que recuerda con demasiada angustia ocurrió mientras transitaba a pie después de que no pudo abordar su ruta habitual; para ella, el tomar su ruta acostumbrada y de manera puntual, significó el llegar sana y salva a su casa después de la escuela. Caso contrario a América, quien después de los acontecimientos vividos en sus traslados, significa al transporte público como un espacio inseguro, tanto así que modificó su rutina de viaje eligiendo cuidadosamente el lugar donde se sienta dentro del

autobús, y realiza sus recorridos con dispositivos de seguridad personal entre sus pertenencias.

Al respecto, el mismo espacio puede tener distintos significados como el número de actores que lo significan, y aunque la representación se construye a nivel social, las experiencias previas, las características sociales individuales y los rasgos culturales, juegan un papel determinante para su producción; esta extensión del *espacio de vida* se produce desde la perspectiva de los usuarios a partir de sus rutinas cotidianas y desde sus recorridos espaciales habituales, donde intervienen los destinos, las rutas, los medios, los horarios y las condiciones generales del trayecto; dicha producción interviene directamente en la percepción de los usuarios hacia la calidad en el servicio del STPCCQ.

### **5.9. Reflexiones finales**

Diversos estudios han determinado que el mayor volumen de usuarios de transporte público en la ZMQ, está conformado por ciudadanos pertenecientes a los estratos socioeconómicos más bajos (Obregón-Biosca & Betanzo-Quezada, 2015; Obregón-Biosca, 2018); los usos más solicitados están relacionados con actividades sociales primordiales, como el trabajo, la educación y la compra de bienes, datos que coinciden con los obtenidos en la encuesta realizada para esta investigación y que he detallado anteriormente.

Al ser un medio que funge como vinculante a los mecanismos de integración social, el STPCCQ se convierte más que en una opción, en la única alternativa de movilidad urbana para un gran número de queretanos, y por lo tanto, su uso es ineludible. Este hecho se confirmó en las entrevistas a los usuarios en la etapa de trabajo de campo, al percibir un servicio público deficiente y que no satisface completamente sus traslados de manera óptima, su única opción es adaptar sus necesidades sociales y culturales a las características que ofrece el STPCCQ.

En este sentido, un acceso deficiente a los medios públicos para la movilidad urbana, se relaciona con una movilidad social estancada, principalmente en entornos con un evidente grado de segregación y desigualdad social. Tal es el caso de la colonia Menchaca II, tema abordado en esta investigación, donde se percibe cierta relación entre la dotación desigual del servicio de transporte público y el rezago educativo que han arrastrado los habitantes por años.

La mala administración y la falta de calidad en la prestación del servicio que ofrecen los organismos a cargo, influyen en la elección de los usuarios hacia el uso del transporte público como medio de movilidad; qué a partir de su proceso de percepción, relacionan el uso de este servicio con experiencias negativas previamente vividas, principalmente las que refieren al arribo con retraso a sus destinos, aunque en la captación de información en Facebook, hubo usuarios que refirieron haber tenido secuelas graves después de accidentes sufridos mientras se trasladaban en unidades del servicio de transporte público.

Como lo establece la Geografía Humana, además de los espacios físicos que son reproducidos como espacio vivido, en los casos en los que interviene cualquier proceso de movilidad espacial por parte de los grupos sociales o individuos, las experiencias del viaje se integran también a la reproducción espacial. Para el contexto de la investigación se trataría de aquellas vivencias que experimentan los usuarios en sus traslados cotidianos, que, como se ha detallado anteriormente, las personas consultadas relacionan sus desplazamientos rutinarios con hechos negativos, experiencias que en conjunto influirían en su percepción. En este sentido, los casos de acoso dentro y fuera de la unidad, los accidentes producidos mientras se camina al paradero oficial, y las travesías realizadas entre unas rutas y otras para llegar al destino, influyen también en la reproducción espacial y determinan la percepción de los usuarios.

Se evidencia también una dotación inequitativa en los mecanismos en torno a la movilidad, resulta preocupante cuando las prestaciones de un mismo servicio público se asignan de forma desigual a los ciudadanos, que parecen estar destinadas de acuerdo a la zona en la que habitan o en relación a su nivel socioeconómico; dicha disposición también se vincula con la percepción de los queretanos, a un mayor acceso a los beneficios que asigna el STPCCQ en general, la percepción de los usuarios mejora; esta discriminación en la dotación del servicio de movilidad, repercute en la relación con las experiencias previas en el proceso de percepción, mientras algunos se trasladan de forma más eficiente, otros tantos experimentan más complicaciones para llevar a cabo sus trayectos. Por lo tanto, se puede inferir que en el caso de Querétaro, la percepción hacia el servicio de transporte público, dependerá en gran medida de la zona donde se desarrollen las actividades sociales indispensables de los usuarios; las condiciones de movilidad y por lo tanto, las experiencias negativas en los traslados, empeorarán mientras más alejado de la zona centro se utilice el servicio o mientras el acceso a los servicios públicos de movilidad comprendan mayores dificultades.

Pudo observarse también, que debido a este proceso de producción espacial en donde los usuarios se apropian del espacio, lo reconocen y significan en un plano simbólico, identifican su servicio como ajeno a los otros, contemplando que el STPCCQ es tan variable y ofrece diversas instalaciones, unidades de transporte y experiencias de viaje, dependiendo la ruta y el lugar en donde se aborde. Dicha particularidad pudo observarse en los casos de Lupita y de Gaby, quienes al habitar en zonas en donde los servicios públicos de movilidad presentan condiciones desfavorables en cuanto a calidad, cuestionan esta dotación desigual y comparan su servicio con el *otro*, desarrollando una percepción adecuada a partir de su propia realidad.

