



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración
Maestría en Administración

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL TRANSPORTE SUB-URBANO
EN EL ESTADO DE QUERÉTARO

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

Maestro en Administración

Presenta:

Teresita Aida Baeza Vargas

Dirigido por:

Dra. María del Pilar Thompson Caplín

SINODALES

Dra. María del Pilar Thompson Caplín
Presidente.



Firma

M. en. A. Josefina Moreno y Ayala
Secretario



Firma

Dr. Fernando Barragán Naranjo
Vocal



Firma

M. en. A. José Alberto Héctor Castro Ferruzca
Suplente



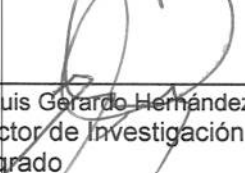
Firma

M.R.I. Mónica Muñoz Cornejo
Suplente



Firma

M. en. I. Héctor Fernando Valencia Pérez
Director Facultad de Contaduría
y Administración



Dr. Luis Gerardo Hernández Sandoval
Director de Investigación y
Posgrado

RESUMEN

El objetivo de este estudio es dirigido a las personas que están en el gobierno en especial a las que laboran en tránsito del estado de Querétaro para que vean como los intereses políticos y personales afectan al desarrollo del transporte sub-urbano del estado de Querétaro, al poner tantos procedimientos y al imponer por ellos las rutas del estado sin conocer verdaderamente las necesidades, y poner a los servidores privados tantas reglas, trabas para que ellos mejoren los servicios que existen. Se hace una recopilación de cómo surge la necesidad del transporte a través de los años y como este va evolucionando por el crecimiento de las ciudades y de las persona.

(Palabras Clave: Desarrollo, Procedimientos, Necesidades, Crecimiento, Reglas, Servicio).

SUMMARY

The objective of this business case is to help people from the State Government, specially to those who work in the Querétaro State Traffic Department, to see how political and personal interests affects de development of the urban transport of the state, putting so many procedures, defining the routes without knowing the real needs, setting so many rules to the private initiative, and not developing the public services. Here is a compilation of how public transport needs are generated through the years and how they evolve due to the cities and population growth.

(Key word :Development, Procedures, Needs, Growth, Rules, Services).

DEDICATORIAS

A Dios por permitirme llegar hasta aquí con salud y trabajo todos los días.

A mis Padres por el apoyo, cariño, comprensión y el amor que me han brindado durante todos los años de mi vida.

A mi Hermano que siempre ha estado a mi lado para apoyarme cuando lo he necesitado.

A mi Esposo por todo el amor y comprensión que me ha brindado y sobre todo el apoyo y ayuda que he requerido a través de los años que lo conozco y a mi hija adorada Sofía le agradezco que se portara tan bien al ser comprensible por dejarla tanto tiempo solita, cuando me tenía que ir a la universidad ó hacer tareas.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis maestros por sus enseñanzas, su pasión y entrega por brindar una excelente formación a los alumnos.

ÍNDICE

	Página
RESUMEN	i
SUMMARY	ii
DEDICATORIAS	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
INTRODUCCIÓN	1
I. MÉTODOS, CONCEPTOS Y TEORÍAS DEL TRANSPORTE	5
1.1 Infraestructura del transporte	6
1.1.2 Vehículos	6
1.1.3 Operaciones	6
1.1.4 Ordenación del tráfico y aparcamientos	7
1.1.5 Ferrocarriles	7
1.1.6 Red de metro	7
1.2 Diseño de redes de transporte	7
1.3 Métodos para el diseño de redes de transporte	8
1.3.1 Método de cuatro etapas	8
1.3.2 Método de teoría de colas	8
1.3.3 Métodos de simulación de transporte	10
1.3.4 Métodos de coeficientes	11
1.4 Modos de Transporte	11

1.5	Categorías del Transporte	11
1.5.1	Transporte y comunicaciones	11
1.5.2	Transporte, actividades y uso de la tierra	12
1.5.3	Transporte Público	12
1.5.3.1	Historia	13
1.5.3.2	Tipos de Servicio	14
1.5.3.3	Clasificación	14
1.6	Transporte público urbano	15
1.6.1	Futuro del transporte público	15
1.6.2	Estado de Querétaro	15
1.7.	Autobús	18
1.8	Mantenimiento económico	20
1.9	El transporte público ilegal	20
1.10	Planificación de transporte	23
1.10.1	Planificación de una red de transporte en un mapa	24
1.10.2	Objetivos del transporte	25
1.10.3	Líneas de trabajo	25
1.11	La importancia de la planeación	26
1.12	Planeación Estratégica	28
1.12.1	Características de la planeación estratégica	29
1.12.2	Las etapas de la planeación estratégica son seis	29
1.13	Planeación Táctica	31
1.14	Planeación Operacionales	33

II.	SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTE	
	(MÉXICO)	36
2.1	Ley de Tránsito del Estado de Querétaro	37
2.1.1	Estructura de la Ley de Tránsito del Estado de Querétaro. Título Primero. Capítulo Único. Disposiciones Generales	37
2.1.2	Objeto de la Ley	37
2.1.3	Aplicación de la Ley	38
2.1.4	Autoridades en Materia de Tránsito	38
2.1.5	Personas de las cuales se auxiliará la dirección de Policía Estatal	38
2.2	Título Segundo. De las Autoridades en Materia de Tránsito y Vialidad Capítulo I. De la Competencia y Facultades de las Autoridades	39
2.3	Del Tránsito Vehicular y de los Peatones. Capítulo I. Disposiciones Generales	39
2.3.1	Vehículo	39
2.3.2	Clasificación de Vehículos	40
2.4	Del Registro de los Vehículos en la Secretaría de Planeación y Finanzas	40
2.4.1	Registro de Vehículos	40
2.4.2	Reglamento de Tránsito del Estado de Querétaro. Capítulo I. Disposiciones Generales	40
2.4.3	Objeto del Reglamento	41
2.5	Del Control Vehicular y Equipamiento de los Vehículos	41
2.6	De las Licencias y Permisos para Conducir	41
2.7	Estructura de la Ley de Transporte Público del Estado de Querétaro. Título Primero. Disposiciones. Preliminares. Capítulo Único. Generalidades	42

2.8	De las Autoridades y del Consejo Estatal de Vialidad y Transporte. Público. Capítulo I	43
2.9	De la Regulación de los Servicios de Transporte Público. Capítulo	44
2.10	Secretaria de Seguridad Ciudadana Atribuciones	45
2.11	Reglamento Interior de la Secretaria Ciudadana. Capítulo Primero. Disposiciones Generales	48
2.12	Capítulo Segundo de las Atribuciones	49
2.13	Capítulo Tercero de las Direcciones y Coordinaciones	51
2.14	Capítulo Cuarto de las Competencias Específicas de las Direcciones y Coordinaciones	52
2.15	Capítulo Quinto de las Suplencias de los Servidores Públicos	64
2.16	Capítulo Sexto de las Desconcentración Administrativa	64
2.17	Normatividad de la Secretaria de Seguridad Ciudadana	65
2.18	Organigrama	66
2.19	Autotransportes San José Iturbide – Querétaro S. A. de C. V.	71
2.20	Filosofía	72
	2.20.1 Visión	72
	2.20.2 Misión	72
	2.20.3 Valores	72
2.21	Historia	73
2.22	Infraestructura	77
2.23	Puntos de Venta	78
	2.23.1 Venta y entrega de boletos	78
	2.23.2 Venta y entrega de boletos por Internet	79

2.23.3	Venta de viaje redondo	79
2.24	Servicios	80
2.24.1	Servicio especializado	80
2.24.2	Información telefónica de salidas y boletos	82
2.24.3	Seguro del viajero	82
2.24.4	Políticas de reclamación de equipaje	82
2.25	Tipos de descuentos	82
2.25.1	Descuentos a Estudiantes	82
2.25.2	Descuento INAPAM (ANTES INSEN)	83
III.	METODOLOGÍA	84
3.1	Tipo de estudio	84
3.1.2	Enfoque Cuantitativo	84
3.1.3	investigación de Campo	85
3.1.4	Marco de la Investigación	86
3.1.5	Estudios descriptivos	86
3.1.6	Análisis estadístico probabilística	88
3.2	Variables de la investigación	88
3.3	Características de una encuesta	89
3.3.1	Objetivo general de la encuesta	89
3.3.2	Como se formula el cuestionario	92
3.4	Rangos de evaluación	92

3.4.1	Análisis de los resultados	92
3.4.2	Análisis de datos	93
	CONCLUSIONES	106
	BIBLIOGRAFÍA	108
	APÉNDICE	111

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Página
3.3 Edad del Usuario	93
3.4 Cuantas veces a la semana usa el transporte urbano	94
3.5 Cuantas veces al día usa el transporte urbano	95
3.6 Es suficiente las rutas que existen, Si ó No	96
3.7 Rutas suficientes del ¿Porque?	96
3.8 Cree que hay exceso de rutas, Si ó No	97
3.9 Cree que hay exceso de rutas del ¿Por qué?	97
3.10 Cree que hay exceso de horarios, Si ó No	98
3.11 Cree que hay exceso de horarios del ¿Por qué?	98
3.12 Es suficiente los horarios de las rutas, Si ó No	99
3.13 Es suficiente los horarios de las rutas del ¿Por qué?	99
3.14 Cree que las rutas las debe elaborar en conjunto autoridades y concesionarios, Si ó No	100
3.15 Cree que las rutas las debe elaborar en conjunto autoridades y concesionarios del ¿Por qué?	101
3.16 Cree que las rutas las deben elaborar solo las autoridades, Si ó No	102
3.17 Cree que las rutas las deben elaborar solo las autoridades del ¿Por qué?	102
3.18 Cree que las rutas las deben elaborar solo los concesionarios, Si ó No.	103

3.19 Cree que las rutas las deben elaborar solo los concesionarios, del ¿Por qué?	103
3.20 Cree que las rutas las debe elaborar en conjunto concesionarios y usuarios, Si ó No	104
3.21 Cree que las rutas las debe elaborar en conjunto concesionarios y usuarios del ¿Por qué?	104
3.22 Donde cree que hace falta el transporte	105
3.23 Usa el transporte urbano para dirigirse a	105

INTRODUCCIÓN

México es uno de los países que cuenta con un número muy grande de transeúntes que utilizan el transporte urbano y sub-urbano, así que el transporte público juega un papel muy importante en cada ciudad de la republica mexicana, por ello se debe contar con buenas empresas que tengan infraestructuras adecuadas para cada estado y que cumplan con las especificaciones necesarias.

Dentro de esta investigación se investiga la mejora del transporte sub-urbano, observando sus componentes de control interno y sus objetivos que tienen la ciudad de Querétaro. Y se encuentra propuestas para desarrollar un sistema de control de rutas que sean aun más efectivas, en tiempo y puntualidad en las nuevas rutas donde aun hace falta el servicio, para que los usuarios estén satisfechos con la empresa.

Para esta investigación se abordan temas relacionados con métodos del transporte, conceptos y teorías, ya que podremos observar desde sus orígenes como fue necesario este tipo de transporte y como en los últimos años a evolucionado y mejorado los servicios de transporte público.

El segundo capítulo se desarrollara la metodología que sirvió como base para respaldar y sustentar el trabajo de la investigación, y el tercero las leyes que rigen al estado de Querétaro con relación al transporte público de pasajeros, por al final la interpretación de resultados se que obtuvieron en las encuestas realizadas del presente estudio.

El planteamiento del problema de la investigación se da en la ciudad de Querétaro el transporte sub-urbano y urbano de pasajeros enfrentan serios problemas, debido al punto de vista del gobierno a que impide que las empresas privadas ofrezcan nuevas propuestas para el servicio y tener una mejor calidad del transporte, debido a que el gobierno tiene muchos intereses políticos y

económicos dentro del transporte, y Querétaro es una ciudad como muchas en México que están en este caso.

La población usuaria del Estado de Querétaro que utiliza el servicio de transporte urbano y sub-urbano tiene invariables quejas contra este servicio, también apunta al gobierno ya que se cuenta con varias trabas para mejorarlo al igual que las empresas de transporte y hacia los mismos usuarios ya que a veces estos destruyen la unidades, se observa que todos somos responsables de esta problemática.

A todo esto, tanto el gobierno como las empresas deben actuar con más cautela con la creatividad para el mejoramiento del transporte y deben de detallar con una buena, organización, coordinación y planeación.

Dentro de esta tesis se observa que el transporte público de pasajeros puede ser más eficiente y eficaz ya que existe la problemática de que los usuarios no cuentan con un buen servicio por inexistencia ó falta de rutas y tiempos no controlados.

La justificación de este trabajo es, ¿Por qué no existen las suficientes rutas de transporte en la ciudad de Querétaro?.

“El secretario de gobierno Alfredo Botello Montes, rechaza la queja de los líderes de los transportistas que asegura que solo algunos han sido tomados en cuenta en los estudios para el reordenamiento del transporte y desaira la ley en la materia que prepara el congreso, y que es una falsedad que no se les haya tomado en cuenta”.

Periódico (La Jornada). Manuel Paredón. 11 de Noviembre del 2005.

“Numerosos transportistas exigen a los diputados a no probar la nueva Ley del Transporte así como está, pues echará por tierra veinte años de servicio al permitir que haya un sistema integral del ramo, monopolizado el servicio y facultar que la autoridad establezca las rutas, excluyendo la opinión de los concesionarios”.

Periódico (Noticias). Jorge Vargas 11 de Noviembre del 2005.

“Con relación a la posibilidad de implementar el “Metrobús” en Querétaro, el coordinador del Consejo Ciudadano consideró que de entrada la ciudad no cuenta con la infraestructura adecuada, para que entren los camiones articulados ó “orugas”.

Periódico (AM). Erick Pacheco 02 de Diciembre del 2005.

El fin de esta investigación es que mi empresa sea escuchada para crear propuestas que busquen desarrollar un sistema de control más efectivo en el transporte sub-urbano, ya que la calidad del transporte es esencial para el progreso de la ciudad, además de ser una responsabilidad social.

Y a riqueza de esta investigación es para que la empresa donde me desempeño sea la primera en desarrollar un sistema de transporte más eficiente y que el usuario este satisfecho y que el gobierno permita plantear a los profesionales nuevas normas, procesos, paradigmas y técnicas, ya que las empresas privadas que prestan sus servicios benefician a la sociedad.

El objetivo de la investigación dentro de esta tesis es ser la primera empresa privada del bajío del transporte sub-urbano en ser escuchada por el gobierno y permitirle proponer y llevar a cabo dichas propuestas para dar el mejor servicio que los usuarios necesitan.

Plantear a la Secretaria de Comunicaciones y Transporte del Estado y a la Secretaria de Comunicaciones y Transporte Federal a cumplir con nuevas rutas de transporte dentro de la ciudad de Querétaro para mejorar la calidad del servicio.

Dentro de la hipótesis se analiza si existen políticas dentro de la Secretaría de Comunicaciones y Transporte del Estado de Querétaro, como en la Secretaría de Comunicaciones y Transporte Federal que bloquean ó dificultan la participación de la iniciativa privada en la planeación del transporte sur-urbano y urbano dentro del la ciudad de Querétaro.

I. MÉTODOS, CONCEPTOS Y TEORÍAS DEL TRANSPORTE

Del latín trans, "al otro lado", y portare, "llevar" traslado de personas ó bienes de un lugar a otro, los transportes pueden también distinguirse según la posesión y el uso de la red.

El Transporte Público, se entiende que los vehículos son utilizables por cualquier persona previo pago de una cantidad de dinero y el Transporte Privado, aquel que es adquirido por personas particulares y cuyo uso queda restringido a sus dueños.



Figura 1. Los diferentes tipos de transporte a lo largo del tiempo.

Fuente: Disponible. <http://es.wikipedia.org/wiki/Transporte>. Recuperado. Marzo, 02, 2008.

En inglés se denomina "transit" al transporte público y "traffic" al transporte privado, en castellano no se hace esa distinción, usándose las palabras "tránsito" y "tráfico" indistintamente para referirse a la circulación de vehículos de transporte; se le llama "transporte pesado" al tráfico de mercancías y carga.

1.1 Infraestructura del transporte

Se denomina normalmente red y se distinguen las de carreteras, vías de ferrocarril, rutas aéreas, canales, tuberías, etc., incluyendo los nodos ó terminales: aeropuertos, estaciones de ferrocarril, terminales de autobuses y puertos.

Cuenta con una Planificación y Gestión del transporte, donde hacen estudios de Ingeniería y economía del transporte, estudios de movilidad, planes intermodales, modelización de redes, sistemas de información geográfica.

1.1.2 Vehículos. Los vehículos de transporte (autos, camiones, trenes, aviones, etc.) transitan sobre las redes, aunque existen casos de redes que no usan vehículos: la red peatonal, las redes de aceras móviles, las cintas transportadoras y los ductos ó tuberías. En cuanto a las carreteras se hacen estudios de planificación, previos, informativos, de impacto ambiental, proyectos de trazado y construcción, inventarios, control y vigilancia y dirección de obra.

1.1.3 Operaciones. Tratan del control del sistema (semáforos, control de trenes, control del tráfico aéreo, etc.) así como de las políticas, los modos de financiación y la regulación del transporte ej: el uso de peajes ó impuestos.

1.1.4 Ordenación del tráfico y aparcamientos. En el transporte público urbano, se dan estudios estadísticos y de encuestas domiciliarias en transporte público y privado, encuestas económicas y estadísticas, tratamiento de grandes bases de datos, aplicaciones informáticas "ad hoc".

1.1.5 Ferrocarriles. Estudios de planificación, previos, informativos, de impacto, proyecto de trazado y construcción, seguridad vial, urbanización y estaciones.

1.1.6 Red de metro. Estudios de planificación, previos, proyecto básico general de la red de metro y programación de fases, impacto ambiental, proyecto constructivo, edificación de estaciones, talleres y cocheras.

Fuente: Disponible. <http://www.ghesa.es/ingenieria/INFRATRANS.HTM>. Recuperado. Marzo, 10, 2008.

1.2 Diseño de redes de transporte

Las redes se diseñan considerando tres aspectos: la geometría, la resistencia y la capacidad, en la práctica, el diseño de transporte centra sus diseños geométricos y definir su ancho, número de carriles, vías ó diámetro, su producto es tomado por el especialista en pavimentos, rieles, puentes.

El problema más complejo del transporte en el mundo no es el de congestiones vehiculares ó el transporte de carga al espacio, sino el del traslado de personas por las restricciones enormes de tiempo y logística.

1.3 Métodos para el diseño de redes de transporte

Los principales métodos para el diseño de redes incluyen el método de las cuatro etapas, el uso de la teoría de colas, la simulación y los métodos que podrían llamarse de coeficientes empíricos.

1.3.1 Método de cuatro etapas. En este método se calcula separadamente la "generación de viajes" ó número de personas, cantidad de carga que produce un área, la "distribución" de viajes, que permite estimar el número de viajes ó cantidad de carga entre cada zona de origen y destino, la "partición modal", el cálculo del número de viajes, cantidad de carga que usarán los diferentes modos de transporte y su conversión en número de vehículos y finalmente la "asignación", ó la definición de qué segmentos de la red ó rutas utilizarán los vehículos.

Utiliza la densidad y la localización de población ó de carga actual para verificar que los volúmenes previstos por el método estén de acuerdo con la realidad y se usan las estimaciones de población futura para recalcular el número de vehículos en cada arco de la red que se usará para el diseño.

1.3.2 Método de teoría de colas. Utiliza la estadística y ciertas asunciones sobre el proceso de servicio, permite estimar, a partir de las tasas de llegada de los clientes ya sean vehículos ó personas y de la velocidad de atención de cada canal de servicio, la longitud de cola y el tiempo promedio de atención. La tasa de llegada de los clientes debe analizarse para conocer su intensidad en número de clientes por hora, sino su distribución en el tiempo.

La distribución de Poisson y las distribuciones geométricas reflejan bien la llegada aleatoria de clientes y la llegada de clientes agrupados, respectivamente, se utiliza principalmente para la estimación de número de casetas de peaje, estaciones de combustible, puestos de atención en puertos y aeropuertos y número de cajeros ó líneas de atención al cliente requeridas en un establecimiento.

La teoría de colas es el estudio matemático de las líneas de espera ó cola (estructura de datos), hay varios procesos relacionados, la llegada al final de la cola, la espera en la cola, y el servicio por el servidor al principio de la cola, y es aplicable en el transporte y en las telecomunicaciones.

Su historia y notación un ingeniero de Dinamarca danés que trabajó para la Copenhagen Telephone Exchange, David Kendall en 1953 publicó el primer artículo sobre la teoría de colas en 1909". Y el Tijms, H.C, "Algorithmic Analysis of Queues", capítulo 9 en A First Course in Stochastic Models, Wiley, Chichester, 2003, ha sido desde entonces extendida a $1/2/3/4/5/6$ donde los números se reemplazan con un código que describe el proceso de llegada.

Los códigos usados son: números "M" para "Markoviano" (la tasa de llegadas sigue una distribución de Poisson), significando una distribución exponencial para los tiempos entre llegadas, números "D" para unos tiempos entre llegadas deterministas, números "G" para una "distribución general" de los tiempos entre llegadas del régimen de llegadas. Un código similar que representa el proceso de servicio (tiempo de servicio). Se usan los mismos símbolos, el I número de canales de servicio ó servidores.

La capacidad del sistema, o el número máximo de clientes permitidos en el sistema incluyendo esos en servicio. Cuando el número está al máximo, las llegadas siguientes son rechazadas. Un caso particular de esta situación es el modelo M/M/n/n o Erlang-B, en el cual no hay cola de espera, sino n recursos

(servidores) y hasta n usuarios como máximo; si llega el usuario $n+1$, es rechazado.

Este último modelo es el que se aplica en telefonía convencional. Otro caso particular es el modelo Erlang-C o $M/M/n$, donde la capacidad del sistema es ilimitada (teóricamente infinita, y en la práctica suficientemente elevada como para que no haya que rechazar llamadas u otras peticiones de servicio), aunque haya sólo n recursos; en caso de llegar el recurso número $n+1$, pasará a una cola de espera, pero no es rechazado, El orden de prioridad en la que los trabajos en la cola son servidos:

- ❖ First Come First Served (“FCFS”) ó First In First Out (“FIFO”).
- ❖ Last Come First Served (“LCFS”) o Last In First Out (“LIFO”).
- ❖ Service In Random Order (“SIRO”).
- ❖ Processor Sharing.

Fuente: Disponible. http://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_de_colas. Recuperado. Abril, 08, 2007.

Fuente: Disponible. <http://es.wikipedia.org/wiki/Transporte>. Recuperado. Abril, 08, 2007.

1.3.3 Métodos de simulación de transporte. Existen dos tipos principales de simulaciones en computador utilizadas en la ingeniería de transporte:

- ❖ Las macrosimulaciones: utilizan ecuaciones que reflejan parámetros generales de la corriente vehicular, como velocidad, densidad y caudal.
- ❖ Las microsimulaciones: simulan cada vehículo ó persona individualmente y hacen uso de ecuaciones que describen el comportamiento de estos vehículos, personas cuando siguen a otro (ecuaciones de seguimiento vehicular) ó cuando circulan sin impedimentos. La teoría de colas se basa en procesos estocásticos.

1.3.4 Métodos de coeficientes. Utilizan ecuaciones de tipo teórico y parten de mediciones que indican la capacidad de una red en condiciones ideales, esta capacidad va disminuyendo a medida que la red ó circunstancias se alejan de ese ideal. Los métodos proporcionan coeficientes menores que la unidad, por los que se debe multiplicar la capacidad "ideal" de la red para encontrar la capacidad en las condiciones dadas.

1.4 Modos de transporte

Los modos son combinaciones de redes, vehículos y operaciones., incluyen el caminar, el coche, el sistema de carretera, los ferrocarriles, el transporte marítimo (barcos, canales y puertos) y el transporte aéreo (aeroplanos, aeropuertos y control del tráfico aéreo). El modo de transporte está restringido a la definición dada para la tercera de las etapas del método de cuatro etapas.

1.5 Categorías de transporte

Transporte por carretera, público, aéreo, ferrocarril, marítimo, fluvial, bicicleta, peatonal, impulsado por animal, conductos, bandas.

1.5.1 Transporte y comunicaciones. El transporte y la comunicación son tanto sustitutos como complementos, aunque el avance de las comunicaciones es importante y permite transmitir información por telégrafo, teléfono, fax ó correo electrónico, el contacto personal tiene características propias que no se pueden sustituir.

El crecimiento del transporte sería imposible sin la comunicación, vital para sistemas de transporte avanzados (control de trenes, de tráfico aéreo, del estado del tránsito en carretera, etc.).

No existe, relación probada entre el crecimiento de estos dos sistemas, el mejor predictor del crecimiento de un sistema de transporte es el crecimiento del producto interno bruto (PIB) de un área. La utilización de series históricas para predecir el crecimiento futuro del sistema de transporte puede llevar a serios problemas de la sub-optimización ó de análisis fragmentario de un sistema).

1.5.2 Transporte, actividades y uso de la tierra. Están relacionados de manera directa, dependiendo del uso de la tierra se generan actividades específicas que no necesariamente coinciden con el lugar de residencia de quienes las desarrollan, en cuyo caso que se deban trasladar. Una jornada puede ser dividida entre el tiempo gastado en actividades y el tiempo gastado viajando desde y hacia el lugar en el cual se desarrollan tales actividades.

Se dice que el transporte es *una demanda indirecta*, dado que carece de fin en sí mismo, pero es necesario para desarrollar las actividades en el sitio de destino, la agrupación de una variedad de actividades dentro de la misma zona terrestre minimiza la necesidad del transporte, por el contrario, la organización por zonas de actividades exclusivas la aumenta.

1.5.3 Transporte público. Denominado transporte de masas, es el servicio de transporte urbano y suburbano de pasajeros al que se accede mediante el pago de una tarifa fijada y que se lleva a cabo con servicios regulares establecidos en rutas señaladas, horarios establecidos y paradas específicas.

Comprende los medios de transporte en que los pasajeros no son los propietarios de los mismos, siendo servidos por terceros, los servicios de transporte público pueden ser suministrados tanto por empresas públicas como privadas, las grandes ciudades y pequeñas disponen de autobuses ó camiones colectivos, según las diferentes denominaciones para cubrir este servicio.

1.5.3.1 Historia. Está documentada la existencia de servicios de carruajes tirados por caballos desde comienzos del siglo XVI, el primer ómnibus moderno fue introducido en 1829, cuando George Shillibeer, un emprendedor fabricante de carrozas, estableció un servicio en Londres, el siguiente servicio regular se inauguró en 1831 en la ciudad de Nueva York y recorría la calle Broadway.

Con la Revolución Industrial y el crecimiento de las ciudades, se hizo cada vez más necesario un sistema de circulación urbano para transportar a la población al trabajo, acontecimientos sociales, culturales y deportivos, ó de cualquier otro tipo.

El primer servicio de transporte rápido subterráneo, conocido como metro, apócope de metropolitano ó ferrocarril urbano, se inauguró en la ciudad de Nueva York en 1904.

Cuando comenzó a utilizarse el automóvil privado en las dos primeras décadas del siglo XX, muchas compañías de ferrocarril urbano quebraron, en la década de 1930.

Se hizo un esfuerzo para su revitalización; la mayoría de las ciudades pronto utilizaron el autobús propulsado por diesel, porque permitía una flexibilidad y libertad a la hora de seleccionar la ruta de la línea de transporte que con el cable aéreo necesario para tranvías y trolebuses no se podía obtener.

El transporte público desempeña una función crítica en grandes áreas metropolitanas, donde más del 50% de los trabajadores dependen de él para desplazarse hacia y desde su lugar de trabajo.

Fuente: Disponible.http://es.wikipedia.org/wiki/Transporte_p%C3%BAblico.Recuperado.Marzo, 18, 2007.

1.5.3.2 Tipos de Servicios. El transporte público se puede clasificar según determinadas características: independencia de paso, control de conducción, forma de propulsión y tipo de servicio que proporciona.

1.5.3.3 Clasificación

- ❖ Modos guiados: tren, metro, monorriel, tranvía, funicular, teleférico.
- ❖ Modos no guiados: autobús (rutas urbanas), autocar (rutas interurbanas), trolebús, taxis y remís (transporte público no colectivo), golondrina, barco, ferry, avión. En modo no guiado, pero en una vía propia, por ejemplo, el autobús clásico en vía reservada.
- ❖ Desde un punto de vista funcional: transporte urbano, interurbano, turístico.
- ❖ Desde un punto de vista reglamentario: transporte que dependen de un servicio público, metro, tranvía, autobús ciertas líneas de autocares locales y regionales, trenes, transporte que dependen del ámbito comercial, trenes de alta velocidad, líneas de autocares interurbanos, líneas aéreas, transatlánticos.

1.6 Transporte público urbano

Los transportes públicos en una ciudad procuran el desplazamiento de personas de un punto a otro en el área de esa ciudad, la gran mayoría de las áreas urbanas de medio y gran tamaño poseen algún tipo de transporte público urbano, en varios países, es responsabilidad municipal conceder licencias, a veces acompañadas de subsidios, a las compañías particulares.

El transporte público urbano es parte esencial de una ciudad, disminuye la contaminación, ya que se usan menos coches para el transporte de personas, además de permitir el desplazamiento de personas que, no teniendo coche y necesitan recorrer largas distancias.

No debemos olvidar que hay personas que teniendo coche, a veces no lo usan las dificultades de falta de estacionamientos ó la alta tarifa de estos y prefieren en ocasiones el transporte público.

1.6.1 Futuro del transporte público. A corto plazo, los modos de transporte existentes con tecnologías probadas serán mejorados, las ciudades con tales sistemas extenderán sus líneas, mientras otras planean construir nuevas infraestructuras que incluyen transporte rápido de cercanías, las alternativas de bajo coste son las que tienen mayores posibilidades.

Hay una enorme variedad de nuevas tecnologías en el área de los sistemas de vehículos inteligentes. Por ejemplo, un trabajador podría disponer de información en tiempo real por internet desde su casa, relativa a la hora en que llegará el siguiente autobús a la parada más cercana, la información para planificar el viaje también estará disponible, las agencias de transporte usarán tecnologías avanzadas para la gestión del tráfico y la flota de sus vehículos.

Los sistemas de control de vehículos que guiarán los autobuses a lo largo de corredores y rutas fijadas están en investigación: reducir el retraso de los vehículos, incrementarán su capacidad y mejorarán su seguridad.

La automatización a través de nuevas tecnologías puede proporcionar un medio para reducir el trabajo mientras aumentan el rendimiento y la seguridad.

1.6.2 Estado de Querétaro.- A través de la investigación que se realizó e investigando en Internet a cerca de transporte público sub-urbano dentro del estado de Querétaro se encontró información relevante para esta arrojando datos donde diariamente un total de 640 mil personas utilizan el sistema de transporte público en la zona metropolitana de Querétaro (ZMQ)-Corregidora, Huimilpan, El Marqués y Querétaro-, de un total de población de 950 mil 828, lo que arroja que el 67.3 por ciento de la población en la ZMQ es usuaria del transporte público, señalan indicadores publicados en la Revista Observatorio Urbano del Instituto Municipal de Planeación (IMPLAN) de Querétaro, en donde se conjugan datos del INEGI y del Plan Integral de Transporte Colectivo, así como de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de Gobierno del Estado.

La red de transporte público colectivo en el servicio urbano tiene una longitud total aproximada de 3 mil 230 kilómetros, en ambos sentidos, siendo el microbús el vehículo predominante con el 38 por ciento de las 2 mil 266 unidades que circulan en la ZMQ; el minibús con un 37 por ciento y el 25 por ciento el autobús, lo que en conjunto suman 52 mil 906 plazas.

Fuente: Disponible. <http://www.oem.com.mx/diariodequeretaro/notas/n666023.htm>. Recuperado. Abril. 17, 2008.

Se hizo encuestas dentro del estado de Querétaro y se realizó el 12 de mayo al 16 de junio, en 46 mil 500 hogares de las 16 delegaciones políticas y 40 municipios conurbados; su costo fue de 53 millones de pesos y se financió con recursos del Fondo Metropolitano, para ver cuanta gente utiliza el servicio del transporte urbano.

Fuente:Disponible. <http://www.oem.com.mx/diariodequeretaro/notas/n666023.htm>. Recuperado. Abril. 17, 2008.

Fuente.Disponible.<http://www.municipiodequeretaro.gob.mx>.Recueprado. Abril. 17, 2008.

1.7 Autobús

Los autobuses son prácticos y eficientes en rutas de corta y media distancia, siendo frecuentemente el medio de transporte más utilizado a nivel de transportes públicos.



Figura 1.2 Fotografía de un actual autobús.

Fuente: Diseño propio.

Para constituir una opción económica, las compañías de transporte buscan establecer una ruta basada en un número aproximado de pasajeros en el área a ser tomada, una vez establecida la ruta, se construyen las paradas de autobuses a lo largo de esa ruta.

Forma de cobro a los usuarios.- Forma de cobro a los usuarios, moneda nacional “pesos”, tiques que pueden ser comprados con anticipación ó en el momento de abordar pagar.



Figura 1.3. Fotografía de la moneda actual de México.

Fuente: Diseño propio.

Descuentos para ciertos usuarios como: ancianos y estudiantes. Pases, de diversas modalidades, que consisten en un documento que identifica al portador y que permiten el uso de determinados transportes públicos en un área ó ruta, pase pre-establecido para personas con diferentes capacidades.

1.8 Mantenimiento económico

Las compañías que administran el sistema de transporte público urbano casi nunca son autosuficientes, es decir, los ingresos generados por las tasas de entrada y propaganda, el resto de los ingresos necesarios para el mantenimiento del sistema de transporte público urbano necesitan ser subsidiados por las Administraciones Públicas, para la construcción de calles, carreteras, estacionamientos sin pago, etc., también constituye una especie de subsidios, principalmente para los automóviles privados.

1.9 El transporte público ilegal

Muchos países subdesarrollados se enfrentan al problema del transporte público ilegal, en varias ciudades como San Paulo, Gran Buenos Aires, Calcuta, Santiago de Chile, México, entre otras, muchas personas, para sobrevivir, cobran una tarifa fija por transportar, ilegalmente, personas en vehículos (furgones y camionetas son los más comunes) no licenciados, haciéndose pasar por un transporte oficial. Esto causa grandes perjuicios económicos para las compañías de transporte público que operan en la ciudad debidamente licenciadas por el órgano de transporte oficial de la ciudad ó país.

Este tipo de transporte también pone en peligro la vida de los pasajeros transportados, debido al uso de vehículos no inspeccionados, que presentan a veces problemas mecánicos, ó debido al conductor, sin licencia profesional.

A pesar de ser ilegal, este género de servicio es bastante usado por la población en general, por dos razones:

Pros y Contras: Los transportes públicos son mucho más eficaces que los transportes individuales en términos de consumo de energía, excepto el avión, que es el modo de transporte más contaminante por pasajero, eso depende del tipo de empleo medio, en el caso de los desplazamientos domicilio y trabajo, este tipo es estructuralmente bajo ya que todos los desplazamientos se hacen en un sentido por la mañana y en el otro al final de la jornada.

- ❖ Los transportes públicos facilitan la circulación, un autobús por ejemplo, puede transportar a más de a 60 personas utilizando la misma superficie que dos coches que por término medio están ocupadas por 1,08 personas los transportes públicos no ocupan espacio de estacionamiento.
- ❖ En proporción a los viajeros que llevan, los transportes públicos ocupan mucho menos espacio, consumen menos energía en su uso, y recursos en su construcción, que el automóvil privado.
- ❖ Los transportes públicos pueden requerir, inversiones importantes, sin embargo, el automóvil privado también requiere inversiones muy cuantiosas (calles, túneles, autopistas, sitio para estacionamientos, etc.,) que en muchos casos se financian con impuestos, además no prestan el mismo servicio que un medio de transporte individual: somete al usuario a horarios, se limita el transporte de equipaje, se acusa a los transportes públicos de rigidez de trayectos y de rigidez de horarios.
- ❖ La rigidez de trayectos significa que el trayecto está ya definido de antemano (esto obviamente no se puede aplicar al taxi). La rigidez de horarios se refiere a que sólo se puede coger a determinadas horas, sin embargo, con una buena red de transporte público se pueden cubrir todos los trayectos posibles (con trasbordo o sin ellos) con un tiempo de espera corto.

- ❖ Pueden ser más rápidos que los transportes individuales, a condición de que las redes sean bastante densas y los servicios de comunicación bastante frecuentes, lo que no es el caso a menudo, por ejemplo, para los desplazamientos de suburbio a suburbio o en el medio rural.
- ❖ El uso de medios de transporte de forma masiva contribuye a la disminución de los embotellamientos en las ciudades y para fomentarlos, algunas ciudades como México han creado un servicio de peajes.
- ❖ En medio urbano, conviene señalar que la bicicleta es un modo de transporte cuya eficacia supera en algunas condiciones a la de los transportes públicos, en términos de rapidez, de flexibilidad de utilización y consumo de energía, sin embargo, no garantiza el mismo servicio, ni el mismo nivel de comodidad, en particular, en caso de inclemencias del tiempo.
- ❖ Muchas de las ventajas e inconvenientes de los transportes públicos se pueden examinar comparando con las ventajas e inconvenientes del automóvil.

Fuente: Disponible. <http://es.wikipedia.org/wiki/Transporte>. Recuperado. Abril, 21, 2008.

1.10 Planificación de transporte

En un proyecto que estudia demandas presentes y futuras de movilidad de personas y material.



Figura 1.4. Fotografía de un sistema de ruta de transporte.

Fuente: Disponible.http://es.wikipedia.org/wiki/Planificaci%C3%B3n_de_transporte.Recuperado.Abril 23, 2008.

Estos proyectos están precedidos por estudios de movimientos y necesariamente involucran a los diferentes medios de transporte, esta estrechamente relacionados con el campo de la ingeniería de tráfico (transporte).

1.10.1 *Planificación de una red de transporte en un mapa.* La definición general de Planificación es el desarrollo de planes y programas de acción dentro del contexto de un proceso continuo mediante el cual se alcanza un objetivo predeterminado.



Figura 1.5 Fotografía de un panel Informativo en tiempo real en una parada de autobús.

Fuente: Disponible. http://es.wikipedia.org/wiki/Planificaci%C3%B3n_de_transporte. Recuperado. Abril, 23, 2008.

La planificación clásica se refiere a la formulación, evaluación y elección de alternativas para poder cumplir un objetivo determinado, por ejemplo: la construcción de líneas de autobuses urbanos, etc.