Por parte de los operadores, su interacción con la unidad de transporte se vuelve distinta desde el espacio que producen, mientras los usuarios emplean el autobús



como un medio para trasladarse y desarrollar sus actividades socioculturales, los choferes cumplen con su jornada laboral mientras conducen por la ciudad; en este sentido, la percepción hacia el STPCCQ se establece a partir de las condiciones de trabajo a las que se ven sujetos, que según datos obtenidos en esta investigación, han empeorado drásticamente a partir de la formación de la empresa concesionaria Qrobús. Las extenuantes jornadas de trabajo y los sueldos descompasados, han originado un rechazo importante en los conductores queretanos para laborar en el servicio público, que sumado a las unidades fuera de circulación por fallas mecánicas, aminoran la flota de autobuses disponible en la ZMQ y afectan los trayectos rutinarios de los habitantes.

La limitación en las funciones de quienes regulan el transporte colectivo, se refleja también en las plataformas de redes sociales, cuando usuarios dirigen sus quejas a la cuenta oficial del IQT, esta toma el reporte pero las canaliza al perfil de Qrobús, el cual solicita los datos del usuario, la unidad a reportar, o la descripción del incidente. Mi participación en el foro organizado por el IQT, evidenció de igual forma la postura de la representación gubernamental, entienden la problemática, tal vez tengan la solución, pero al tratarse de un servicio concesionado, la mayor parte de la responsabilidad de lo que pasa en las calles, es de Qrobús.

En este sentido, resulta sumamente complejo encontrar una solución concreta que resuelva los problemas en torno al STPCCQ, sin embargo, un elemento que tendría que estar presente de manera obligatoria, tendría que ser la voluntad de quienes toman las decisiones. Al tratarse de un servicio público concesionado, lo normal es que la percepción hacia esta prestación, por parte de Qrobús, gire al rededor de intereses económicos, y que las necesidades de movilidad de los usuarios, permanezcan en un segundo plano de prioridades.

Las omisiones en la administración de las políticas públicas de movilidad, comienzan a pasar factura, hoy en día la ZMQ experimenta severos casos de

congestión vehicular ante cualquier fenómeno atípico que ocurra en la ciudad, además que, la cantidad de días con una alta concentración de contaminantes en el aire, han aumentado de forma considerable de 2018 a 2019 (Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático [INECC], 2020), evidencias de la postergación a la que ha sido sujeta la movilidad a través del STPCCQ.

En el apartado introductor de este documento, se hace referencia a la ENCIG 2019, en la cual el STPCCQ ocupa el último lugar en distintos rubros de acuerdo a la percepción de los usuarios; en la ENCIG 2021, publicada a mediados del año 2022, los resultados no se han modificado a favor de Querétaro, reflejan los acontecimientos experimentados durante la pandemia y la mala administración de las autoridades gubernamentales y los concesionarios, se mantienen los mismos últimos lugares que en la encuesta anterior, además, en cada una de las preguntas, más usuarios se han sumado a las evaluaciones negativas (INEGI, 2022).

Esta investigación nunca pretendió descubrir el hilo negro para solucionar el transporte público en Querétaro, es poco más que una fotografía de un tiempo determinado que intenta capturar datos, evidencias y testimonios, que comúnmente no se manifiestan en los planes de desarrollo. Es necesario colocar sobre la mesa de decisiones la variable de las necesidades sociales y las características culturales de los usuarios; mientras para algunos el abordar su ruta significa trasladarse de un punto A a un punto B, para otros, llega a transformarse en salón de belleza express, una sala de lectura, un comedor para el desayuno o la torta del medio día, un escenario para el payasito o el trovador urbano, la oficina para organizar los documentos de la junta, el escritorio para darle los últimos detalles a la tarea de la primer clase de la mañana, o la entrada a tiempo al trabajo o a la escuela.



## Referencias bibliográficas

- Agudelo, P.** (2021). Querétaro: dos historias. En Querétaro, los datos económicos cuentan una historia y los resultados de progreso social cuentan otra. México cómo vamos. Recuperado de <https://mexicocomovamos.mx/nexos/que-mcv/2021/06/queretaro-dos-historias/>
- Álvarez, D.** (26 de septiembre de 2021). Alerta por abandono a ciclovías; sin mantenimiento 70%. Diario de Querétaro. Recuperado de <https://www.diariodequeretaro.com.mx/local/alerta-por-abandono-a-ciclovias-sin-mantenimiento-70-7258871.html>
- Álvarez, E.** (27 de abril de 2022). Importación de refacciones atrasan reparaciones de unidades QroBús. Quadratin Querétaro. Recuperado de <https://queretaro.quadratin.com.mx/importacion-de-refacciones-atrasan-reparaciones-de-unidades-qrobus/>
- Arreola, D.** (17 de marzo de 2022). Qrobus: Paro de operadores, otra crisis para el gobierno de Kuri. Tribuna de Querétaro. Recuperado de <https://tribunadequeretaro.com/informacion/qrobus-paro-de-operadores-otra-crisis-para-el-gobierno-de-kuri/>
- Baringo, D.** (2013). La tesis de la producción del espacio en Henri Lefebvre y sus críticos: un enfoque a tomar en consideración. Quid 16. Revista Del Área de Estudios Urbanos, 0(3), 119–135.
- Belmont, E.** (2018). La política de la modernización y la reorganización productiva del servicio de transporte público en la Zona Metropolitana de Querétaro. Las polémicas alrededor de Red Q. En Belmont, E. Obregón, S. (coords.), La modernización inconclusa. Polémicas alrededor de la reorganización del

Sistema de Transporte Público en Querétaro: el caso de “Red Q” (pp. 75-103). México: Plaza y Valdés Editores.