1.10.2 Objetivos del transporte. En la planificación del tráfico y del transporte no hay objetivo único, sino que en general hay varios, cuya finalidad es la obtención de un sistema de tránsito satisfactoriamente eficiente, en consonancia con el desarrollo urbano, en que se reduzca o se eviten la secuela de consecuencias negativas que suele caracterizar la circulación tanto de vehículos como de peatones.

Por la amplitud de objetivos y por involucrar una gama considerable de variables del desarrollo urbano referido, la planificación de transporte es parte importante del proceso continuo de planificación urbana general.

1.10.3 Líneas de trabajo. Las principales líneas de trabajo del planificador son: Conocimiento de los diferentes medios de transporte y sus características, analizar la demanda existente de cada modo de transporte, planificar las redes y su relación con el entorno (paradas, rutas y frecuencia), diseñar sistemas de prioridad para el transporte público, analizar las necesidades de las estaciones (servicios, accesos, localización), estudios de intermodalidades, de impacto ambiental, estrategias y planificación de transporte público.

1.11 La importancia de la planeación

La planeación como función principal de la administración, permite captar la magnitud de la importancia de la planeación de la administración, en la planeación conduce a actividades organizativas de liderazgo y de control, ó como la planeación como las raíces de un magnifico roble de donde brotan las ramas de la organización del liderazgo y el control.

Sin planes los administradores no pueden saber como organizar a la gente y a los recursos, sin un plan, no pueden dirigir con confianza ó esperar que otros lo sigan y sin un plan , los administradores y sus seguidores tiene pocas probabilidades de lograr sus metas ó de saber cuando y donde se están desviando de su camino, el control se convierte en un ejercicio y con frecuencia los planes erróneos afectan la salud de toda la organización.

La coordinación de planes a corto y largo plazo. Con frecuencia se elaboran planes a corto plazo sin referencia alguna a planes a largo plazo, es un grave error, nunca se insistirá lo suficiente en la importancia de integrar ambos tipos de planes, de manera que jamás debería elaborarse un plan a corto plazo que no contribuya al cumplimiento del correspondiente plan a largo plazo.

Las decisiones acerca de situaciones inmediatas en las que no se consideran los efectos sobre objetivos más distantes suelen implicar gran desperdicio.

Los administradores responsables deben repasar y revisar continuamente sus decisiones inmediatas para determinar si contribuyen a programas a largo plazo, en tanto que los administradores subordinados deben ser regularmente informados sobre los planes a largo plazo, a fin de que puedan tomar decisiones congruentes con las metas a largo plazo de la compañía.

Interrelación entre planeación estratégica, táctica y operacional

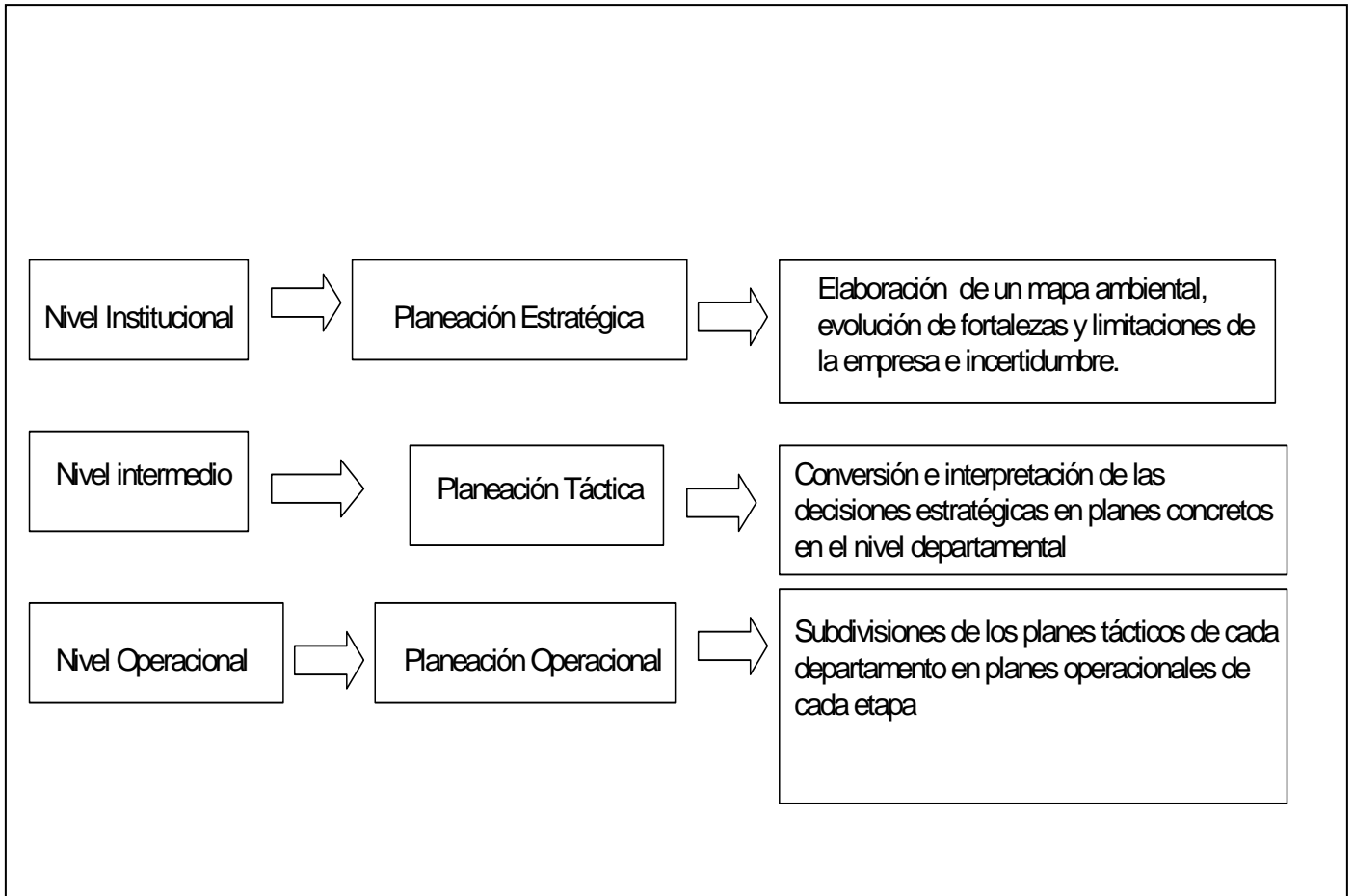


Figura 1.6 Interrelación entre planeación estratégica, táctica y operacional

Fuente: Disponible. <http://www.monografias.com/trabajos33/planeacion/planeacion.shtml>. Recuperado el 26 de Abril, 2008.

1.12 Planeación Estratégica

El concepto de la planeación estratégica es la toma deliberada y sistemática de decisiones que incluyen propósitos que afectan a toda la empresa durante largos períodos, es más amplio y se desarrolla en los niveles jerárquicos más elevados de la empresa, es decir, en el nivel institucional.

Es un proceso continuo de toma de decisiones estratégicas que no se preocupa por anticipar decisiones que deban tomarse en el futuro, sino por considerar las implicaciones futuras de las decisiones que deban tomarse en el presente.

La estrategia empresarial se orienta hacia lo que la empresa debe hacer para conseguir los objetivos empresariales, la planeación estratégica trata de especificar como lograr esos objetivos y trata de establecer lo que la empresa debe hacer antes de emprender la acción empresarial necesaria, esto significa que la empresa en conjunto debe involucrarse en la planeación estratégica como sus niveles, recursos, potencialidad y habilidad, para lograr el efecto sinérgico de integración de todos estos aspectos.

La planeación estratégica es genérica y amplia requiere subdividirse en planes tácticos desarrollados en el nivel intermedio de la empresa, cada uno de los cuales esta orientada a su departamento, además se debe subdividirse en planes operacionales desarrollados en el nivel operacional de la empresa, que detallen con minuciosidad cada tarea ó actividad que debe ejecutarse.

Los dirigentes, en el nivel institucional de la empresa, cumplen la tarea primordial de enfrentar la incertidumbre generado por los elementos incontrolables e imprevisibles del ambiente de tarea y el ambiente general.

1.12.1 Características de la planeación estratégica

- ❖ Orientada hacia las relaciones entre la empresa y su ambiente de tarea y esta sujeta a la incertidumbre de los acontecimientos ambientales.
- ❖ Incluye la empresa como totalidad y abarca todos sus recursos para obtener el efecto sinérgico de toda capacidad y potencialidad de la empresa.
- ❖ Es proyectada a largo plazo, por lo menos en términos de sus efectos y consecuencias.
- ❖ Para enfrentar la incertidumbre la planeación estratégica basa sus condiciones en sus juicios y no en los datos.
- ❖ La respuesta estratégica de la empresa incluye un comportamiento global y sintético.

1.12.2 Las etapas de la planeación estratégica son seis

- ❖ Determinación de los objetivos empresariales
- ❖ Análisis ambiental externo
- ❖ Análisis organizacional interno
- ❖ Formulación de las alternativas estratégicas y elección de la estrategia empresarial
- ❖ Elaboración de la planeación estratégica
- ❖ Implementación mediante planes tácticos y operacionales

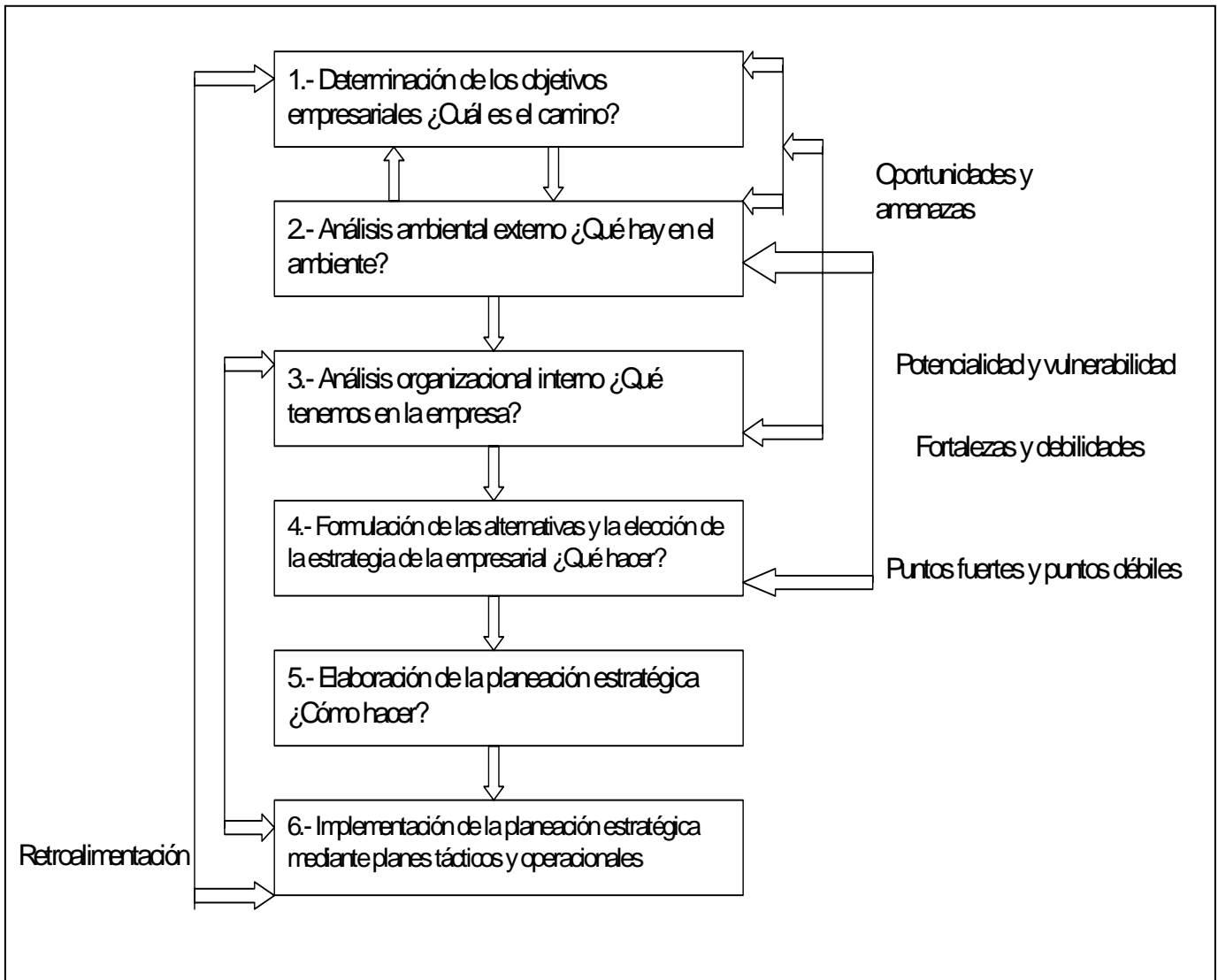


Figura 1.7 Las etapas de la planeación estratégica

Fuente: Disponible. <http://www.monografias.com/trabajos33/planeacion/planeacion.shtml>. Recuperado el 26 de Abril, 2008.

1.13 *Planeación Táctica*

Su concepto, es la función administrativa que determina con anticipación qué se debe hacer y cuáles objetivos se deben alcanzar, busca brindar condiciones racionales para la empresa, sus departamentos ó divisiones se organizan a partir de ciertas hipótesis respecto de la realidad actual y futura.

La planeación parte del reconocimiento y del puesto que las acciones presentes y reflejan necesariamente previsiones implícitas y futuros, estas deben ser explícitas y objetivas en cualquier tipo de análisis realizado para que ciertos asuntos inmediatos se vuelvan menos confusos y, en consecuencia, menos importantes.

Existe la mentalidad simplista de solucionar los problemas a medida que surgen en las empresas, lo cual las torna más reactivas que proactivas ante los acontecimientos, respecto de los eventos que ocurren en un mundo repleto de cambios; la planeación es una técnica utilizada para asimilar la incertidumbre y dar más consistencia al desempeño de las empresas.

Características de la planeación táctica: Es un proceso permanente y continuo realizado en la empresa y no termina en el simple montaje de un plan de acción.

- ❖ Se orienta hacia el futuro y está estrechamente ligada a la previsión, aunque no debe confundirse con ella, el concepto de planeación incluye el aspecto de temporalidad y futuro: la planeación es una relación entre tareas por hacer y el tiempo disponible para hacerlas, así como el pasado ya se fue y el presente va en camino, la planeación debe preocuparse por el futuro.
- ❖ Se preocupa por la racionalidad en la toma de decisiones, pues al establecer esquemas para el futuro, funciona como medio de orientación

del proceso de decisiones, al darle mayor racionalidad y sustraerlo de la incertidumbre adyacente en cualquier toma de decisiones.

- ❖ Selecciona determinado curso de acción entre varias alternativas, teniendo en cuenta sus consecuencias futuras y las posibilidades de realización.
- ❖ Es sistémica ya que considera que la empresa ó el órgano (departamento, división, etc.) y es una totalidad conformada por el sistema y los subsistemas, así como por las relaciones internas y externas.
- ❖ La planeación es iterativa, ya que se proyecta hacia el futuro y debe ser flexible para aceptar ajustes y correcciones, la planeación es iterativa porque presupone avances, retrocesos y modificaciones en función de eventos nuevos y diferentes que ocurren tanto en el ambiente como en la empresa.
- ❖ Es una técnica de asignación de recursos estudiada y decidida con anticipación, reflejar la optimización en la asignación y el dimensionamiento de los recursos de que dispondrá la empresa ó el órgano respectivo para sus operaciones futuras.
- ❖ La planeación es una técnica cíclica que permite mediciones y evaluaciones a medida que se ejecuta, para efectuar una planeación con información y perspectivas más seguras y correctas.
- ❖ Es una función administrativa que interactúa dinámicamente con las demás, se relaciona con las demás funciones administrativas (organización, dirección y control), y ejerce, recibe la influencia de todas ellas en todo momento y niveles de la empresa.
- ❖ La planeación es una técnica de coordinación, ya que permite la coordinación de varias actividades para conseguir con eficacia los objetivos deseados, ya que ésta consiste en obtener los objetivos deseados; es necesario que las actividades de los diversos órganos y niveles de la

empresa se integren y sincronicen para lograr los objetivos finales, la planeación permite esa integración y sincronización.

1.14 *Planeación Operacional*

Tiene como concepto dentro de la lógica del sistema cerrado, se preocupa básicamente por el "qué hacer" y por el "cómo hacer", y se refiere de manera específica a las tareas y operaciones realizadas en el nivel operacional, al estar fundada en la lógica del sistema cerrado, la planeación operacional se orienta hacia la optimización y maximización de los resultados, mientras que la planeación táctica se orienta hacia resultados satisfactorios.

Los administradores conciben mediante la planeación operacional, y determinan acciones futuras en el nivel operacional que conducen al éxito y al alcance de los objetivos de la empresa, dado que el grado de libertad en la ejecución de tareas y operaciones en el nivel operacional es pequeño y limitado, la planeación operacional se caracteriza por la forma detallada en que se establecen las tareas y operaciones, por el carácter inmediatista ya que se da a corto plazo y por la amplitud total que aborda una sola tarea u operación.

La planeación operacional se puede concebir como un sistema: comienza por los objetivos establecidos por la planeación táctica, desarrolla planes, procedimientos detallados y proporciona información de retroalimentación para proporcionar medios y condiciones que optimicen y maximicen los resultados.

Está constituida por numerosos planes operacionales que proliferan en las diversas áreas y funciones de la empresa: producción u operaciones, finanzas, mercadotecnia, recursos humanos, etc., y en el fondo, los planes operacionales preservan la administración mediante la rutina, al asegurar que todos ejecuten las

tareas y operaciones de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa para alcanzar sus objetivos.

Los planes operacionales se orientan hacia la eficiencia de los medios y la eficacia en los fines que corresponden a los niveles institucionales ó intermedios de la empresa.

Clases de planes operacionales. Son heterogéneos y diversificados y se clasifican en cuatro clases:

1. Procedimientos.- es la secuencia de pasos ó etapas que se deben seguir con rigurosidad para ejecutar los planes, tienen unas clases de procedimientos que son: Flujo grama vertical, horizontal y de bloques.
2. Presupuestos.- planes relacionados con dinero.
3. Programas ó programación.-planes relacionados con tiempo.
4. Reglamentos.-planes relacionados con comportamiento.

Nivel Empresarial	Nivel de Planeación	Alcance	Extensión	Grado de incertidumbre
Institucional	Estratégico	La empresa como su totalidad	Largo plazo	Elevado debido a las coacciones y contingencias, que no pueden preverse
Intermedio	Táctico	Un área específica de la empresa, (departamento) ó división	Corto plazo	Limitación de las variables involucradas para reducir la incertidumbre y permitir la programación
Operacional	Operacional	Una tarea u operación específica	Corto plazo	Reducido, gracias a la operación y realización de todas las actividades

Figura 1.8 Niveles y características de la planeación

Fuente: Disponible. <http://www.monografias.com/trabajos33/planeacion/planeacion.shtml>. Recuperado. Abril, 26, 2008.

II. SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTE (MÉXICO)

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) de México es la Secretaría de Estado a la que según Ley Orgánica de la Administración Pública Federal en su Artículo 36 le corresponde el despacho de las siguientes funciones:

- ❖ Formular y conducir las políticas y programas para el desarrollo del transporte y las comunicaciones de acuerdo a las necesidades del país.
- ❖ Regular, inspeccionar y vigilar los servicios públicos de correos y telégrafos y sus servicios diversos; conducir la administración de los servicios federales de comunicaciones eléctricas y electrónicas y su enlace con los servicios similares públicos concesionados con los servicios privados de teléfonos, telégrafos e inalámbricos y con los estatales y extranjeros; así como del servicio público de procesamiento remoto de datos.
- ❖ Otorgar concesiones y permisos previa opinión de la Secretaría de Gobernación (México), para establecer y explotar sistemas y servicios telegráficos, telefónicos, sistemas y servicios de comunicación inalámbrica por telecomunicaciones y satélites, de servicio público de procesamiento remoto de datos, estaciones radio experimentales, culturales y de aficionados y estaciones de radiodifusión comerciales y culturales; así como vigilar el aspecto técnico del funcionamiento de tales sistemas, servicios y estaciones.
- ❖ Regular y vigilar la administración de los aeropuertos nacionales, conceder permisos para la construcción de aeropuertos particulares y vigilar su operación.
- ❖ Construir las vías férreas, patios y terminales de carácter federal para el establecimiento y explotación de ferrocarriles, y la vigilancia técnica de su funcionamiento y operación.
- ❖ Otorgar concesiones y permisos para la explotación de *servicios de Autotransportes* en las carreteras federales y vigilar técnicamente su

funcionamiento y operación, así como el cumplimiento de las disposiciones legales respectivas.

- ❖ Construir, reconstruir y conservar las obras marítimas, portuarias y de dragado, instalar el señalamiento marítimo y proporcionar los servicios de información y seguridad para la navegación marítima.
- ❖ Construir y conservar los caminos y puentes federales, incluso los internacionales; así como las estaciones y centrales de Autotransporte federal.
- ❖ Construir aeropuertos federales y cooperar con los gobiernos de los Estados y las autoridades municipales, en la construcción y conservación de obras de ese género.

2.1 Ley de Tránsito del Estado de Querétaro.

Lic. Francisco Garrido Patrón, Gobernador constitucional del Estado libre y soberano de Querétaro Arteaga, a los habitantes del mismo sabed que: la quincuagésima tercera Legislatura del Estado de Querétaro, en uso de las facultades que le confieren los artículos 40 y 41 fracción II de la Constitución Política del Estado libre y soberano de Querétaro Arteaga, y por lo anterior, este poder Legislativo, expide la siguiente:

2.1.1 Estructura de la Ley de Tránsito del Estado de Querétaro. Título Primero. Capítulo Único. Disposiciones Generales

2.1.2 Objeto de la Ley. Art. 1 La presente ley es de orden público e interés general y tiene por objeto establecer las bases para la ordenación y regulación del tránsito

de vehículos, de sus ocupantes y de los peatones que hagan uso de las vías públicas del Estado de Querétaro.

2.1.3 Aplicación de la Ley. Art. 2 La aplicación de esta ley corresponde a las autoridades estatales y municipales en los ámbitos de su competencia, de conformidad con lo establecido en las normas jurídicas vigentes, así como en los convenios que se suscriban en materia de tránsito y vialidad. Para los efectos de la presente ley se entenderá por Dirección a la Dirección de Policía Estatal en el Estado.

2.1.4 Autoridades en Materia de Tránsito Art.3 Son autoridades en materia de tránsito y vialidad en el Estado de Querétaro

I.- El Titular del Poder Ejecutivo del Estado.

II.- El Secretario de Seguridad Ciudadana.

III.- El Director de la Policía Estatal.

IV.- Los Ayuntamientos, en el ámbito de su competencia.

V.- Los Presidentes Municipales, en el ámbito de su competencia.

VI.- Los Titulares de los diversos cuerpos de tránsito municipal en el Estado, en el ámbito de su competencia.

VII.- Los demás que con ese carácter determinen otras disposiciones aplicables.

2.1.5 Personas de las cuales se auxiliará la dirección de Policía Estatal Art. 6 La Dirección de Policía Estatal y los Municipios, para la prestación del servicio público de tránsito y vialidad, se auxiliarán de las personas que tengan conocimientos técnicos y científicos sobre dicha materia.

2.2 *Título Segundo. De las Autoridades en Materia de Tránsito y Vialidad.*
Capítulo I. De la Competencia y Facultades de las Autoridades

Facultades y Obligaciones del Poder Ejecutivo del Estado. Art. 7
Corresponde al Titular del Poder Ejecutivo del Estado las siguientes facultades y obligaciones:

- I.- Fungir como jefe en materia de tránsito y vialidad estatal.
- II.- Celebrar convenios y acuerdos de coordinación con la Federación, el Distrito Federal, los Estados y los Municipios y los particulares, para la mejor prestación de los servicios en materia de tránsito y vialidad en el Estado.
- III.- Promover la participación de la ciudadanía en el análisis y solución de la problemática en materia de tránsito, dentro de las vías de jurisdicción del Estado.
- IV.- Normar, dirigir, controlar, supervisar y evaluar los programas estatales de tránsito en el Estado, por sí ó a través del funcionario que designe para ese efecto, según las necesidades públicas.
- V.- Dictar la normatividad consiste en la elaboración, diseño y definición de políticas, programas y acciones a ejecutar en los campos de vialidad y tránsito, así como implementar la participación ciudadana en el desarrollo de este fin.
- VI.- Proveer a la exacta observancia de las disposiciones de la presente ley y.
- VII.- Las que le confieran la presente ley y los demás ordenamientos legales.

2.3 *Título Cuarto. Del Tránsito Vehicular y de los Peatones.* Capítulo I.
Disposiciones Generales

2.3.1 *Vehículo.* Art. 44 Para los efectos de esta ley, de su reglamento y de las disposiciones administrativas correspondientes, se entiende por vehículo todo

mueble por sí mismo, mediante mecanismos de propulsión, de impulsión ó de cualquier otro objeto ó instrumento, transite por las vías públicas.

2.3.2 Clasificación de Vehículos. Art. 45 Los se clasifican, en razón del servicio a que se encuentren destinados

- a) Vehículos de servicio privado.
- b) Vehículos de servicio público.
- c) Vehículos de servicio oficial.
- d) Vehículos de servicio social.

Art. 47 Son vehículos de servicio público los que estén destinados, para transitar con ánimo de lucro, a la transportación de personas u objetos por las vías públicas de acuerdo con las disposiciones de la Ley de Transporte, sus reglamentos y demás disposiciones aplicables.

2.4 Capítulo II. Del Registro de los Vehículos en la Secretaría de Planeación y Finanzas

2.4.1 Registro de Vehículos. Art. 50 Las personas físicas ó morales propietarias de vehículos destinados a transitar por las vías públicas del Estado, además de satisfacer los requisitos propios de cada caso, deberán de registrarlos ante la Secretaria de Planeación y Finanzas del Gobierno del Estado.

2.4.2 Reglamento de Tránsito del Estado de Querétaro. Capítulo I. Disposiciones Generales.

2.4.3 Objeto del Reglamento. Art. 1 El presente tiene por objeto regular el tránsito de peatones y vehículos en las vías públicas, conforme a lo dispuesto en la Ley de Tránsito del Estado de Querétaro, y sus normas serán obligatorias en todo su territorio.

2.5 Capítulo III. Del Control Vehicular y Equipamiento de los Vehículos

Clasificación de los Vehículos. Art. 7 Para los efectos de este reglamento, los vehículos se clasifican en las siguientes formas.

I.- Por su peso en.

A) Ligeros: Aquéllos cuyo peso bruto vehicular sea hasta 3.5 toneladas (bicicletas, bicimotos, trimotos, tretamotos, motocicletas, motonetas, automóviles, camionetas, remolques, semiremolques, vehículos de tracción animal).

B) Pesados: Aquéllos cuyo peso bruto vehicular sea de más de 3.5 toneladas, entre otros (Autobuses, camiones de dos ejes ó más, tractocamiones, remolques y semiremolques, vehículos agrícolas, equipos especial móvil, camionetas, vehículos con grúa.

II.- Por su tipo en: Automóviles, Camiones, Autobús (microbús, minibús, otros similares), Remolque ó semiremolque y Especiales.

III.- Por su uso, en: Particulares, Públicos (los que operan mediante el cobro de tarifa autorizada por medio de concesión ó permiso y Oficial).

2.6 Capítulo V. De las Licencias y Permisos para Conducir

Tipos de Licencias de Conducir. Art. 29 De acuerdo a la categoría del vehículo para cuyo manejo sea necesaria la licencia, la Dirección expedirá los siguientes tipos:

- ❖ Tipo A: Licencia de Automovilista.
- ❖ Tipo B: Licencia de Chofer.

- ❖ Tipo C: Licencia de Chofer de Servicio Público en los siguientes subtipos: Taxi, Colectivo (para conducir, además de los que amparan los tipos A y B, vehículos de transporte público de personas en las modalidades de urbano y suburbano, Carga.
- ❖ Tipo D: Licencia de Motociclista.

2.7 Estructura de la Ley de Transporte Público del Estado de Querétaro. Título Primero. Disposiciones Preliminares. Capítulo Único. Generalidades

Art. 1 La presente Ley es de orden público e interés social. Tiene por objeto establecer las bases, programas y lineamientos generales para ordenar, regular, dar seguridad, protección y, en consecuencia, garantizar el desarrollo del transporte público de personas y objetos en el Estado de Querétaro, bajo ciertos criterios generales que atiendan fundamentalmente las necesidades actuales y futuras de desplazamiento, en relación con los centros de población polos de desarrollo industrial ó comercial y de cualquier otro que requiera servicio público de transporte, a fin de elevar la calidad de vida de las personas.

Art. 2. *Corresponde al Estado.* II. Promover, coordinar y supervisar acuerdos, programas y convenios con autoridades federales, estatales y municipales en materia de transporte, a fin de facilitar el desplazamiento de las personas.

Art. 3 Se considera de interés público la protección del derecho del ciudadano a recibir el servicio público de transporte que garantice su desplazamiento; por lo tanto, son prioritarias y de utilidad pública las actividades que realice el Estado, orientadas a la eficiente administración, planeación, programación, operación, control, desarrollo y conservación de la infraestructura que para ello se requiera.

2.8 Título Segundo. De las Autoridades y del Consejo Estatal de Vialidad y Transporte Público. Capítulo I

De las Autoridades. Art. 6 Son autoridades, en materia de transporte.

- I.- El titular del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- II.- La Secretaría de Gobierno.
- III.- La Secretaría de Seguridad Ciudadana.
- IV.- La Dirección de Transporte.
- V.- La Dirección de Policía Estatal.
- VI.- La Dirección de Gobierno.
- VII.- Las demás a las que la Ley reconozca ese carácter.

Art.8 *Corresponde al titular del Poder Ejecutivo las siguientes facultades:*

- II. Otorgar, negar, refrendar, suspender y revocar, por sí ó a través de la Secretaría de Gobierno, concesiones para el servicio público de transporte, en términos de la presente Ley.
- III. Celebrar con los sectores públicos y privado, los convenios que se requieran para la adecuada prestación de los servicios de transporte.

Art. 9 *Corresponde al Secretaría de Gobierno, directamente ó por conducto de los servidores públicos que señalen las disposiciones reglamentarias, las siguientes facultades:*

- III. Fijar y ajustar las tarifas para el cobro del servicio de transporte concesionado, previo acuerdo del titular del Poder Ejecutivo, buscando el equilibrio entre la rentabilidad económica de los prestadores de servicio y el interés público.
- IV. Autorizar, por sí ó a través de la Dirección de Gobierno, los convenios y contratos de asociación en participación ó cualquier otro esquema de contratación lícito, que los concesionarios celebren entre sí ó con terceras personas, fijando las bases para unión, combinación y enlace entre los concesionarios, siempre que con dichos convenios, no se alteren ó afecten las especificaciones y condiciones de operación del servicio concesionado.

Art. 10 *Corresponde al Secretario de Seguridad Ciudadana*, directamente ó por conducto de los servidores públicos que señalen las disposiciones reglamentarias conducentes.

I. Proponer, aplicar, dirigir, coordinar y supervisar las políticas, programas, convenios, acuerdos y disposiciones en la materia que esta Ley regula.

II. Promover la cooperación entre las autoridades federales, estatales y municipales competentes, a efecto de garantizar la adecuada ejecución de los instrumentos rectores y regulatorios del sector.

Art. 11 *Corresponde al Director de Transporte*, directamente ó por conducto de los servidores públicos que señalen las disposiciones reglamentarias.

VI. Coordinarse con las áreas competentes de la administración pública federal, estatal y municipal, en asuntos relacionados con el transporte público y el desplazamiento de personas en el territorio estatal.

VI. Coordinarse.

VII. Realizar y promover, directamente ó con el apoyo de los sectores públicos privados.

XVI. Garantizar la continuidad en la prestación del servicio público de transporte, en todas sus modalidades, coordinándose para tal efecto con autoridades federales, estatales ó municipales y con el sector privado.

XVIII. Autorizar, suspender ó revocar, según corresponda, el registro como transportista, necesario para la prestación del servicio especializado de transporte.

2.9 Título Quinto. De la Regulación de los Servicios de Transporte Público.

Capítulo I

De las Clasificación y Modalidades. Art. 23 El Estado, a través de las autoridades competentes, ordenará, controlará, regulará, desarrollará y supervisará todos los servicios de transporte público que tengan como origen ó destino esta Entidad Federativa.

El poder Ejecutivo del Estado propiciará la celebración de convenios con la Federación y otros gobiernos estatales y municipales, para la conformación de redes interestatales e intermunicipales, tomando en cuenta a las personas físicas y morales del Estado con arraigo y experiencia de servicio en la zona de operación de las redes, con la finalidad de ordenar y regular los servicios de transporte que en ellas se presten.

2.10 *Secretaría de Seguridad Ciudadana Atribuciones*

Ley orgánica de la administración pública. Capítulo tercero. De la competencia de las dependencias del ejecutivo.

Artículo 20. Para el estudio, planeación, despacho y ejecución de los asuntos de la Administración Pública del Estado, auxiliarán al Titular del Poder Ejecutivo las siguientes Dependencias.

- I. Secretario de Gobierno.
- XIII. Secretaría de Seguridad Ciudadana..

Artículo 29 BIS. La Secretaría de Seguridad Ciudadana es la dependencia estatal que, con respeto de las competencia federal y municipal, tiene a su cargo, velar por el orden público y la paz social, en los términos del artículo 21 y 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, a través de la prevención y combate a todo tipo de conductas antisociales, así como la protección de las personas y sus bienes ante siniestros y desastres naturales, y le corresponde el despacho de los siguientes asuntos.

- I. Diseñar, proponer y ejecutar las políticas y programas de seguridad pública en el ámbito estatal para prevenir la comisión de delitos y apoyar la procuración de justicia en bien los gobernados.

- II. Diseñar, proponer y ejecutar las políticas y programas de tránsito, de transporte privado y de la prestación del servicio de transporte público, en su caso, con la participación de los Municipios de acuerdo a los convenios y programas en que estos intervengan; así como expedir los permisos y placas de circulación, las licencias y permisos para conducir.
- III. Diseñar, proponer y ejecutar las políticas y programas de protección civil en el ámbito estatal.
- IV. Proponer al Ejecutivo del Estado las medidas que garanticen la congruencia de las políticas de seguridad pública, tránsito, transporte y protección civil entre las dependencias de la administración pública.
- V. Organizar, dirigir, administrar y supervisar a la Policía Estatal, así como garantizar el desempeño honesto de su personal y aplicar su régimen disciplinario.
- VI. Nombrar al Director de la Policía Estatal y demás mandos de seguridad pública, tránsito y transporte.
- VII. Organizar, dirigir y administrar el Colegio de Policía y el servicio civil de carrera de la policía a su cargo.
- VIII. Organizar, dirigir, administrar y supervisar el Sistema Estatal de Protección Civil a través de la Unidad Estatal de Protección Civil de conformidad con la ley de la materia.
- IX. Representar al Poder Ejecutivo del Estado en el Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- X. El titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, fungirá como Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública.
- XI. Proponer en el seno del Consejo Estatal de Seguridad Pública, políticas, acciones y estrategias de coordinación en materia de prevención del delito y seguridad vial para todo el territorio del Estado.
- XII. I.-Proponer en el seno del Consejo Estatal de Protección Civil, políticas, acciones y estrategias de coordinación en materia de protección civil para todo el territorio del Estado.

- XIII. II.-Intervenir en auxilio ó en coordinación con las autoridades competentes y en términos de las leyes relativas en materia de portación de armas y supervisar la aportación por empleados estatales.
- XIV. III.-Otorgar las autorizaciones a empresas que presten servicios privados de seguridad en la Entidad, así como supervisar su funcionamiento.
- XV. IV.-Participar en los convenios y acuerdos de colaboración, en el ámbito de su competencia, con autoridades federales, estatales y municipales, y con instituciones cuyo objeto ó interés sea coincidente con los de la Secretaría.
- XVI. V-Efectuar, en coordinación con la Procuraduría General de Justicia estudios sobre los actos delictivos e incorporarlos en el diseño de las políticas en materia de prevención del delito.
- XVII.VI.-Participar en los convenios y acuerdos con autoridades federales estatales ó municipales y con particulares, para la protección de la integridad física de las personas y preservación de sus bienes, en situaciones de peligro ó amenazas por disturbios, violencia o riesgo inminente.
- XVIII. VII.-Auxiliar a las autoridades jurisdiccionales y administrativas cuando así lo requieran, para el debido ejercicio de sus funciones.
- XIX. VIII.-Fomentar la participación ciudadana en la formulación de planes y programas de prevención del delito, seguridad vial y protección civil coordinándose, en su caso, con los diferentes órdenes de gobierno.
- XX. IX.-Promover y facilitar la participación social para el desarrollo de actividades de observación sobre el ejercicio de sus atribuciones.
- XXI. X.-Atender de manera expedita las denuncias y quejas ciudadanas con relación al ejercicio de sus atribuciones.
- XXII.XI.-Proponer al Ejecutivo la creación o modificación de las direcciones ó departamentos administrativos para el buen funcionamiento de la Secretaría.
- XXIII. XII.-Proponer al Ejecutivo al titular de la Unidad Estatal de Protección Civil.
- XXIV. XIII.-Proponer al Ejecutivo los reglamentos en las materias de su competencia.

Las demás que le atribuyan expresamente las leyes y reglamentos.
(Reforma 23 diciembre 2003).

2.11 Reglamento Interior de la Secretaría Ciudadana. Capítulo Primero Disposiciones Generales

Artículo 1. Este reglamento tiene por objeto establecer las bases para la organización de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, para el despacho de los asuntos que le competen, de conformidad con lo que establece la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Querétaro y las demás disposiciones aplicables.

Artículo 2. El titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana será el Secretario, quien conducirá las actividades de la Secretaría en forma planeada y programada, con base en las políticas, lineamientos, acciones, mecanismos e instrumentos que al respecto se fijen, para el logro de las metas y objetivos establecidos en el Plan Estatal de Desarrollo y demás instrumentos que de él se deriven. En el presente ordenamiento se entenderá por Secretaría, a la Secretaría de Seguridad Ciudadana.

Artículo 3. Para el estudio, planeación y despacho de los asuntos de su competencia, la Secretaría de Seguridad Ciudadana contará con las siguientes unidades y órganos.

- I. Dirección de Prevención.
- II. Dirección de Policía Estatal.
- III. Dirección de Gestión de Emergencias.
- IV. Dirección de Transporte.
- V. Dirección de Servicios Administrativos.
- VI. Dirección de Informática y Telecomunicaciones.