**Bianciardi, M.** (1998). Complejidad del concepto de contexto. Recuperado de <http://eqtasis.cl/wp-content/uploads/2018/02/Bianciardi-Marco-Complejidad-concepto-de-contexto.pdf>

**Capron, G., & Pérez López, R.** (2016). La experiencia cotidiana del automóvil y del transporte público en la Zona Metropolitana del Valle de México. *Alteridades*, 26(52), 11-21. Recuperado en 23 de mayo de 2021, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-70172016000200011&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-70172016000200011&lng=es&tlng=es).

**Código Informativo.** (14 de mayo de 2015). Presentan Observatorio Ciudadano de Movilidad de Querétaro en la UAQ. Código Informativo. Recuperado de <https://codiceinformativo.com/2015/05/presentan-observatorio-ciudadano-de-movilidad-de-queretaro-en-la-uaq/>

**Conde, C.** (3 de diciembre de 2021). Frenarán servicios de taxis colectivos, aseveró que la Ley prohíbe esta operación y se pueden aplicar multas. Diario de Querétaro. Recuperado de <https://www.diariodequeretaro.com.mx/local/frenaran-servicios-de-taxis-colectivos-7557000.html>

**Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT).** (2022). Visualizaciones estatales. Recuperado de <https://salud.conacyt.mx/coronavirus/investigacion/visualizaciones/estatales/>

**Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).** (2020). Medición de la pobreza, ¿qué es el Índice de Rezago

Social?. Recuperado de <https://www.coneval.org.mx/Medicion/IRS/Paginas/Que-es-el-indice-de-rezago-social.aspx>

**Contreras, J.** (24 de febrero de 2022). En marzo podría regresar el 100% de las escuelas a clases presenciales en Querétaro. Líder Empresarial. Recuperado de <https://www.liderempresarial.com/en-marzo-podria-regresar-el-100-de-las-escuelas-a-clases-presenciales-en-queretaro/>

**El Conspirador.** (18 de junio de 2021). Pandemia desapareció 10 rutas de qrobús. El Conspirador. Recuperado de <https://www.elconspirador.com.mx/pandemia-desaparecio-10-rutas-de-qrobus/>

**De Mattos, C. y Fuentes, L.** (2012). Crecimiento de la población de Santiago entre 2002 y 2012: ¿compactación o expansión? Una falsa disyuntiva. Revista Planeo, 8, 4-9. Noviembre-diciembre. Disponible en [https://issuu.com/revistaplano/docs/plano\\_8](https://issuu.com/revistaplano/docs/plano_8)

**Delgado, M.** (1999). El animal público. Barcelona, España: Anagrama

**Delgado, M.** (2003). Naturalismo y realismo en etnografía urbana. Cuestiones metodológicas para una antropología de las calles. Revista Colombiana De Antropología, 39, 7-39. <https://doi.org/10.22380/2539472X.123>

**Delgado, M.** (2007). Sociedades movedizas. Pasos hacia una antropología de las calles. Barcelona, España: Anagrama

**Estrada, M.** (15 de mayo de 2017). El lugar “donde ni los camiones se paran”, En Las Menchacas reina la inseguridad, la falta de transporte y el silencio de los agraviados. El Universal Querétaro. Recuperado de

<https://www.eluniversalqueretaro.mx/metropoli/15-05-2017/el-lugar-donde-ni-los-camiones-se-paran>

**García, C. N.** (2004). Diferentes, desiguales y desconectados. Mapas de la interculturalidad. Barcelona, España: Gedisa

**Gaytan, K. L., Ulloa, B., Díaz, S. L.** (2019). Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo - 2019. Rev. Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación. Julio - diciembre 2020. Vol. 7 / N° 2, pp. 152 -164. doi: <https://doi.org/10.26495/icti.v7i2.1499>

**Geertz, C.** (2003). La interpretación de las culturas. [Traducido al español de The Interpretation of Cultures]. Barcelona, España: Gedisa

**Giménez, M. G.** (2005). Teoría y análisis de la cultura. Volumen I. México: CONACULTA, ICOCULT.

**Giménez, G.** (1999). "Territorio, Cultura e Identidades. La región socio-cultural", en: Estudios sobre las Culturas Contemporáneas V(9): 25-57.

**Gobierno de México.** (2020). Resultados del Censo de Población y Vivienda 2020, INEGI, Población de 15 años y más en rezago educativo, calculado con base en el Censo de Población y Vivienda 2020. Recuperado de <https://www.gob.mx/inea/documentos/resultados-del-censo-de-poblacion-y-vivienda-2020-inegi>

**González-Arellano, S.** (2013). El Sistema Automóvil: propuesta conceptual a partir de la noción de operador espacial. Quivera. Revista de Estudios Territoriales, 15(2),23-42.[fecha de Consulta 03 de Mayo de 2020]. ISSN: 1405-8626. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=401/40128974002>

**González, C.** (2012). Segregación urbana dirigida y segregación voluntaria: Querétaro, México. Recuperado de: <https://docplayer.es/41960856-Segregacion-urbana-dirigida-y-segregacionvoluntaria-queretaro-mexico-1.html>

**Hernández, D.** (2012). Activos y estructuras de oportunidades de movilidad: Una propuesta analítica para el estudio de la accesibilidad por transporte público, el bienestar y la equidad. EURE (Santiago), 38(115), 117-135. <https://dx.doi.org/10.4067/S0250-71612012000300006>