- VII. Coordinación de Relaciones con el Público.
- VIII. Coordinación de Planeación y Evaluación.
- IX. Coordinación Jurídica.
- X. Órgano Interno de Control, que dependerá operativamente de la Secretaría de Seguridad Ciudadana y normativamente de la Secretaría de la Contraloría.
- XI. Consejo de Honor y Justicia.
- XII. Comisión de Carrera Policial.
- XIII. Comité de Estándares Profesionales.

Los órganos a que se refieren las fracciones XI, XII y XIII, funcionarán y ejercerán sus respectivas atribuciones conforme lo establezcan, en su caso, la Ley de Seguridad Pública para el Estado de Querétaro y sus respectivos reglamentos.

2.12 Capítulo Segundo de las Atribuciones

Artículo 4. El trámite y resolución de los asuntos que sean competencia de la Secretaría, corresponde originalmente al Secretario de Seguridad Ciudadana, quien, para la mejor distribución y desarrollo del trabajo, podrá delegar sus facultades en servidores públicos subalternos, con excepción de las enumeradas en el artículo cinco de este ordenamiento.

Artículo 5. *El Secretario tendrá las siguientes facultades que serán indelegables:*

- I. Establecer y dirigir la política de la Secretaría en forma congruente con los lineamientos, prioridades y objetivos establecidos por el Titular del Poder Ejecutivo.
- II. Proponer al Titular del Poder Ejecutivo la solicitud de Declaratoria de emergencia ó desastre, según el caso.

- III. Someter a la consideración del Titular del Poder Ejecutivo los asuntos encomendados a la Secretaría y a las entidades paraestatales del sector, y desempeñar las comisiones especiales que el mismo le confiera.
- IV. Proponer al Titular del Poder Ejecutivo los proyectos de leyes, decretos, reglamentos, acuerdos, circulares y demás disposiciones relativas al ámbito de competencia de la Secretaría.
- V. Refrendar los reglamentos, decretos y acuerdos del Titular del Poder Ejecutivo, que se refieran al ámbito de competencia de la Secretaría.
- VI. Proponer al Titular del Poder Ejecutivo la suscripción de acuerdos con otras instancias del Gobierno federal, estatal y municipal, en el ámbito de la competencia de la Secretaría.
- VII. Designar y expedir los nombramientos de los Directores y Coordinadores a que se refiere este reglamento. Los nombramientos de los policías de carrera se sujetarán a lo que establezcan las disposiciones de la Ley de la materia; VIII. Proponer al Titular del Poder Ejecutivo la creación ó modificación de las direcciones ó departamentos administrativos, necesarios para el buen funcionamiento de la Secretaría.
- IX. Participar en los convenios y acuerdos, en el ámbito de su competencia, que se suscriban con particulares, autoridades federales, estatales y municipales.
- X. Establecer las unidades de coordinación, asesoría y apoyo técnico que requiera el funcionamiento administrativo de la Secretaría.
- XI. Aprobar los anteproyectos del programa anual de trabajo y presupuesto anual de la Secretaría, así como los de las entidades paraestatales del sector que coordina, a efecto de que sean presentados a la Secretaría de Planeación y Finanzas, en los términos de la legislación aplicable.
- XII. Derogada.
- XIII. Derogada.
- XIV. Establecer los criterios de interpretación que se den con motivo de la aplicación de este Reglamento, y sobre los casos de su competencia no previstos en el mismo.

XV. Ejercer las demás facultades que los ordenamientos legales y reglamentarios le confieran expresamente, así como aquellas otras que, con el carácter de no delegables, le asigne el Titular del Ejecutivo. Sin perjuicio de lo que dispone este Reglamento, la facultad para individualizar e imponer sanciones en materia de tránsito y transporte público, seguridad privada, protección civil y demás materias cuya supervisión y control se encomienden a la Secretaría por las leyes aplicables, corresponde en forma originaria al Secretario, quien la ejerce por conducto de las unidades administrativas auxiliares en los términos de este Reglamento ó mediante su personal subalterno, sin perjuicio de hacerlo directamente.

2.13 Capítulo Tercero de las Direcciones y Coordinaciones

Artículo 6. Al frente de cada Dirección y Coordinación habrá un titular, quien asumirá la responsabilidad, ante su superior jerárquico, del funcionamiento de la unidad administrativa a su cargo, y será auxiliado por los jefes de departamento y demás personal que requiera el servicio.

Artículo 7. *Son facultades de los Directores y Coordinadores, las siguientes:*

- I. Planear, desarrollar, ejecutar, controlar y evaluar los programas relacionados con el área de su competencia ó que les sean encomendados.
- II. Planear, organizar, coordinar y evaluar el funcionamiento de las unidades administrativas que tengan adscritas, informando al Secretario de los avances y resultados obtenidos.
- III. Apoyar en la elaboración del Programa Operativo Anual y del anteproyecto de presupuesto anual de las unidades administrativas que tengan adscritas.
- IV. Proponer al Secretario los manuales de organización, de procedimientos y, en su caso, de servicios al público, en lo relativo a la unidad ó unidades administrativas a su cargo.

- V. Someter a la aprobación del Secretario los estudios y proyectos, así como las propuestas de modernización y simplificación administrativa, que se elaboren en el área de su responsabilidad.
- VI. Proponer al Secretario la designación y remoción del personal de apoyo a su cargo, y de las unidades administrativas adscritas a la coordinación ó dirección.
- VII. Suscribir los documentos relativos al ejercicio de sus atribuciones y aquéllos que les sean señalados por delegación ó suplencia.
- VIII. Ejercer los presupuestos autorizados de las unidades administrativas a su cargo, según lo establecido en las disposiciones legales aplicables.
- IX. Dar asesoría técnica, en asuntos de su competencia, a los servidores públicos de la Secretaría.
- X. Coordinar sus actividades con los titulares de otras unidades administrativas de la Secretaría y proporcionar informes, datos ó la cooperación técnica requeridos por las propias unidades de la Secretaría y por las demás dependencias del Poder Ejecutivo Estatal.
- XI. Coadyuvar en el ámbito de sus facultades, al cumplimiento de los trabajos y resoluciones de los órganos colegiados a que se refiere el artículo 3, fracciones XI, XII y XIII, de este reglamento.
- XII. Expedir a solicitud de autoridad competente, constancias de cotejo de documentos oficiales que obren en sus archivos, siempre que hubiesen sido expedidos por el área respectiva.
- XIII. Las demás que señalen los ordenamientos jurídicos aplicables, ó en su caso les delegue el Secretario.

2.14 Capítulo Cuarto de las Competencias Específicas de las Direcciones y Coordinaciones

Artículo 8. *Son atribuciones de la Dirección de Prevención:* I. Estudiar el origen y comportamiento de los fenómenos que impliquen o puedan implicar un

riesgo a la integridad de las personas y su patrimonio, a efecto de diseñar políticas tendientes a prevenirlos.

II. Desarrollar e impulsar programas y acciones tendientes a prevenir la comisión de delitos, así como riesgos y accidentes de tránsito.

III. Administrar el sistema de expedición de permisos de circulación, licencias y permisos para conducir vehículos automotores.

IV. Llevar el control de expedientes de manejo, a través del registro de infracciones a las leyes y reglamentos en materia de tránsito y transporte público y de los accidentes viales de los que conozca la Secretaría y en su caso, de los de competencia federal y municipal que ocurran en territorio del Estado y sean hechos del conocimiento de la Secretaría por las autoridades competentes.

V. Individualizar para su aplicación, las sanciones por infracción a las leyes y reglamentos en materia de tránsito, de conformidad con los ordenamientos aplicables y los convenios sobre vialidades que al efecto se celebren.

VI. Planear, implementar, coordinar y evaluar programas ó acciones de educación vial en el Estado de Querétaro.

VII. Instrumentar convenios y lineamientos generales de coordinación y apoyo interinstitucional, con dependencias y entidades federales, estatales y municipales, organismos sociales y privados, para la prevención de riesgos, accidentes y delitos.

VIII. Desarrollar los instrumentos e implementar los mecanismos de apoyo a las diversas corporaciones de protección civil, policía preventiva y tránsito en el Estado.

IX. Promover y difundir la cultura de prevención de riesgos, accidentes de tránsito y delitos, por todos los medios disponibles.

X. Expedir dictámenes de factibilidad vial relativos a proyectos que impliquen el tránsito sobre vías de competencia estatal, de conformidad con las leyes aplicables.

XI. Ejercer las facultades de control, vigilancia y aplicación de sanciones que prevean las leyes y reglamentos aplicables, en materia de seguridad privada,

coordinándose en lo necesario con la Dirección de Policía Estatal y la Coordinación Jurídica.

XII. Las demás que señalen los ordenamientos jurídicos aplicables, ó en su caso le delegue el Secretario.

Artículo 9. Son atribuciones de la Dirección de Policía Estatal:

I. Derogada.

II. Organizar, coordinar y supervisar los recursos humanos y materiales de la Policía Estatal, en los aspectos operativos relacionados con la función policial y en coordinación con la Dirección de Servicios Administrativos.

III. Proponer los operativos en materia de seguridad pública y coordinar su realización, a fin de disminuir las incidencias registradas.

IV. Mantener comunicación y relación constante con las instituciones ó corporaciones de seguridad pública municipal, estatal y federal con presencia en el Estado.

V. Participar en la elaboración y supervisión de programas para la inspección de armamento y municiones de la Secretaría y los municipios.

VI. Controlar la asignación del armamento, municiones, vehículos, equipo de trabajo y equipo de radiocomunicación del personal a su cargo.

VII. Emitir las órdenes generales y particulares dirigidas al personal operativo a su cargo.

VIII. Aplicar correctivos disciplinarios al personal de la Dirección que se haga acreedor a ellos, en los términos de la ley en la materia.

IX. Vigilar el cumplimiento de las leyes y reglamentos del ámbito de competencia de la Secretaría y ejecutar actos de inspección a solicitud y con la asistencia técnica de otras unidades de la Secretaría, en materia de tránsito, gestión de emergencias, transporte público e instalaciones y servicios de seguridad privada, ó bien como coadyuvantes de otras autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias.

X. Llevar a cabo la inspección y vigilancia necesarias, para el cumplimiento de las leyes y reglamentos del ámbito de competencia de la Secretaría.

XI. Las demás que señalen los ordenamientos jurídicos aplicables, ó en su caso le delegue el Secretario.

Artículo 10. Son atribuciones de la Dirección de Gestión de Emergencias:

I. Derogada.

II. Proponer al Secretario los objetivos, acciones, estrategias y demás mecanismos que deban ser considerados para integrar el Programa Estatal de Protección Civil; tomando en cuenta las necesidades propias del Estado así como las interacciones necesarias con los estados vecinos, e instrumentar su ejecución.

III. Mantener la vinculación con el Sistema Nacional de Protección Civil, con la interacción necesaria de información y apoyo, para las declaratorias de emergencia ó de desastres, así como la corresponsabilidad en los programas estatales y federales correspondientes.

IV. Solicitar, recibir, almacenar y administrar la Reserva Estratégica del Sistema Nacional de Protección Civil.

V. Diseñar y coordinar los planes y programas para la autoprotección, auxilio y apoyo frente a la eventualidad de un desastre, provocado por los diferentes agentes perturbadores.

VI. Planear y coordinar el desarrollo de simulacros programados por los distintos sectores: público, privado y social, así como la evaluación de los mismos.

VII. Proponer al Secretario la celebración de convenios y contratos, que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

VIII. Diseñar, planear y ejecutar los trabajos para la elaboración del Atlas Estatal de Riesgos, así como la agenda de riesgos y su actualización permanente.

IX. Elaborar y mantener actualizado el Atlas Estatal de Riesgos, la Agenda de Riesgos y el Inventario Estatal de Recursos para la Atención de Emergencias.

X. Planear, supervisar, operar, evaluar y administrar el centro estatal que se encargue de la coordinación y atención de emergencias y que fungirá como grupo de toma de decisiones entre las instituciones competentes, para la atención eficaz de cualquier contingencia.

XI. Planear, coordinar, supervisar u operar, en su caso, los servicios telefónicos de emergencia 066 y de denuncias anónimas 089, con el apoyo de las autoridades competentes.

XII. Realizar las investigaciones necesarias en materia de protección civil, que permitan el diseño, desarrollo e implementación de planes de emergencia, protocolos de atención y sistemas de alertamiento.

XIII. Instalar las estaciones de monitoreo necesarias para el seguimiento de fenómenos perturbadores, ya sean naturales o de origen humano.

XIV. Coordinar, apoyar, capacitar, vincular y asesorar a los sistemas municipales de protección civil, así como a las unidades internas de protección civil de las dependencias del sector público y privado.

XV. Coordinar los servicios de rescate, combate de incendios y atención médica prehospitalaria, y todos aquéllos que se requieran para la atención de calamidades, tanto en el territorio de Querétaro como en los lugares que por estado de desastre ó emergencia lo soliciten.

XVI. Convocar y coordinar a las diferentes instituciones que, por su esfera de competencia, sean necesarias para planear y ejecutar dispositivos de protección civil, durante eventos de concentración masiva.

XVII. Convocar, registrar, controlar y coordinar a las organizaciones, corporaciones y grupos de voluntarios, bomberos, paramédicos, instituciones privadas de protección civil lucrativas ó no lucrativas, capacitadores en la materia y demás organismos sociales o técnicos individuales especializados en la atención de emergencias en el Estado, en sus diferentes especialidades ó modalidades, así como a los grupos locales de ayuda mutua que se establezcan en los parques industriales de la Entidad.

XVIII. Informar y mantener informada a la población sobre el estado de la emergencia o desastre.

XIX. Participar en la planeación y desarrollo de actividades que permitan generar una cultura de protección civil.

XX. Coordinar la Unidad Interna de Protección Civil de la Secretaría y colaborar con las otras dependencias cuando lo requieran.

XXI. Intervenir en coordinación con otras unidades de la Secretaría, cuando se requiera para la atención de emergencias, en el despacho operativo de todo tipo de unidades vehiculares adscritas a la misma.

XXII. Ordenar revisiones e inspecciones bajo su asistencia técnica en materia de protección civil, con el apoyo del personal autorizado de la Policía Estatal; y brindar apoyo técnico para inspecciones, opiniones y dictámenes técnicos en esta materia, a las autoridades competentes en materia de almacenaje, venta, porteo y consumo de bebidas alcohólicas.

XXIII. Aplicar las sanciones que prevean las leyes y reglamentos aplicables en materia de protección civil.

XXV. Las demás que señalen los ordenamientos jurídicos aplicables, ó en su caso le delegue el Secretario.

Artículo 11. La Dirección de Transporte tendrá las siguientes atribuciones:

I. Aplicar la política general dictada por el Titular del Poder Ejecutivo, en materia de transporte público.

II. Ejercer las atribuciones que, en materia de transporte público, le confieran al Secretario ó a la Secretaría de Seguridad Ciudadana las leyes ó reglamentos, con excepción de aquéllas que se señalen como de ejercicio exclusivo de las mismas.

III. Proponer al Secretario de Seguridad Ciudadana las políticas en materia de transporte en el Estado, así como elaborar, coordinar y ejecutar los programas para el mejoramiento del transporte público en el mismo.

IV. Formular el proyecto del Programa Estatal de Transporte.

V. Planear y establecer sistemas y modelos de transporte, que garanticen una prestación del servicio más eficiente, segura y comfortable.

VI. Controlar y vigilar la prestación del servicio, tanto público como privado, de transporte de personas y objetos.

VII. Vigilar el cumplimiento de las condiciones previstas en las concesiones y permisos del servicio público de transporte urbano y suburbano, así como la observancia de las obligaciones adquiridas por los concesionarios.

VIII. Con autorización del Secretario, fijar las rutas e itinerarios a que deba sujetarse el servicio público de transporte y sus servicios auxiliares, así como la ubicación de sitios, bases ó terminales y todo aquello relacionado con su operación eficiente.

IX. Proponer al Secretario, cuando resulte necesario por caso fortuito, fuerza mayor ó por cualquier otra causa de interés público, variar temporal ó definitivamente el recorrido de una ruta, sin alterar su origen y destino, así como la modificación de la circulación vial.

X. Realizar los estudios técnicos para detectar, de manera oportuna, las necesidades de transporte que justifiquen el establecimiento de nuevos servicios o la ampliación de los ya existentes y, en su caso, proponer al Secretario el otorgamiento o modificación de concesiones.

XI. Proponer al Secretario la celebración de convenios y acuerdos de coordinación con la Federación, el Distrito Federal, las entidades federativas y los Municipios, así como con los sectores social y privado, para la mejor prestación de los servicios de transporte en el Estado.

XII. Aplicar las sanciones que prevean las leyes y reglamentos aplicables en materia de transporte público, sin perjuicio de lo que establece el artículo 8, fracción V de este Reglamento; así como ordenar que se practiquen bajo su asistencia técnica, inspecciones a las unidades, operación y servicios de transporte público.

XIII. Las demás que señalen los ordenamientos jurídicos aplicables, ó en su caso le delegue el Secretario.

Artículo 12. Son atribuciones de la Dirección de Servicios Administrativos:

I. Proponer, implementar y operar políticas, lineamientos y normatividad en materia de administración y desarrollo de personal.

II. Integrar el anteproyecto de presupuesto anual de la Secretaría.

III. Establecer las políticas, normas, sistemas y procedimientos para la organización y funcionamiento de la Secretaría, y para la administración de los recursos humanos, financieros, materiales, informáticos, de comunicaciones y

equipo diverso de la Secretaría, darles seguimiento, verificar su observancia y evaluar sus resultados.

IV. Llevar el registro, control, resguardo, mantenimiento, baja y, en su caso, sustitución o reemplazo del armamento y municiones, de conformidad con la licencia colectiva de armas; así como del equipo de trabajo y equipo de radiocomunicación, en coordinación con los Directores de Policía Estatal y de Informática y Telecomunicaciones, respectivamente.

V. Coordinarse con el Consejo Estatal de Seguridad Pública para la actualización del Registro Estatal de Personal, ante el Sistema Estatal de Seguridad Pública.

VI. Cuantificar, costear y validar los programas de reclasificación y requerimiento de recursos humanos y materiales, que demanden las unidades administrativas de la Secretaría.

VII. Auxiliar a la Comisión de Carrera Policial para el otorgamiento de premios, estímulos, recompensas y reconocimientos a los policías de carrera de la corporación.

VIII. Participar en la Unidad Interna de Protección Civil y establecer las normas en materia de prevención de riesgos profesionales y accidentes de trabajo.

IX. Elaborar el manual de organización de la Secretaría.

X. Las demás que señalen los ordenamientos jurídicos aplicables, ó en su caso le delegue el Secretario.

Artículo 13. Son atribuciones de la Dirección de Informática y Telecomunicaciones:

I. Elaborar y apoyar en la implementación del programa institucional de desarrollo informático, de telecomunicaciones y de desarrollo tecnológico de la Secretaría.

II. Proponer políticas, normas y lineamientos en materia de informática, cómputo, telecomunicaciones y equipamiento de dispositivos técnicos especializados, para la operación de la Secretaría.

III. Emitir opinión en los procedimientos de contratación de bienes y servicios informáticos, de telecomunicaciones y de equipos especializados para la Secretaría.

IV. Diseñar las políticas de seguridad de acceso físico y lógico, en cuanto al manejo de la información y las telecomunicaciones, así como coordinar los mecanismos de control de éstas.

V. Ser el enlace de la Secretaría con dependencias, entidades, instituciones y empresas, tanto nacionales como internacionales, relacionadas con la informática, las telecomunicaciones el desarrollo tecnológico en general.

VI. Las demás que señalen los ordenamientos jurídicos aplicables, ó en su caso le delegue el Secretario.

Artículo 14. Son atribuciones de la Coordinación de Relaciones con el Público las siguientes:

I. Difundir las actividades de la Secretaría y mantener actualizada la información pública obligatoria a cargo de la misma, en los términos de la Ley de la materia.

II. Ser el vocero oficial de la Secretaría.

III. Apoyar a las unidades administrativas de la Secretaría en la realización de cursos, seminarios, coloquios, conferencias, congresos, presentación de planes; en los programas de vinculación social y de atención al público; así como coordinar el intercambio de información y la logística de los eventos oficiales de la Secretaría.

IV. Ser la unidad receptora de quejas, sugerencias, comentarios y felicitaciones sobre el desempeño del personal operativo y administrativo de la Secretaría, así como las relativas a la prestación de los servicios de transporte público, seguridad privada y demás materias de la competencia de la Secretaría.

V. Tener a su cargo el servicio de ventanilla universal de la Secretaría, coadyuvando con las Direcciones competentes en la atención y resolución de los trámites que por ese medio se promuevan.

VI. Operar, por sí ó mediante terceros, el servicio de atención ciudadana por medios personales, escritos, electrónicos ó telefónicos, en las materias de competencia de la Secretaría.

VII. Proponer al Secretario las políticas de imagen corporativa y la elaboración de publicaciones de carácter institucional de la Secretaría.

Artículo 15. *Son atribuciones de la Coordinación de Planeación y Evaluación las siguientes:*

- I. Llevar a cabo las acciones necesarias para vincular el Programa Estatal de Seguridad Pública con el Plan Estatal de Desarrollo y el Programa Nacional de Seguridad Pública.
- II. Coordinar acciones con instituciones que, dentro del ámbito de su competencia, puedan apoyar a la Secretaría ó requieran apoyo de ésta, en la realización de las tareas de seguridad pública y de prevención de conductas antisociales.
- III. Evaluar el cumplimiento del Programa Estatal de Seguridad Pública.
- IV. Recabar y analizar sistemáticamente información y estadísticas, a fin de emitir reportes que permitan a las unidades administrativas de la Secretaría, evaluar la eficacia de sus acciones.
- V. Diseñar y operar el sistema de control de procesos, con indicadores para evaluar el desempeño y resultados de la Secretaría.
- VI. Proponer al Secretario los planes, políticas y programas de innovación y calidad para la Secretaría.
- VII. Elaborar instrumentos de evaluación y estudios de opinión, para conocer la percepción de la ciudadanía respecto a los programas de la Secretaría.
- VIII. Coordinarse con las demás unidades administrativas para el desarrollo, planeación y control de procedimientos, proyectos y programas de la Secretaría.
- IX. Vigilar que las necesidades de los grupos más vulnerables sean consideradas en el diseño de las políticas, programas y acciones de la Secretaría.
- X. Llevar el registro del Programa Operativo Anual de la Secretaría.
- XI. Elaborar, en coordinación con las Direcciones y Coordinaciones de la Secretaría, los manuales de procedimientos de la misma.
- XII. Las demás que señalen los ordenamientos jurídicos aplicables, ó en su caso le delegue el Secretario.

Artículo 16. La Coordinación Jurídica tiene a su cargo la atención de los servicios legales de la Secretaría; funge como unidad auxiliar del Consejo de Honor y Justicia y tendrá las siguientes atribuciones.

I. Atender los reportes del sistema disciplinario del personal de carrera policial, realizar las diligencias e investigaciones que resulten necesarias para el esclarecimiento y valoración de los hechos de los que deba conocer el Consejo de Honor y Justicia; exponer sus conclusiones ante el mismo y emitir a otras unidades de la Secretaría, recomendaciones para el alertamiento temprano y la intervención preventiva de posibles faltas policiales.

II. Ejecutar las instrucciones que dicte el Consejo de Honor y Justicia.

III. Solicitar la colaboración y apoyo de las dependencias de la administración pública federal, estatal y municipal, así como de los particulares, para obtener la información que la investigación de conducta policial requiera.

IV. Prestar asesoría jurídica al personal, a las unidades administrativas de la Secretaría y al Secretario, en el ejercicio de sus respectivas facultades.

V. Ejercer la representación y en su caso, defensa jurídica de la Secretaría, de su titular, de sus unidades administrativas y de los órganos colegiados que establece este Reglamento, en asuntos de carácter civil, penal, mercantil, laboral, constitucional y administrativa, con todos los derechos procesales relativos a la presentación y contestación de demandas y reconveniones, ejercicio de acciones, excepciones y defensas, ofrecimiento de pruebas y formulación de alegatos, interposición de recursos, desistimientos, transacciones y demás derechos que las leyes reconocen a los mandatarios judiciales.

VI. Ejercer la orientación y defensa de los policías de carrera, cuando sean requeridos por otras autoridades competentes con motivo de hechos del servicio, ó supervisar el desempeño de los prestadores externos de servicios jurídicos que se contraten al efecto, en los casos y condiciones que señale reglamento respectivo.

VII. Dar trámite a los juicios de amparo, rendir los informes correspondientes en los mismos, solicitar a las demás unidades administrativas de la Secretaría que cumplan con las resoluciones que en ellos se pronuncien, promover medios de

impugnación en la materia y prestar la asesoría que se requiera para el debido cumplimiento de las resoluciones, informando al superior jerárquico de aquéllas en caso de incumplimiento.

VIII. Procurar el cumplimiento ágil, eficaz y oportuno de los asuntos planteados a la Secretaría por los organismos competentes en materia de protección de los derechos humanos, haciendo las gestiones necesarias y solicitando la información conducente.

IX. Llevar el registro de los convenios, acuerdos y demás actos jurídicos de los que dimanen derechos y obligaciones a cargo del Estado a través de la Secretaría, con excepción de los contratos de prestación de servicios profesionales, que serán registrados y controlados por la Dirección de Servicios Administrativos, en coordinación con las demás instancias competentes.

X. Analizar y elaborar propuestas de convenios y contratos relacionados con el ámbito de competencia de la Secretaría.

XI. Recopilar y sistematizar los tratados, leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, jurisprudencia y demás normas internacionales, federales, estatales ó municipales relacionadas con la competencia de la Secretaría, realizar estudios comparados y proponer al Secretario la actualización y adecuación de las del ámbito estatal.

XII. Coordinar el procedimiento de entrega de información pública de la Secretaría, por solicitudes específicas que se planteen en los términos de la Ley Estatal de Acceso a la Información Gubernamental en el Estado de Querétaro y demás ordenamientos aplicables.

XIII. Instruir y poner en estado de resolución, los recursos y procedimientos de aplicación de sanciones administrativas que sean de la competencia de la Secretaría, proponiendo la resolución al Director competente ó al Secretario, según sea el caso, y coadyuvando con éstos en los trámites conducentes a su debida ejecución. Lo anterior, con excepción de los recursos y procedimientos se originen con motivo del ejercicio de las atribuciones correspondientes a los órganos colegiados a que se refiere el artículo 3 fracciones XI, XII y XIII del presente reglamento.

XIV. Tramitar la presentación de denuncias y querellas del interés de la Secretaría, previa autorización de su titular.

XV. Requerir por cualquier medio de comunicación a las áreas y unidades administrativas de la Secretaría, la documentación e información necesarias para el cumplimiento de sus atribuciones. En caso de omisión, podrá solicitarse a través de su superior jerárquico.

XVI. Emitir opinión jurídica sobre la devolución de garantías retenidas a vehículos habilitados para el servicio de transporte público, cuando sean infraccionados, se vean involucrados en un accidente de tránsito o medie requerimiento de autoridad competente en relación con la retención de dichas garantías.

XVII. Ejercer las demás facultades que le otorguen las leyes y reglamentos aplicables y acatar las instrucciones del Secretario.

2.15 Capítulo Quinto de las Suplencias de los Servidores Públicos

Artículo 17 El Secretario de Seguridad Ciudadana, durante sus ausencias temporales de hasta por quince días hábiles, será suplido por el servidor público que él designe, y en las mayores de 15 días hábiles, por el funcionario que designe el Titular del Poder Ejecutivo.

Artículo 18 Los Directores y coordinadores, durante sus ausencias temporales de hasta por quince días hábiles, serán suplidos por el servidor público que ellos designen; si exceden de quince días hábiles, serán suplidos por el funcionario que designe el Secretario de Seguridad Ciudadana.

2.16 Capítulo Sexto de las Desconcentración Administrativa

Artículo 19 Para la eficaz atención y eficiente despacho de los asuntos de su competencia, la Secretaría podrá contar con órganos administrativos

desconcentrados que le estarán jerárquicamente subordinados y a quienes se les otorgarán las facultades determinadas en cada caso, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley Orgánica de la Administración Pública. Las atribuciones de los órganos administrativos desconcentrados y las facultades de sus titulares, serán establecidas en el Acuerdo que al efecto se expida y que deberá publicarse en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado "La Sombra de Arteaga".

2.17 Normatividad de la Secretaría de Seguridad Ciudadana

Marco Jurídico
Ordenamientos Estatales
Constitución Política del Estado libre y soberano del Estado de Querétaro de Arteaga
Ley Orgánica de la Administración Pública
Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana
Decreto que crea los Órganos Internos de Control
Ley de adquisiciones, enajenaciones, arrendamientos y contratación de servicios del Estado de Querétaro
Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Querétaro
Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado libre y soberano de Querétaro de Arteaga
Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Querétaro
Decreto que crea el Instituto de Capacitación y Estudios de Seguridad para el Estado de Querétaro
Ley de Tránsito del Estado de Querétaro
Ley de Transporte Público del Estado de Querétaro
Reglamento de Tránsito del Estado de Querétaro
Ley que establece las bases para la entrega recepción administrativa en el Estado de Querétaro

Ley para el manejo de recursos públicos del Estado de Querétaro
Ley de los trabajadores al servicio del Estado y Municipios
Ley de enjuiciamiento de lo contencioso - administrativo del Estado de Querétaro
Ley de procedimientos administrativos para el Estado de Querétaro
Ordenamientos Federales
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Ley general que establece las bases de coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública
Acuerdo que establece las reglas del Fondo para la Prevención de Desastres Naturales (FOPREDEN)
Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos
Reglamento de la Ley Federal de armas de fuego y explosivos
Reglamento para ascensos, reconocimientos y estímulos al personal de las corporaciones policiales del estado de Querétaro y al personal de seguridad de los centros de Readaptación social.
Ley General de Protección Civil Poder Ejecutivo
Acuerdo que establece las reglas de operación del Fondo de Desastres Naturales (FONDEN)

Fuente: Disponible. <http://www.queretaro.gob.mx/rubros.php?id=1>. Recuperado. Julio, 01, 2008.

2.18 Organigrama

Para llevar acabo dichas funciones la Secretaría de Comunicaciones y Transportes cuenta con las siguientes unidades:

- ❖ Subsecretaría de Comunicaciones.
- ❖ Subsecretaría de Transportes.
- ❖ Subsecretaría de Infraestructura.

De la Secretaría de Comunicaciones y Transportes dependen otros organismos descentralizados como son:

- ❖ Caminos y Puentes Federales (CAPUFE).
- ❖ Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL).
- ❖ Entre otros.

Denominaciones anteriores. Desde su creación en agosto de 1891 por Porfirio Díaz siendo el primer secretario Manuel González Cosío, la secretaría ha tenido los siguientes cambios de denominación: (1891 - 1920): Secretaría de Comunicaciones., (1920 - 1959). Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas. SCOP. (1959 -). Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT).

- ❖ Lista de Secretarios de Comunicaciones y Transportes de México: Pedro Cerisola, 2000-2006, Guillermo Ortiz, 1994, Luis Téllez Kuenzler, 2006-, Emilio Gamboa, 1992-1994.
- ❖ Gobierno de Venustiano Carranza (1917 – 1920), (1917 - 1920): Manuel Rodríguez Gutiérrez.
- ❖ Gobierno de Adolfo de la Huerta (1920), (1920): Pascual Ortiz Rubio.
- ❖ Gobierno de Álvaro Obregón (1920 - 1924), (1920 - 1921): Pascual Ortiz Rubio, (1921 - 1924): Amado Aguirre.
- ❖ Gobierno de Plutarco Elías Calles (1924 - 1928), (1924 - 1925): Adalberto Tejeda, (1925 - 1926): Eduardo Ortiz, (1926 - 1928): Ramón Ross.
- ❖ Gobierno de Emilio Portes Gil (1928 - 1930), (1928 - 1930): Javier Sánchez Mejorada.
- ❖ Gobierno de Pascual Ortiz Rubio (1930 - 1932), (1930 - 1931): Juan Andrew Almazán, (1931 - 1932): Gustavo P. Serrano, (1932): Miguel M. Acosta Guajardo.

- ❖ Gobierno de Abelardo L. Rodríguez (1932 - 1934), (1932 - 1934): Miguel M. Acosta Guajardo.
- ❖ Gobierno de Lázaro Cárdenas del Río (1934 - 1940), (1934 - 1935): Rodolfo Elías Calles, (1935 - 1939): Francisco J. Múgica, (1939 - 1940): Melquíades Angulo.
- ❖ Gobierno de Manuel Ávila Camacho (1940 - 1946), (1940 - 1941): Jesús de la Garza, (1941 - 1945): Maximino Ávila Camacho, (1945 - 1946): Pedro Martínez Tornel.
- ❖ Gobierno de Miguel Alemán (1946 - 1952), (1946 - 1952): Agustín García López..
- ❖ Gobierno de Adolfo Ruiz Cortines (1952 - 1958), (1952 - 1955): Carlos Lazo (1955 - 1958): Walter Cross Buchanan.
- ❖ Gobierno de Adolfo López Mateos (1958 - 1964), (1958 - 1964): Walter Cross Buchanan.
- ❖ Gobierno de Gustavo Díaz Ordaz (1964 - 1970), (1964 - 1970): José Antonio Padilla Segura.
- ❖ Gobierno de Luis Echeverría Álvarez (1970 - 1976), (1970 - 1976): Eugenio Méndez Docurro.
- ❖ Gobierno de José López Portillo (1976 - 1982), (1976 - 1982): Emilio Mújica Montoya.
- ❖ Gobierno de Miguel de la Madrid (1982 - 1988), (1982 - 1984): Rodolfo Félix Valdez, (1984 - 1988): Daniel Díaz Díaz..
- ❖ Gobierno de Carlos Salinas de Gortari (1988 - 1994), (1988 - 1992): Andrés Caso Lombardo, (1992 - 1994): Emilio Gamboa Patrón.
- ❖ Gobierno de Ernesto Zedillo (1994 - 2000), (1994): Guillermo Ortiz, (1994 - 2000): Carlos Ruiz Sacristán.
- ❖ Gobierno de Vicente Fox (2000 - 2006), (2000 - 2006): Pedro Cerisola y Weber.
- ❖ Gobierno de Felipe Calderón Hinojosa (2006 - 2012), (2006 -): Luis Téllez.

Todas estas leyes ayudan a los transportistas a estar en regla con las autoridades y con la sociedad ya que cada empresa debe de comprometerse a cumplir los requerimientos que pide la Secretaría de Comunicaciones y Transportes en México y en particular en su estado, ya que toda empresa que presta el servicio de transporte urbano debe de cumplir con todos los requerimientos y cada estado tiene sus especificaciones para el transporte público urbano.

Fuente: Disponible. [http://es.wikipedia.org/wiki/Secretar%C3%ADa_de_Comunicaciones_y_Transportes_\(M%C3%A9xico\)#Funciones](http://es.wikipedia.org/wiki/Secretar%C3%ADa_de_Comunicaciones_y_Transportes_(M%C3%A9xico)#Funciones). Recuperado. Junio, 08, 2008.

Secretaría de Seguridad Pública Municipal

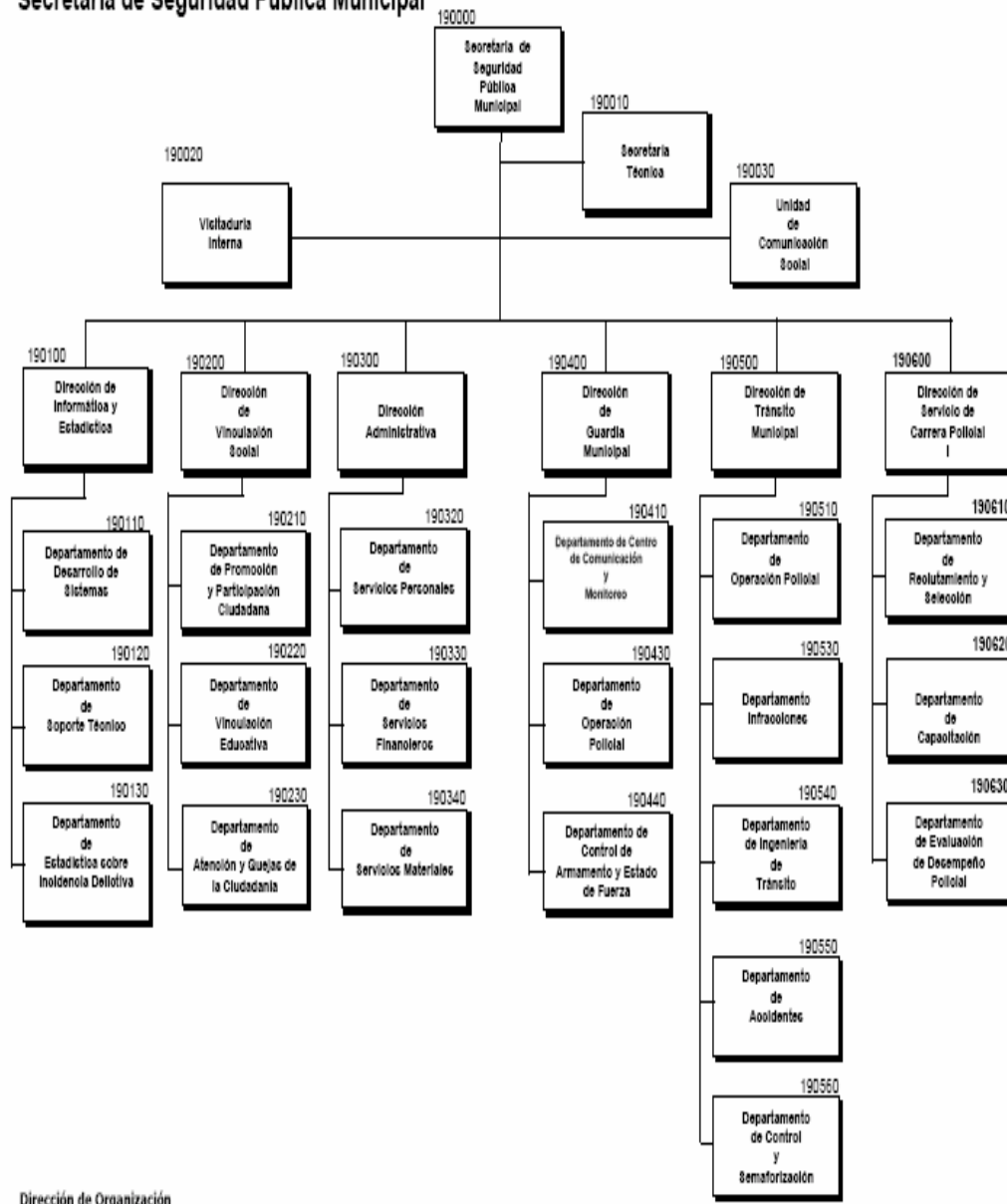


Figura 2 Organigrama de la secretaria de seguridad pública municipal.