**Hernández, T.** (23 de noviembre de 2021). Qrobús en números rojos: MKG. Noticias de Querétaro. Recuperado de <https://noticiasdequeretaro.com.mx/2021/11/23/qrobus-en-numeros-rojos-mkg/>

**Instituto Mexicano para la competitividad.** (2021). Índice de Competitividad Estatal 2021, Resultados ICE 2021. Recuperado de: <https://imco.org.mx/resultados-del-indice-de-competitividad-estatal-ice-2021/>

**Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático (INECC).** (2020). Informe Nacional de la Calidad del Aire 2019, México. Recuperado de <https://sinaica.inecc.gob.mx/archivo/informes/Informe2019.pdf>

**Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).** (s.f.). Características educativas de la población. Recuperado de [https://www.inegi.org.mx/temas/educacion/#Informacion\\_general](https://www.inegi.org.mx/temas/educacion/#Informacion_general)

**Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).** (2020). Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019, Principales Resultados, Mayo 2019. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2019/>



**Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).** (2022). Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021, Principales Resultados, Mayo 2022. Recuperado de [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/encig/2021/doc/encig2021\\_principales\\_resultados.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/encig/2021/doc/encig2021_principales_resultados.pdf)

**Instituto Queretano del Transporte (IQT).** (2016). Programa Estatal de Transporte Querétaro 2016-2021. Recuperado de <https://www.iqt.gob.mx/index.php/programa-estatal-de-transporte-queretaro-2016/>

**Instituto Queretano del Transporte (IQT).** (16 de enero de 2022). Realiza IQT encuestas para optimizar y eficientizar sistema de rutas [Boletín de prensa]. Recuperado de <https://es.wikihow.com/citar-un-comunicado-de-prensa>

**Lange Valdés, C.** (2011). Dimensiones culturales de la movilidad urbana. Revista INVI, 26(71), 87-106. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-83582011000100004>

**Lefbvre, H. (prólogo de Martínez, I.).** (2013). La producción del espacio. España: Capitan Swing.

**Lerma, E.** (2013). Espacio vivido: del espacio local al reticular. Notas en torno a la representación social del espacio vivido en la globalización. Revista Pueblos y Fronteras Digital, 8(15),225-250.[fecha de Consulta 21 de Mayo de 2021]. ISSN: 1870-4115. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90627463009>

**Lindón, A.** (2016). Geografías de la vida cotidiana. En Lindón, A., & Hiernaux, D., Tratado de Geografía Humana (p.p. 356 - 400), México: UAM. Iztapalapa.

- Luna, R.** (29 de noviembre de 2021). Cancelación del segundo piso, revés político para Kuri González. *La Izquierda Diario*. Recuperado de <https://www.laizquierdadiario.mx/Cancelacion-del-segundo-piso-reves-politico-para-Kuri-Gonzalez>
- Márquez, M.** (5 de noviembre de 2021). Así es el proyecto para construir el segundo piso de la Avenida 5 de Febrero en Querétaro; Primer tramo de cuota sería de 6 km entre Zaragoza y Bernardo Quintana. *El Universal Querétaro*. Recuperado de <https://www.eluniversalqueretaro.mx/metropoli/asi-es-el-proyecto-para-construir-el-segundo-piso-de-la-avenida-5-de-febrero-en-queretaro>
- Martínez, D.** (18 de enero de 2022). Pedirán más unidades de transporte público a los concesionarios; Se requieren un 30% más para mejorar las frecuencias, señaló Mauricio Kuri. *Diario de Querétaro*. Recuperado de <https://www.diariodequeretaro.com.mx/local/pediran-mas-unidades-de-transporte-publico-a-los-concesionarios-7745150.html>
- Martner, C.** (2016). Expansión dispersa, ciudad difusa y transporte: el caso de Querétaro, México. *EURE* (Santiago), 42(125), 31-60. <https://dx.doi.org/10.4067/S0250-71612016000100002>
- Moctezuma, R.** (2003). Ciudad y transporte, la movilidad urbana. En Balbo, M., Jordán, R. & Simioni, D. (Comp.), *Cuadernos de la CEPAL 88, la ciudad inclusiva*. (pp. 175-191). Santiago de Chile: CEPAL.
- Molinero, A. y Sánchez, L.** (1998). *Transporte Público. Planeación, Diseño, Operación y Administración*. (3ra. Ed.) Fundación ICA, A.C. México: Ciudad de México.

**Navarro, M.** (1 de marzo de 2022). Cuando se reincorpore el 100% de planteles a las clases presenciales, crecerá hasta en 50 mil el número de pasajeros de transporte público. AM de Querétaro. Recuperado <https://amqueretaro.com/queretaro/2022/03/01/50-mil-estudiantes-se-sumaran-a-la-demanda-de-qrobus/>

**Navarro, M.** (9 de abril de 2021). Mauricio Kuri promete mantener tarifa especial de QroBús. El Universal Querétaro. Recuperado de <https://www.eluniversalqueretaro.mx/politica/mauricio-kuri-promete-mantener-tarifa-especial-de-qrobus>

**Obregón-Biosca, S.** (2018). Características de movilidad de la población residente entre el medio urbano y rural de una zona metropolitana. Papeles de población, 24(97), 145-172. <https://doi.org/10.22185/24487147.2018.97.28>

**Obregón-Biosca, S. & Betanzo-Quezada, E.** (2015). Análisis de la movilidad urbana de una ciudad media mexicana, caso de estudio: Santiago de Querétaro. Economía, sociedad y territorio, 15(47), 61-98. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-84212015000100004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212015000100004&lng=es&tlng=es).