Fuente: Disponible en [http://es.wikipedia.org/wiki/Secretar%C3%ADa_de_Comunicaciones_y_Transportes_\(M%C3%A9xico\)#Funciones](http://es.wikipedia.org/wiki/Secretar%C3%ADa_de_Comunicaciones_y_Transportes_(M%C3%A9xico)#Funciones). Recuperado: Junio, 03, 2008.

2.19 Autotransportes San José Iturbide – Querétaro S. A. de C. V.

Autotransportes San José Iturbide – Querétaro S. A. de C. V. es una empresa creada gracias al reflejo del esfuerzo, inversión de sus socios que tienen una vida llena de historia, y que ha crecido a lo largo de los años y que están llenos de compromisos, voluntad y esfuerzo por salir adelante y sacar sus proyectos que se planteen.



Figura 2.1 Fotografía de un autobús en sus inicios

Fuente: Diseño propio

Sus zonas principales son las rancherías del estado Guanajuato que colindan con el municipio de San José Iturbide como las rancherías que colindan con el estado de Querétaro.

Nuestras unidades recorren diariamente 312 Km. A 450 Km., lo cual trasladamos aproximadamente 1000 usuarios diariamente.

La empresa siempre esta preocupada por tener la tecnología adecuada para garantizar un excelente servicio a sus usuarios teniendo siempre autobuses recientes y con todas las comodidades que requiera el cliente.

2.20 Filosofía

2.20.1 Visión.- Ser líder en el transporte integral sub-urbano contando siempre con tecnología y recurso humano que nos de la pauta para brindar un buen servicio al usuario.

2.20.2 Misión.- Contar con una empresa competitiva sub-urbana del transporte de pasajeros que satisfagan las necesidades del cliente, teniendo en cuenta siempre la seguridad, comodidad y servicio oportuno, ya que este se realiza en equipo y siempre están en capacitaciones constantes nuestros colaboradores, además de contar con instalaciones modernas donde nuestros colaboradores se sientan orgullosos de pertenecer a nuestra empresa.

2.20.3 Valores.- Compromiso, honestidad, responsabilidad, respeto, equidad, lealtad y disciplina.

2.21 Historia

Sus orígenes son de 1929 y empieza con ocho socios el Sr. Marciano Arvizu, Simón Baeza Gualito, Bulfrano Martínez, Concepción Coronel Tejo, Domingo Rodríguez, Ignacio López, Ángel Monjaras, Consuelo Verduzco de la Vega, empezaron con la ruta Querétaro - San José Iturbide, Gto., y empezó como sociedad civil con ocho autobuses, con unidades marca Ford y Chevrolet haciendo tres viajes al día de San José Iturbide, Gto., a Querétaro por un camino de tierra y otra era de terracería, haciendo hincapié que en el tiempo de lluvias se suspendía el servicio para no exponer a los pasajeros ni a la unidad hasta por tres semanas.



Figura 2.2 Fotografía de un autobús

Fuente: Diseño propio

Como ha mencionado, se hacían tres horarios durante el día que comenzaba la primera vuela a las 9:00 AM., la segunda 11:00 AM., y 3:00 PM., ya que el ultimo se quedaba en haciendo base en Querétaro para salir al otro día de regreso a San José Iturbide, Gto., a las 10:00 AM., el segundo horario de Querétaro a San José Iturbide, Gto., era a las 2:00 PM., y el ultimo a las 5:00 PM.



Figura 2.3 Fotografía autobús.

Fuente: Diseño propio

Con el paso del tiempo se fueron incrementando las unidades hasta llegar al número diez, desde 1944 el Sr. Simón Baeza Verduzco trabajo como chofer hasta 1960 y en ese año entra como socio.



Figura 2.4 Fotografía de un autobús.

Fuente: Diseño propio

En ese tiempo Transportes Almeacenses hacían un servicio de Querétaro a Santa Rosa Jáuregui, Jofre, Jofrito y la Gotera; al cabo de un tiempo no pudieron seguir prestando el servicio vendiéndole el camión y el permiso al Sr. Simón Baeza Verduzco.

Con el tiempo se fue incrementando el número de vehículos y el Sr. Simón Baeza Gualito fue adquiriendo los vehículos, quedando como único propietario de las unidades y concesiones. El Sr. Simón Baeza Gualito les obsequio un camión con su concesión a sus hijos Francisco y Simón Baeza Arvizu y con el tiempo los dos hermanos se quedaron como únicos propietarios de todas las unidades.

Así mismo con el tiempo se formo la empresa de Autotransportes San José Iturbide – Querétaro S. A. de C. V., el 20 de Julio en 1965 entrando como socios los Sres. José Antonio, Armando y Oscar Baeza Arvizu, que se dicto en la acta de asamblea general extraordinaria de accionistas de la sociedad mercantil denominada Autotransportes San José Iturbide – Querétaro S. A. de C. V.

En acta de asamblea general extraordinaria de accionistas de la sociedad mercantil denominada Autotransportes San José Iturbide – Querétaro S. A. de C. V. el 20 de Junio de 1991 por unanimidad de votos entra a la sociedad el Sres. Víctor y Artemiza Baeza Arvizu como nuevos miembros de la sociedad; posteriormente con los años, ha ido aumentando las unidades, para satisfacer la demanda de los usuarios.

2.22 Infraestructura

La empresa de Autotransportes San José Iturbide – Querétaro., S. A. de C. V. tiene el propósito de brindar el servicio a nuestros clientes con una atención personalizada, mostrando la mejor disposición en el servicio, es por eso que contamos con una infraestructura humana, operativa y de servicio que es el reflejo de nuestro compromiso hacia el usuario



Figura 2.5 Fotografía de un autobús por afuera

Fuente: Diseño propio



Figura 2.6 Fotografía de un autobús por dentro

Fuente: Diseño propio

Autotransportes San José Iturbide – Querétaro S. A. de C. V., cuenta una flota de unidades equipada y actual en el mercado, las unidades originales con modelos desde 2004, 2005, 2006, 2007 y 2008, con operadores calificados en el ramo y evaluados por las diferentes dependencias tales como la Federal, Guanajuato y la del estado ya que estas dependencias les dan varios cursos a los operadores y ATS es evaluado durante todo el año por la Secretaria de Comunicación y Transporte, el servicio a clientes esta las 24 hrs., de los 365 días del año.

Seguridad.- La empresa de Autotransportes San José tiene siempre presente la seguridad de cada uno de nuestros pasajeros, por ello existe una profesionalización de nuestros conductores y siempre están en procesos de capacitación, y las unidades cuentan mediadas cotidianas de:

- ❖ *Revisión Mecánica.-* compromiso de revisiones mecánicas a los autobuses cada semana.
- ❖ *Servicio Médico.-* revisiones médicas a los conductores de los autobuses cada mes a todos los conductores y a la semana aleatoriamente.
- ❖ *Inspección Abordo.-* compromiso de realizar revisiones diarias a los conductores, cubriendo las rutas para salvaguardar la seguridad de nuestros usuarios.

2.23 Puntos de Venta

Autotransportes San José Iturbide - Querétaro S. A. de C. V., cuenta con servicios especiales que extienden la atención de nuestra gente, modelos y oficinas de venta.

2.23.1 Venta y entrega de boletos.- Comodidad y conveniencia a nuestros usuarios al ofrecer la venta y reservación de boletos con servicio de entrega a

domicilio en su casa u oficina sin costo alguno (Querétaro y San José Iturbide)
comunícate con nosotros en Querétaro a los teléfonos:

- ❖ oficinas (442) 182-31-37-38 y en Central al 229-00-02
- ❖ San José Iturbide (419) 198-07-19.

2.23.2 Venta y entrega de boletos por Internet.- Agiliza tu compra de boletos a través de Internet desde tu casa u oficina, pago efectivo, electrónico ó en cheque, compra boletos de nuestros diferentes destinos y aprovecha nuestros descuentos a empresas. Nuestro correo al cual nos puedes escribir es: autobusjose@hotmail.com

2.23.3 Venta de viaje redondo.- Garantiza tu boleto de regreso sin contratiempos, tú puedes adquirir tu boleto en cualquier módulo ó taquilla de Autotransportes San José Iturbide – Querétaro., S. A. de C. V.

2.24 Servicios

2.24.1 Servicio especializado.- Para la comodidad de las empresas contamos con autobuses ó camionetas que llevan personal desde su casa al lugar de su trabajo eficientando y ahorrando tiempo a la gente de las empresas.



Figura 2.7 Fotos del autobús especializado

Fuente: Diseño propio



Figura 2.8 Fotos del autobús especializado
Fuente: Diseño propio



Figura 2.9 Fotos de una camioneta especializado
Fuente: Diseño propio

2.24.2 Información telefónica de salidas y boletos.- Con una sola llamada escoge el lugar, tarifa, disponibilidad y hora de salida, para que no estés esperando ó puedas perder tu viaje.

- ❖ oficinas (442) 182-31-37-38 y en Central al 229-00-02
- ❖ San José Iturbide (419) 198-07-19.

2.24.3 Seguro del viajero..- Su boleto ampara el seguro de viajero, favor de conservarlo, la indemnización por pérdida ó daños de equipo se regirá conforme al artículo 62 de la Ley de Caminos y Puentes y Autotransporte Federal y su reglamento.

2.24.4 Políticas de reclamación de equipaje.- El tiempo máximo en el que puede hacer una reclamación de equipaje por extravío es de 24 horas después de transcurrido el viaje, en caso de no ser localizado, la empresa no se hace responsable de los objetos extraviados, ni abra indemnizaciones.

2.25 Tipos de descuentos

2.25.1 Descuentos a Estudiantes.- Autotransportes San José Iturbide- Querétaro S. A. de S. V., ofrece el descuento del 50% sobre el valor del boleto a estudiantes en todas las clases de servicio.

Políticas y restricciones: Válido únicamente en periodo vacacional, de acuerdo al calendario de la SEP., y el estudiante debe presentarse con credencial

vigente que lo acredite como tal, tanto en el momento de la compra como al abordar el autobús.

- ❖ El boleto no es transferible.
- ❖ Sujeto a disponibilidad.

2.25.2 Descuento INAPAM (ANTES INSEN).- Autotransportes San José Iturbide-Querétaro S. A. de S. V., le ofrece el descuento del 50% como apoyo a personas de tercera edad, sobre el valor del boleto.

Políticas y restricciones.- Al abordar el autobús, el pasajero debe mostrar su credencial INSEN.

- ❖ Descuento aplicable en todas las clases de servicio.
- ❖ El boleto no es transferible.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de estudio

Se dan dos tipos de estudios los cuantitativos y los cualitativos, dentro de nuestra empresa se darán aplicaciones con más importancia a los cuantitativos ya que determinaremos cuantas personas utilizan el transporte público sub-urbano.

3.1.2 Enfoque cuantitativo.- Aquí se utiliza el método deductivo que está asociado con la investigación cuantitativa, ya que es aquella que recoge y analiza datos cuantitativos sobre variables ya que esta estudia la asociación ó relación entre variables cuantificadas.

La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación ó correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población, con este estudio de asociación por qué las cosas suceden ó no de una forma determinada.

En general los métodos cuantitativos son muy importantes en una muestra representativa de la población, ya que hacen inferencia a dicha población a partir de una muestra, se da seguridad y precisión definida, y es deductivo porque va de lo general a lo particular por que busca las causas de los fenómenos sociales prestando atención a los individuos.

El enfoque cuantitativo defiende el uso de los métodos cuantitativos, con el uso de técnicas de contar, de medir y de razonamiento abstracto, tiene mayor aplicación a sistemas sociales y medios globales, a grupos ó categorías de personas, dentro de ellos posee una concepción global positivista, ya que busca las causas de los fenómenos sociales, prestando escasa atención a los estados subjetivos de los individuos, esto se refiere a las técnicas experimentales,

aleatorias, casi experimentales, test, objetivos, análisis estadísticos, estudio de muestras, etc.

Se dice que surge de una idea y esta se transforma en pregunta de investigación ya que se deriva en hipótesis y variable, esta se desarrolla en un plan para ser probadas y se miden las variables, con esto se establece un plan estadístico para analizar las variables y por ultimo se sacan conclusiones respecto a la hipótesis planteada.

3.1.3 Investigación de Campo.- Las investigaciones de campo, el investigador extrae los datos de la realidad mediante técnicas de recolección de datos cuestionarios, entrevistas, observación científica, a fin de alcanzar los objetivos planteados en su investigación.

El proceso de Investigación se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos, algunos tipos de diseño empleados con frecuencia, éstos son.

- ❖ Diseño experimental: consiste en someter el objeto de estudio a variables, condiciones controladas y conocidas por el investigador para observar los resultados que cada variable ejerce sobre el objeto bajo estudio.
- ❖ Diseño post – facto: consiste en que le investigador realice una prueba donde no controla ni regula el entorno se efectúa posterior a los hechos.
- ❖ Diseño encuestas: consiste en preguntar de forma directa y simple a determinadas personas representativas de la población bajo estudio, para conocer su comportamiento.
- ❖ Diseño panel: consiste en encuestas repetidas que se aplica a una misma muestra para observar la evolución, efectuándose en lapsos prefijados y regulares.

- ❖ Diseños cualitativos: trata de recuperar para el análisis, parte de la complejidad del sujeto, modo de ser y hacer en el medio que lo rodea, lo subjetivo.

El estudio de campo tiene como consecuencia estudiar y evaluar intensivamente los antecedentes, del estado actual e interacciones ambientales de una sociedad social, la clasificación del diseño de investigación de campo según los objetivos pueden ser de carácter: explorativas, descriptivos, explicativos, evaluativos.

Y según el problema y la disciplina pueden ser: experimentales, donde el investigador ejecuta la intervención, cuasi experimentales, ex post – facto, encuesta, estudio de Casos, investigación participante, naturales, etnográficos.

La investigación fue de campo ya que observa los factores sociales que están involucrados, utilizando entrevistas y encuestas a los transeúntes usuarios de nuestro servicio para mejorarlo y ver las necesidades que estos requieren.

3.1.4 Marco de la investigación.- Dentro de este marco entra la investigación si es descriptiva ó exploratoria la investigación, la empresa tomo la zona centro de Querétaro para aplicar las encuestas, donde se considero la edad promedio de 18 años a 30 de las personas que utilizan el transporte y su muestra es de 100.

3.1.5 Estudios descriptivos.- Un estudio descriptivo es un tipo de metodología a aplicar para deducir un ambiente ó circunstancia que se esté presentando, se aplica describiendo todas sus dimensiones describiendo el órgano u objeto a estudiar.

En estadística la población, también llamada universo ó colectivo es el conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones,

en epidemiología una población es un conjunto de sujetos ó individuos con determinadas características demográficas, de la que se obtiene la muestra ó participantes en un estudio, el número de elementos ó sujetos que componen una población estadística es igual ó mayor que el número de elementos que se obtienen de ella en una muestra (n). Existen distintos tipos de poblaciones que son.

- ❖ Población base: es el grupo de personas designadas por características personales, geográficas ó temporales, que son elegibles para participar en el estudio.
- ❖ Población muestreada: es la población base con criterios de viabilidad ó posibilidad de realizarse el muestreo.
- ❖ Muestra estudiada: es el grupo de sujetos en el que se recogen los datos y se realizan las observaciones, siendo realmente un subgrupo de la población muestreada y accesible. El número de muestras que se puede obtener de una población es una o mayor de una.
- ❖ Población diana: es el grupo de personas a la que va proyectado dicho estudio, la clasificación característica de los mismos, lo cual lo hace modelo de estudio para el proyecto establecido.

Estos estudios permiten conocer los casos nuevos de una enfermedad ó problema en un grupo ó comunidad, en un cierto período, para conocer los casos nuevos, en una población ó muestra, el evento a medir debe estar claramente definido y debe efectuarse una vigilancia ó seguimiento de éste a lo largo del tiempo, lo que no siempre resulta fácil de efectuar. La vigilancia será según características propias del evento, de la población seleccionada, su estabilidad, límites geográficos, interés en el estudio y de la colaboración.

El por ello que dentro de esta de tesis utilizaremos la investigación descriptiva porque analizaremos los mecanismos de efectividad del transporte, ya que es una situación específica (mercado) al cual se observa y por el proceso de efectividad del sistema de control interno de cada empresa, y la insistencia por

parte del gobierno a tener una calidad excelente en el transporte sub-urbano, ya que el no contar con un buen servicio a los usuarios les repercute en sus trabajos, escuelas y vidas cotidianas.

3.1.6 Análisis estadístico probabilística.- La investigación que se realizó con los transeúntes fue exitosa ya el 100 % de ellos contestó la encuesta y responde a mi hipótesis donde las personas que utilizan el servicio público, están de acuerdo con los concesionarios y con mi empresa, de que el gobierno bloquea el sistema de poder mejorar el servicio público por razones de intereses políticos, ya sea dinero ó poder para los servidores públicos, tal razón no dejan que las empresas privadas que conocen las necesidades de los usuarios mejoren el servicio, ya que las necesidades que requieren los usuarios que utilizan el camión llegan directamente a las empresas que prestan el servicio.

3.2 Variables de la investigación

Las variables de la investigación independientes son el transporte sub-urbano dentro del estado de Querétaro y la variable dependiente las consecuencias que tiene el transporte por las dificultades ó restricciones que el gobierno le pone a las empresas privadas que prestan el servicio público para no poder mejorar el servicio, ya que por la manipulación de intereses por parte del gobierno es más difícil mejorar el servicio por parte del sector privado.

En Querétaro, si se cuenta con un buen desarrollo en el transporte sub-urbano y urbano se podrá ver y tener un control satisfactorio de rutas en el transporte ya que la demanda que se necesita se podrá cubrir y los usuarios tendrán lo que necesitan.

3.3 Características de una encuesta

3.3.1 *Objetivo general de la encuesta.*- Conocer la percepción y experiencia de la población sobre el transporte público de pasajeros y las actitudes que tomas cada individuo a su conveniencia.

Y ver cuantas personas usan el transporte público al día y si las rutas cubren sus necesidades ó si se requiere de nuevas rutas por cubrir.

- ❖ Población objetivo: hombres y mujeres de 18 años hasta 30 años.
- ❖ Cobertura geográfica: zona metropolitana de Querétaro.
- ❖ Diseño muestral: muestreo con selección en paradas de los autobuses.
- ❖ Método de la entrevista: encuesta.
- ❖ Recolección de datos: se hizo una encuesta de 12 preguntas y se aplico en las paradas de autobuses.
- ❖ Margen de error: se estima que el margen de error máximo es de + 4 % con un nivel de confianza del 96 %.
- ❖ Tamaño de la muestra: 100.
- ❖ Trabajo de campo: Del 18 al 25 de Agosto de 2008.