**Obregon-Biosca, S; Navarro, A; Montoya, R; De la Llata, R; Ríos, M.** (2020). Movilidad humana y propagación SARS-COV-2 el nuevo paradigma. Análisis y perspectivas sobre la pandemia, de COVID-19 en Querétaro (pp. 502 - 554). México: Universidad Autónoma de Querétaro

**Observatorio Ciudadano de Movilidad QRO.** [obcimovqro] (4 de abril de 2022). COMUNICADO 04/22, Posibles mejoras al transporte público en Querétaro [Publicación de Facebook]. Recuperado de <https://www.facebook.com/obcimovqro/posts/2790692511239539>

- Ochoa-Ramírez, J., Brigitte-Lamy., Serrano-Sánchez.** (2019). Migración interna y sus efectos en el crecimiento urbano del municipio de Querétaro. *Quivera Revista De Estudios Territoriales*, 21(2), 49-61. doi:10.36677/qret.v21i2.12449
- Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito** (2019). Informe de la Auditoría Local de Seguridad en el Municipio de Querétaro 2019. Recuperado de [https://auditoriadeseuridad-cdeunodc.org/wp-content/uploads/2018/12/Auditoria-Informe-Queretaro\\_230419.pdf](https://auditoriadeseuridad-cdeunodc.org/wp-content/uploads/2018/12/Auditoria-Informe-Queretaro_230419.pdf)
- Osorio, O., Moreno, V.** (2018). Bioantropología de la percepción y el conocimiento. *Revista de Ciencias Sociales*, 27 (40), 27-40. Recuperado de <http://www.revistacienciasociales.cl/ojs/index.php/publicacion/article/view/83>
- Park, R.** (1999). *La ciudad y otros ensayos de ecología urbana*. Barcelona: Ediciones del Serbal.
- Peña, A.** (2020). Estudio de la viabilidad del sistema de bicicletas públicas, como medio alternativo para la movilidad urbana sustentable, en el Municipio de Querétaro [Tesis de maestría, UAQ]. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Querétaro. <http://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/2303>
- Pétonnet, C.** (1982). L'Observation flottante. L'exemple d'un cimetière parisien. En: *L'Homme*, 1982, tome 22 n°4. Etudes d'anthropologie urbaine. pp. 37-47.
- El Queretano** (12 de septiembre de 2020). Detecta Qrobús colonias peligrosas con más asaltos al transporte. *El Queretano*. Recuperado de <https://elqueretano.info/trafico/detecta-qrob-us-colonias-peligrosas-con-mas-asaltos-al-transporte/>

**El Queretano** (15 de julio de 2018). Zonas de riesgo de Querétaro. El Queretano. Recuperado de <https://elqueretano.info/subteraneo/zonas-de-riesgo-de-queretano/>

**Quessep, A.** (2019). Problemas en movilidad, un freno para el desarrollo. [Entrada de blog] Recuperado de <https://blogs.portafolio.co/de-la-idea-a-la-accion/2019/07/23/problemas-movilidad-freno-desarrollo/>

**Ramírez, E.** (2020). El respeto: entre la política de la violencia y la violencia de lo político. Un estudio de caso en Querétaro, México. *Clivajes, Revista de Ciencias Sociales*, VII (13), 53 -79. Recuperado de <https://clivajes.uv.mx/index.php/Clivajes/article/view/2649/4461>

**Ramos, S., L., & Feria, Y.** (2016). La noción de sentido de lugar: una aproximación por medio de textos narrativos y fotografías. *Innovación educativa* (México, DF), 16(71), 83-110. Recuperado en 21 de mayo de 2021, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-26732016000200083&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732016000200083&lng=es&tlng=es).

**Restrepo, E.** (2018). *Etnografía. Alcances, Técnicas y éticas*. Lima, Peru: Universidad Nacional Mayor de San Marcos

**Román Mosquera, A.** (2014). Narrativas de la movilidad cotidiana: un caso de estudio en el barrio La Maternitat i San Ramon de Barcelona. *Periferia*, 101-123.

**Rudo, L.** (1 de junio de 2022). Estas son las rutas Qrobús que mejorarán en la frecuencia, El director del iqt, gerardo cuanalo, dio a conocer las rutas de

qrobús que mejorarán en cuanto a la frecuencia, te decimos cuáles son. Am de Querétaro. Recuperado de <https://amqueretaro.com/queretaro/estado/2022/06/01/estas-son-las-rutas-qrobus-que-mejoraran-en-la-frecuencia/>

**Russell-Bernard, H.** (1995). Métodos de investigación en antropología. Abordajes cualitativos y cuantitativos. 2a ed. [Traducido al español de Research metidos in anthropology. Qualitative and quantitative approaches]. Estados Unidos: AltaMira Press

**Sabatini, F. & Brain, I.** (2008). La segregación, los guetos y la integración social urbana: mitos y claves. EURE (Santiago), 34(103), 5-26. <https://dx.doi.org/10.4067/S0250-71612008000300001>

**Safa Barraza, P.** (s.f.). El concepto de habitus de Pierre Bourdieu y el estudio de las culturas populares en México. Revista Universidad de Guadalajara. Recuperado de: [https://www.frro.utn.edu.ar/repositorio/catedras/basicas/ing\\_sociedad/habitus.pdf](https://www.frro.utn.edu.ar/repositorio/catedras/basicas/ing_sociedad/habitus.pdf)

**Santoyo, K.** (3 de marzo de 2022). Ciclovías: Incumplen autoridades con impulso de movilidad no motorizada. Tribuna de Querétaro. Recuperado de <https://tribunadequeretaro.com/informacion/ciclovias-incumplen-autoridades-con-impulso-de-movilidad-no-motorizada/>

**Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU), Consejo Nacional de Población (CONAPO) e Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).** (2018). Delimitación de las zonas metropolitanas de México 2015. México.

**Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), Consejo Nacional de Población (CONAPO) e Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).** (2004). Delimitación de las zonas metropolitanas de México. México.

**Secretaría de Gobierno.** (21 de febrero de 2022). Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, Plan Estatal de Desarrollo 2021-2027. La Sombra de Arteaga, Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro. Recuperado de <https://lasombradearteaga.segobqueretaro.gob.mx/getfile.php?p1=20220214-01.pdf>

**Sennett, R.** (1997). Carne y piedra: el cuerpo y la ciudad en la civilización occidental. Madrid: Alianza.

**Suarez, M., Galindo, C., Reyes.** (2019). Como nos movemos en la ciudad de México. En Flores, J., I., (Coord.), Inventario de la Ciudad de México: presente y futuro de su gente (pp. 255-293), México: UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas.

**Tierrafria, M.** (2 de septiembre de 2021). Preparan ampliación de Movivan en Corregidora. am de Querétaro. Recuperado de <https://amqueretaro.com/queretaro/2021/09/02/preparan-ampliacion-de-movivan-en-corregidora/>

**Trejo, J.** (Coord.). (2020). 150 años de transporte urbano en Querétaro. Querétaro, México: Universidad Autónoma de Querétaro

**El Universal Querétaro** (24 de mayo de 2013). Menchaca, colonia más insegura: taxistas. El Universal Querétaro. Recuperado de <https://www.eluniversalqueretaro.mx/metropoli/24-05-2013/menchaca-colonia-mas-insegura-taxistas>

**Vargas Melgarejo, L.** (2014). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 0(8), 47-53. Recuperado de <https://alteridades.izt.uam.mx/index.php/Alte/article/view/588>

**Vázquez, A.** (24 de enero de 2022). Denuncian trabajadoras de Movilidad de Querétaro despidos injustificados por outsourcing. *Informativo Querétaro*. Recuperado de <https://informativoq.com.mx/2022/01/denuncian-trabajadoras-de-movilidad-de-queretaro-despidos-injustificados-por-outsourcing/>

**Vega, O. H., Rivera-Rodríguez, H. A., & Malaver Rojas, N.** (2017). Contrastación entre expectativas y percepción de la calidad de servicio del sistema de transporte público de autobuses en Bogotá. *Espacios*, 38(43), [3].

**Venegas. F.** (16 de marzo de 2022). Amagan operadores de Qrobus con paro. Plaza de Armas, el portal de Querétaro. Recuperado de <https://plazadearmas.com.mx/amagan-operadores-de-qrobus-con-paro/>

**Venegas, F.** (4 de mayo de 2021). Mantendrá Kuri tarifas de Qrobús. Plaza de Armas, el portal de Querétaro. Recuperado de <https://plazadearmas.com.mx/mantendra-kuri-tarifas-de-qrobus/>



## Anexos

### Guión de entrevista sobre la percepción hacia el transporte público de la ciudad de Querétaro

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_

Fecha de entrevista: \_\_\_\_\_

Número de entrevista: \_\_\_\_\_

- 1. ¿A qué te dedicas?
- 2. ¿Eres originario(a) de Querétaro?
- 3. ¿Qué tan seguido utilizas el transporte público colectivo para trasladarte por la ciudad?
- 4. ¿Cuál es el motivo principal del por qué lo utilizas?
- 5. ¿Qué rutas sueles utilizar?
- 6. Plátame un poco de tu rutina diaria con respecto al transporte público
- 7. ¿Sueles realizar alguna otra actividad mientras te trasladas en transporte público?
- 8. ¿Consideras que el transporte público juega un papel crucial en alguna de tus actividades cotidianas?
- 9. La administración gubernamental anterior hizo una reforma importante al sistema de transporte público, ¿cuál es tu opinión acerca de los cambios?
- 10. ¿Consideras que estos cambios han afectado o mejorado, de alguna forma, tu vida cotidiana?
- 11. En general ¿qué es lo que más te gusta o aprecias del sistema de transporte público?
- 12. ¿Qué es lo que menos te gusta o más te afecta?
- 13. ¿Sabías que existen *ejes estructurantes* que pretenden mejorar la movilidad de los usuarios de transporte público? ¿Cuáles utilizas?
- 14. ¿Conoces algún otro eje?
- 15. En comparación con los demás ejes ¿Crees que el que tú utilizas es mejor o peor? ¿Por qué?
- 16. ¿Adaptarías alguna implementación de otro eje al que utilizas tú? ¿Cuál?
- 17. En tu opinión ¿cuál es el principal problema del transporte público que afecta tu vida cotidiana?
- 18. ¿Consideras que el servicio de transporte público cumple completamente con tus necesidades de movilidad?
- 19. Si tuvieras la oportunidad de cambiar algún aspecto del transporte público ¿cuál sería?
- 20. ¿Tienes alguna anécdota particular que tenga que ver con el transporte público?

### Preguntas personalizadas

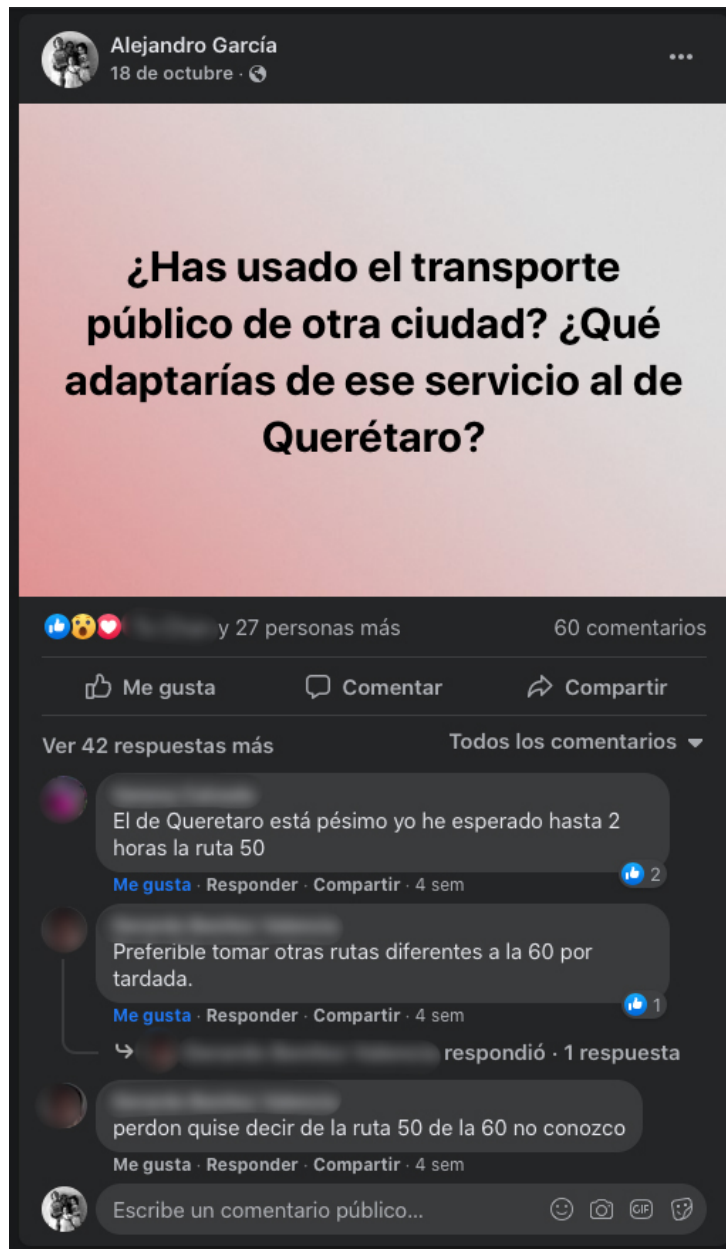
- ¿Haz sido víctima de acoso sexual mientras viajas en transporte público?
- ¿Consideras que el transporte público se adapta a tus necesidades especiales?

---

Anexo 1: batería de preguntas para entrevistas abiertas. Fuente: elaboración propia.



Anexo 2: captura de pantalla de publicación en Facebook.  
Fuente: elaboración propia.



Anexo 3: captura de pantalla de publicación en Facebook.  
Fuente: elaboración propia.



Anexo 4: captura de pantalla de publicación en Facebook.  
Fuente: elaboración propia.

**Encuesta percepción hacia el transporte público colectivo de la ciudad de Querétaro**

**No. de Encuesta:** \_\_\_\_\_ **Lugar:** \_\_\_\_\_

**Aplicó:** \_\_\_\_\_ **Fecha y hora:** \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Género:**  Femenino  Masculino  Otro **Colonia donde vives:** \_\_\_\_\_

**Ocupación:** \_\_\_\_\_ **Ciudad de origen:** \_\_\_\_\_

**Escolaridad:**  Sin estudios  Primaria  Secundaria  Preparatoria/Carrera técnica  Licenciatura  Posgrado

**Condición especial:**

Ninguna

Discapacidad:  Motora  Auditiva  Visual  Intelectual  Mental

Tercera Edad (60 años o más)

Talla baja

**1. ¿Cuál es tu principal medio de transporte?**

Auto propio  Motocicleta  Bicicleta  Transporte Público  Taxi  Plataformas digitales (Uber, Didi, etc.)

Otro ¿cuál? \_\_\_\_\_

**2. ¿Con qué frecuencia utilizas el transporte público colectivo para trasladarte?**

1 a 2 días por semana  3 a 5 días por semana  Todos los días de la semana

**3. ¿Por cuál de estos ejes sueles hacer regularmente tus traslados?**

Eje Constituyentes  Eje Av. de la Luz  Eje Menchaca  Eje Pie de la Cuesta  Ninguno de los anteriores

**4. ¿Cuál fue el motivo de tu último traslado en transporte público?**

Trabajo  Escuela  Llevar a los niños a la escuela  Ir a la universidad  Ir de compras

A realizar pagos de servicios  Llevar a los niños a zonas recreativas  Otras ¿cuáles? \_\_\_\_\_

**5. ¿Por qué usas el transporte público como medio de transporte?**

Es mi única opción de transporte  Porque es rápido  Porque es seguro  Porque es más barato

Por comodidad  Otro ¿cuál? \_\_\_\_\_

**6. ¿Qué ruta es la que más utilizas?** \_\_\_\_\_

**7. En tus traslados más cotidianos ¿cuántas rutas utilizas para llegar a tu destino final?**

1  2  3 o más

**8. En un día cotidiano ¿cuál es el horario normal en el que realizas tu primer traslado?**

de 5 am a 10am  de 10am a 4pm  de 4pm a 10pm  de 10pm en adelante

**9. En un día cotidiano ¿cuál es el horario normal en el que realizas tu último traslado?**

de 5 am a 10am  de 10am a 4pm  de 4pm a 10pm  de 10pm en adelante

**10. En promedio ¿cuanto tiempo esperaste la ruta desde que llegaste a la parada en tu último traslado?**

Menos de 5 minutos  de 5 a 15 minutos  de 15 a 30 minutos  más de 30 minutos

**11. Además del transporte público, ¿utilizas otro medio de transporte para completar tus traslados cotidianos?**

No  Sí, ¿cuál? \_\_\_\_\_

---

Anexo 5: página 1 de batería de preguntas para el levantamiento de encuesta. Fuente: elaboración propia.

- 12. En tu último traslado, ¿qué método de pago utilizaste?**  
 Efectivo (pasar a la 13)  Tarjeta de prepago (pasar a la 14)
- 13. ¿Por qué no utilizaste la tarjeta de prepago?**  
 No tengo tarjeta  Mi tarjeta no tenía crédito  No uso la tarjeta  Otro \_\_\_\_\_
- 14. ¿Dónde sueles recargar tu tarjeta de prepago?**  
 Cerca de mi domicilio  Cerca de la parada de autobús  Cerca de mi destino  Otro \_\_\_\_\_
- 15. Del 1 al 5, donde el 1 es la calificación más baja y el 5 la más alta ¿Cómo calificas el servicio general que brinda el sistema de transporte público colectivo de la ciudad?**  
 1  2  3  4  5
- 16. Del 1 al 5 ¿cómo calificas la accesibilidad a la ruta de transporte público en tu último traslado?**  
 (¿Qué tan cercano se encuentra el punto donde tomas tu ruta más frecuente?)  
 1  2  3  4  5
- 17. Del 1 al 5 ¿cómo calificas la disponibilidad de la ruta en tu último traslado?**  
 (¿Con que frecuencia pasa una ruta después de la otra?)  
 1  2  3  4  5
- 18. Del 1 al 5 ¿cómo calificas la rapidez de la ruta en tu último traslado?**  
 (Tiempo de traslado)  
 1  2  3  4  5
- 19. Del 1 al 5 ¿cómo calificas la conectividad de la ruta en tu último traslado?**  
 (¿La ruta que tomas se vincula con otras rutas?)  
 1  2  3  4  5
- 20. Del 1 al 5 ¿cómo calificas el confort de la unidad en tu último traslado?**  
 1  2  3  4  5
- 21. Del 1 al 5 ¿cómo calificas la limpieza de la unidad en tu último traslado?**  
 1  2  3  4  5
- 22. Del 1 al 5 ¿cómo calificas la amabilidad del chofer en tu último traslado?**  
 1  2  3  4  5
- 23. Del 1 al 5 ¿cómo calificas la calidad de las instalaciones de las paradas de camión en tu último traslado?**  
 1  2  3  4  5
- 24. Del 1 al 5 ¿cómo calificas el costo del pasaje con respecto a la calidad del servicio?**  
 1  2  3  4  5
- 25. Del 1 al 5 ¿cómo calificas la facilidad de ascenso y descenso de la unidad de transporte público en tu último traslado?**  
 1  2  3  4  5

---

Anexo 6: página 2 de batería de preguntas para el levantamiento de encuesta.  
 Fuente: elaboración propia.

26. Cuando utilizas el transporte público ¿qué importancia le das a la necesidad de sentirte seguro en tus traslados?  
 Mucha  Poca  No es algo que tome en cuenta
27. ¿Qué importancia le das a la puntualidad de las unidades?  
 Mucha  Poca  No es algo que tome en cuenta
28. ¿Qué importancia le das a la calidad de las unidades?  
 Mucha  Poca  No es algo que tome en cuenta
29. ¿Qué importancia le das a la limpieza de las unidades?  
 Mucha  Poca  No es algo que tome en cuenta
30. ¿Qué importancia le das al precio del pasaje?  
 Mucha  Poca  No es algo que tome en cuenta
31. ¿Qué importancia le das a que hayan unidades disponibles?  
 Mucha  Poca  No es algo que tome en cuenta
32. ¿Qué importancia le das a que las unidades sean rápidas?  
 Mucha  Poca  No es algo que tome en cuenta
33. ¿Qué importancia le das a que los choferes sean amables?  
 Mucha  Poca  No es algo que tome en cuenta
34. ¿Qué importancia le das al horario de servicio del transporte público?  
 Mucha  Poca  No es algo que tome en cuenta
35. ¿Haz sufrido acoso sexual al utilizar el sistema de transporte público?  
 No  Sí
36. ¿Haz sido testigo de algún tipo de acoso sexual en alguna unidad de transporte público?  
 No  Sí
37. ¿Tenías conocimiento de las 4 avenidas que funcionan como ejes estructurantes y que el gobierno estatal puso en marcha para el mejoramiento del Sistema de Transporte Público?  
 No  Sí  Solo de algunos
38. En tu opinión ¿cuáles son los tres principales problemas que afectan al servicio de transporte público?  
 La falta de unidades  Las rutas tardan mucho en pasar  Rutas mal planeadas  El costo excesivo  
 Conductores poco atentos  Unidades sucias o en mal estado  
 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_
39. Si tuvieras la oportunidad de cambiar tres aspecto del transporte público ¿cuáles serían?  
 Más unidades  Ampliación del horario de servicio  Reacomodo de rutas  Bajar el costo del pasaje  
 Capacitación a conutores  Modernización de las unidades  
 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

---

Anexo 7: página 3 de batería de preguntas para el levantamiento de encuesta.  
Fuente: elaboración propia.



Anexo 8: captura de pantalla de publicación en Facebook.  
Fuente: elaboración propia.