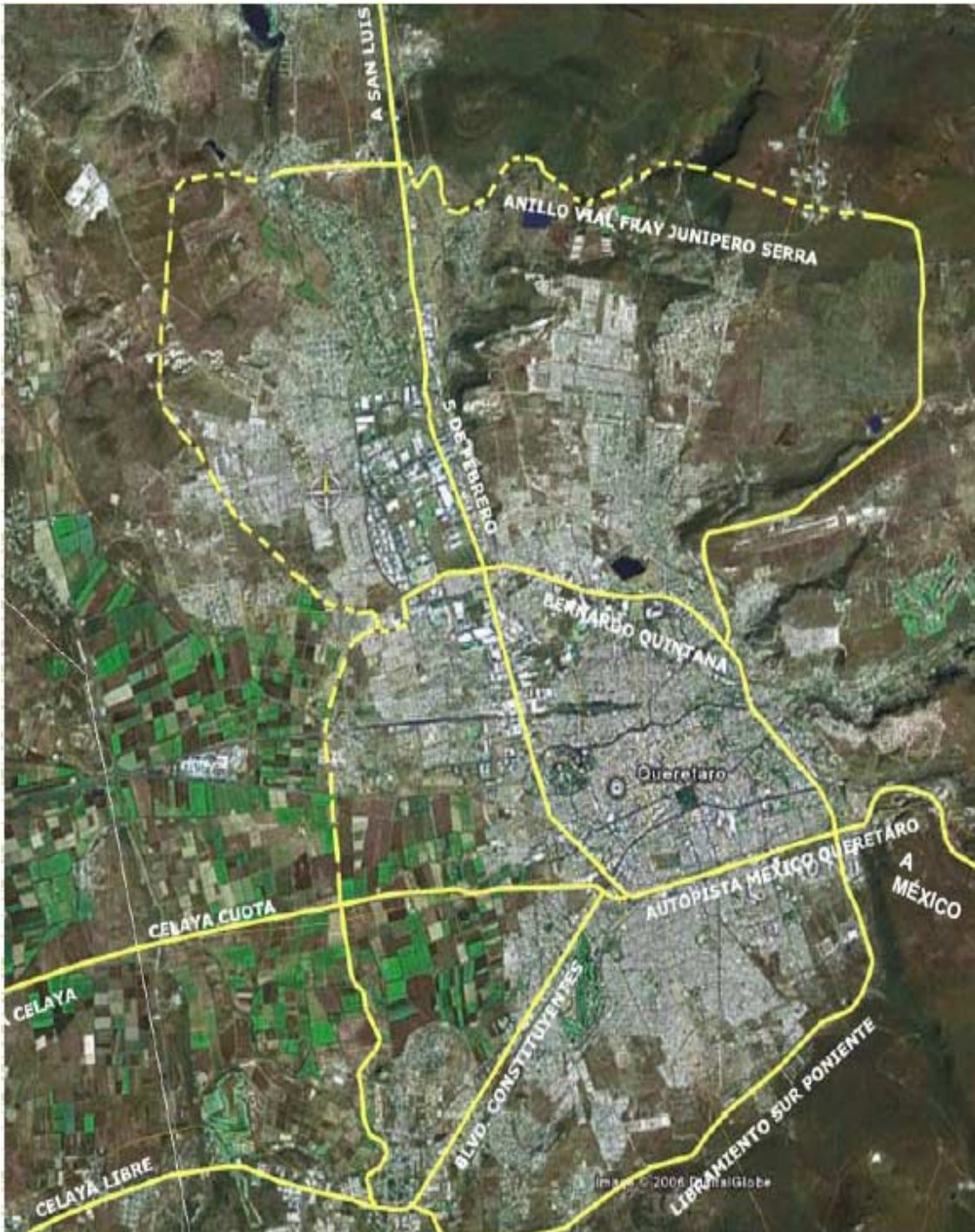


Figura 3.1 Zona metropolitana de Querétaro

Fuente: Disponible, <http://www.aquiqueretaro.com/QueretaroZM.htm>. Recuperado. Julio, 28, 2008.

QUERÉTARO- MAPA PRINCIPALES AVENIDAS



Centro Histórico Santiago de Querétaro.

Figura 3.2 Zona metropolitana de Querétaro

Fuente: Disponible. <http://www.de-paseo.com/Mapas/MapaCentro.htm>. Recuperado. Julio, 28, 2008.

3.3.2 Como se formula el cuestionario.- Se toma encuesta a la gente de edad aproximada de 18 a 30 años ya que es la que más utiliza el transporte ya que son personas que se dirigen a sus trabajos, escuelas y se analiza si estas personas utilizan de modo frecuente el transporte, analizando también si las rutas que existen y satisfacen sus necesidades ó si requieren de más rutas; si los horarios que se tienen están bien ó hay que incrementar en alguna hora en específico; con ello nos damos cuenta que tan importante es saber quienes deben de realizar ó sugerir las nuevas rutas ó las existentes para mejorar el servicio del transporte público sub-urbano.

3.4 Rangos de evaluación

De las cien encuestas que se aplicaron en el estado de Querétaro dentro de la zona metropolitana, apoyan la hipótesis que se plantea en la investigación ya que el 100 de las personas contestaron el cuestionario y 75 % apoyan la hipótesis donde las autoridades tienen interés políticos y no dejan que las empresas que prestan el servicio lo mejoren con la ayuda de las personas que utilizan el mismo.

3.4.1 Análisis de los resultados.- Los usuarios del transporte público muchas veces no conocen todas las rutas que prestan los autobuses ya que la ciudad es muy grande y es muy difícil de conocer todas las rutas existentes, la encuesta se aplico en la zona metropolitana de Querétaro, ya que ahí es donde mejor la gente conoce las necesidades que requiere y las rutas que debería de haber, algunas veces no hay servicio de rutas de camión en colonias ya que aun no se han trazado las calles ó paradas específicas dentro de las colonias, por ellos las unidades no pueden transitar con facilidad y no pueden dar el servicio.

3.4.2 *Análisis de datos.*- La empresa de Autotransportes San José Iturbide – Querétaro S. A. de C. V. realizó un cuestionario para recolectar datos de las personas que utilizan el servicio de transporte público, el cuestionario cuenta con doce preguntas, el instrumento que se utilizó se ve en el apéndice 1, y las descripciones de cada una y sus gráficas se puede observar en el apéndice 2.

El cuestionario se aplicó exitosamente a 100 usuarios del transporte y aplicó a gente con edad aproximada de 18 años hasta 30 años y sacando un porcentaje del 100 % de las encuestas y esta es la gráfica.

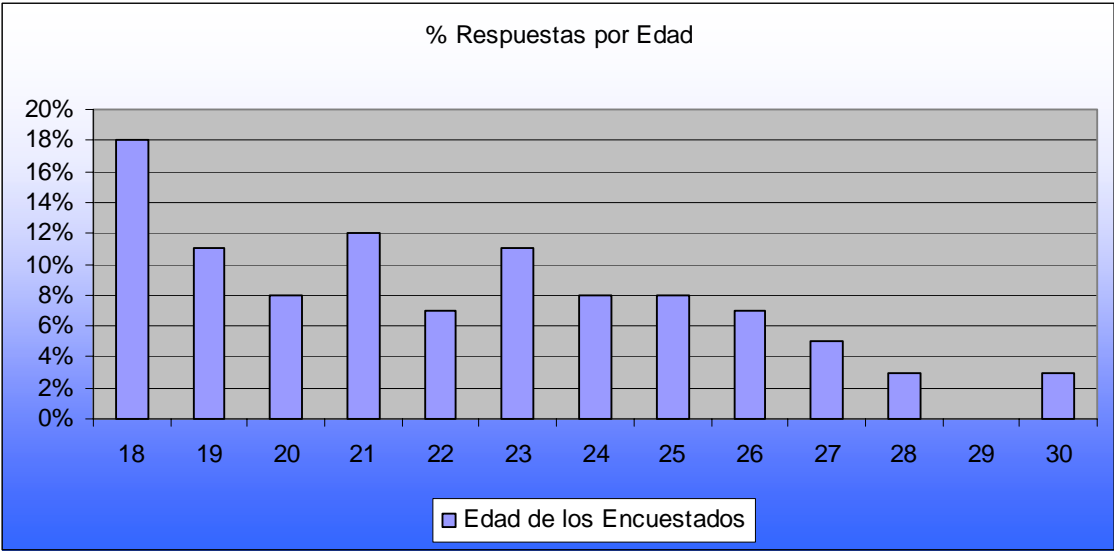


Figura 3.3 *Edad del Usuario.*

Como se observa los usuarios que más utilizan el transporte público sub-urbano cuentan con un 18% y son las personas que tienen una edad de 18 años, y los que están en medio son los que tienen una edad de 19 y 23 años, por último la gente que menos utiliza el transporte es de 29 años.

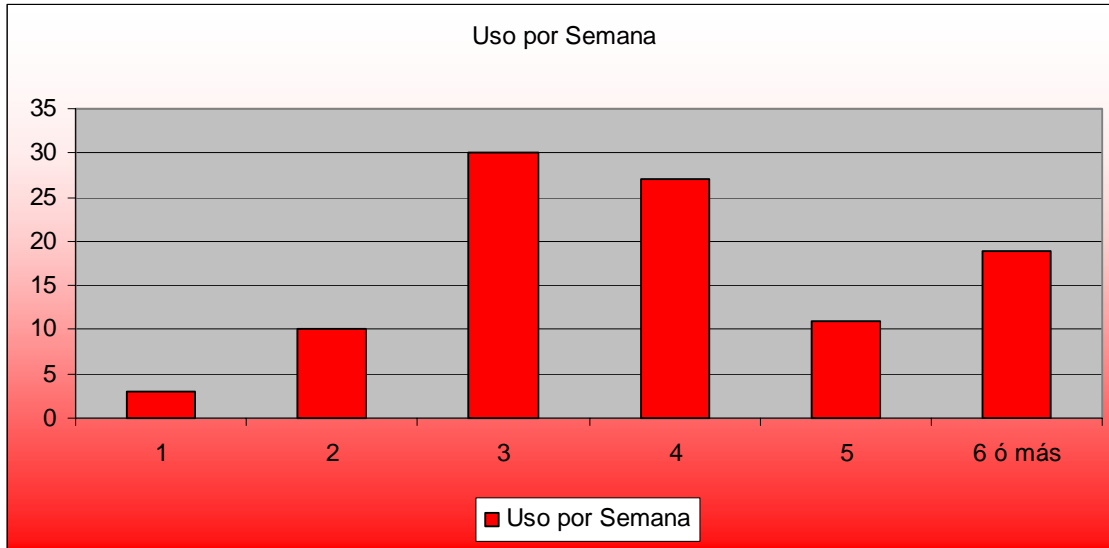


Figura 3.4 Cuantas veces a la semana usa el transporte urbano

En esta gráfica los usuarios que más utilizan el servicio en la semana son los que viajan 3 veces en los camiones que da un resultado del 30%, el la mitad del porcentaje con un 27% son los que viajan 4 veces y muy ceca los que viajan 6 veces ó más ya que tienen un 19%, las personas que menos utilizan el transporte son las que utilizan sólo una vez el transporte.

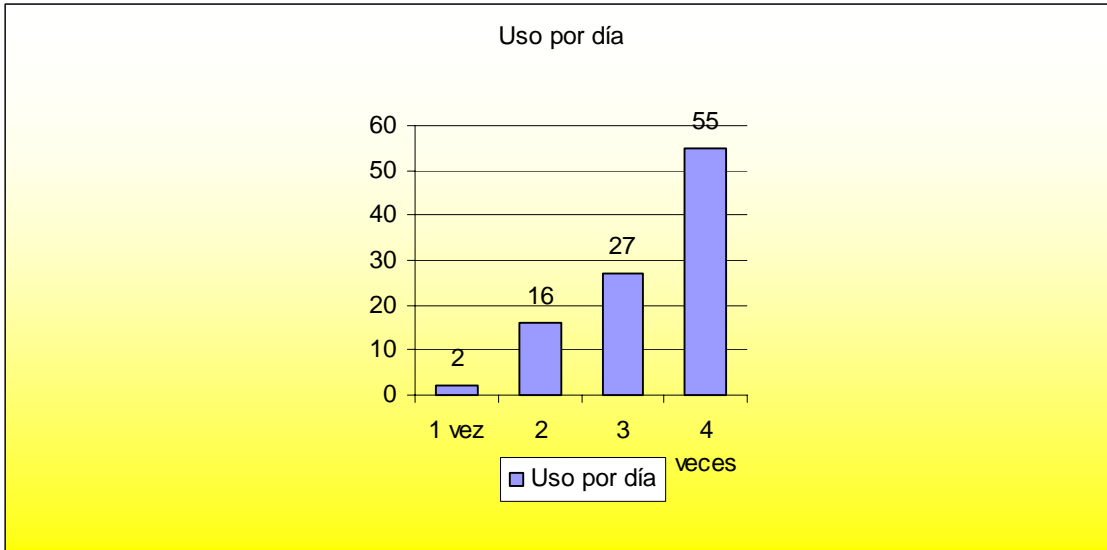


Figura 3.5 Cuantas veces al día usa el transporte urbano

Los usuarios que más utilizan el transporte por día tienen el 55% y suben 4 veces a las unidades para que se le preste el servicio, con un 37% las personas que lo utilizan 3 veces al día y por último las personas que con menor frecuencia utilizan el servicio nada más transportándose una sola vez con un 2%.

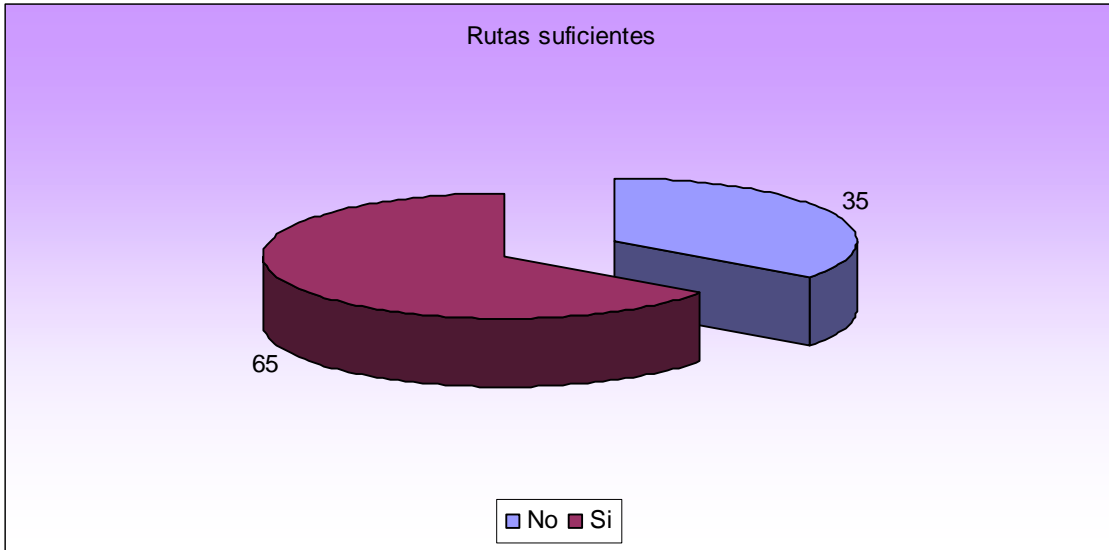


Figura 3.6 Es suficiente las rutas que existen, Si ó No

Los transeúntes contestaron que el 65 % hay suficientes rutas y el 35 % de ellos que faltan.

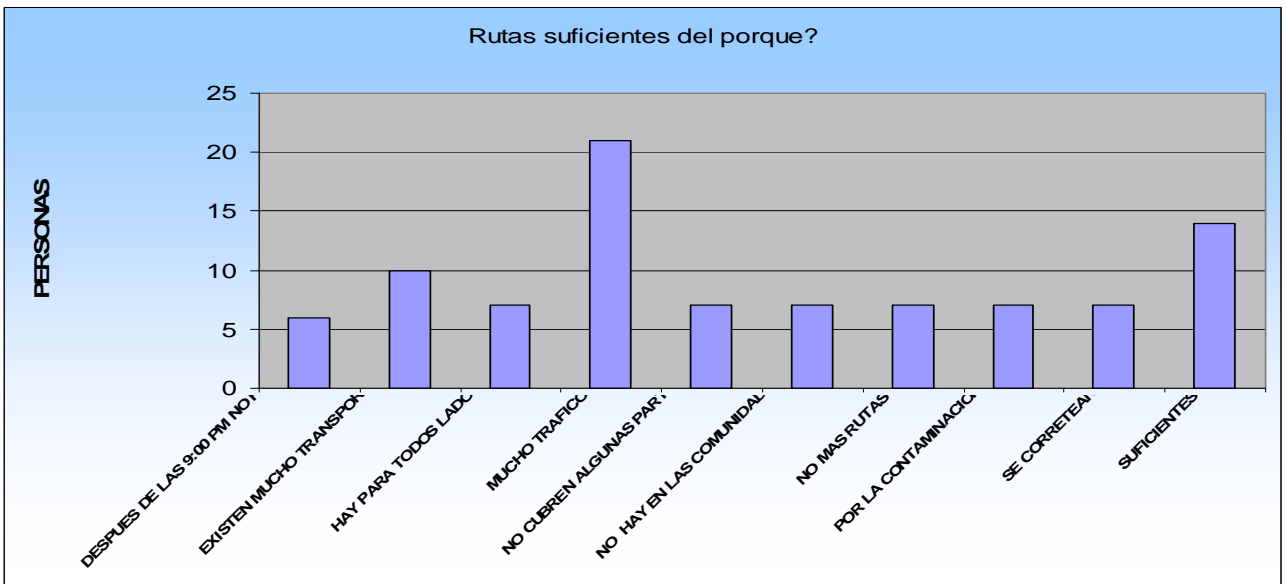


Figura 3.7 Rutas suficientes del ¿Por qué?

Aquí algunas sugerencias que hicieron los usuarios de las colonias donde se necesita el transporte.

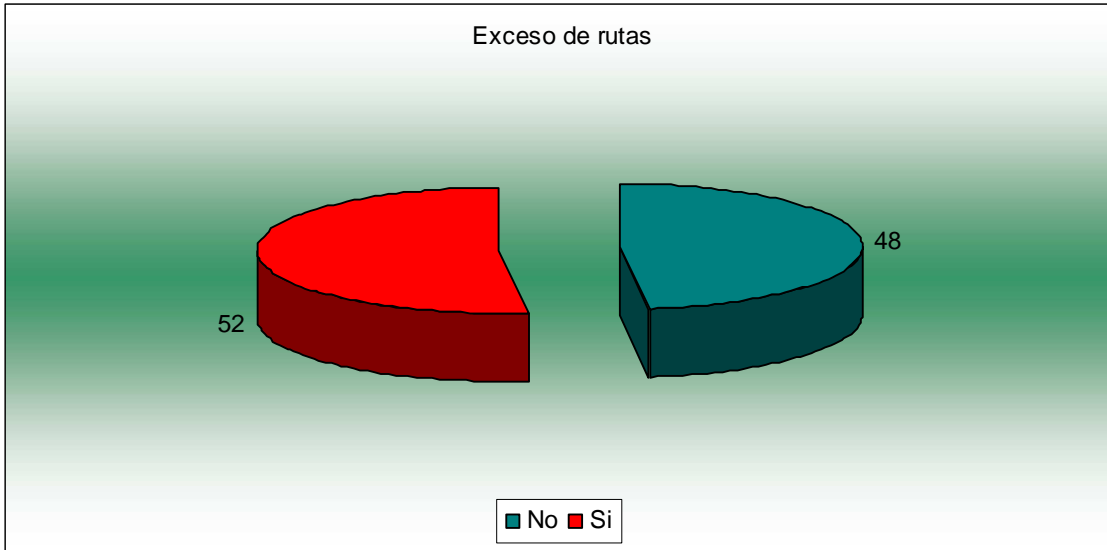


Figura 3. 8 Cree que hay exceso de rutas, Si ó No

El 52% contestaron que si hay exceso de rutas y el 48% dice que no hay exceso de rutas en el transporte sub-urbano.

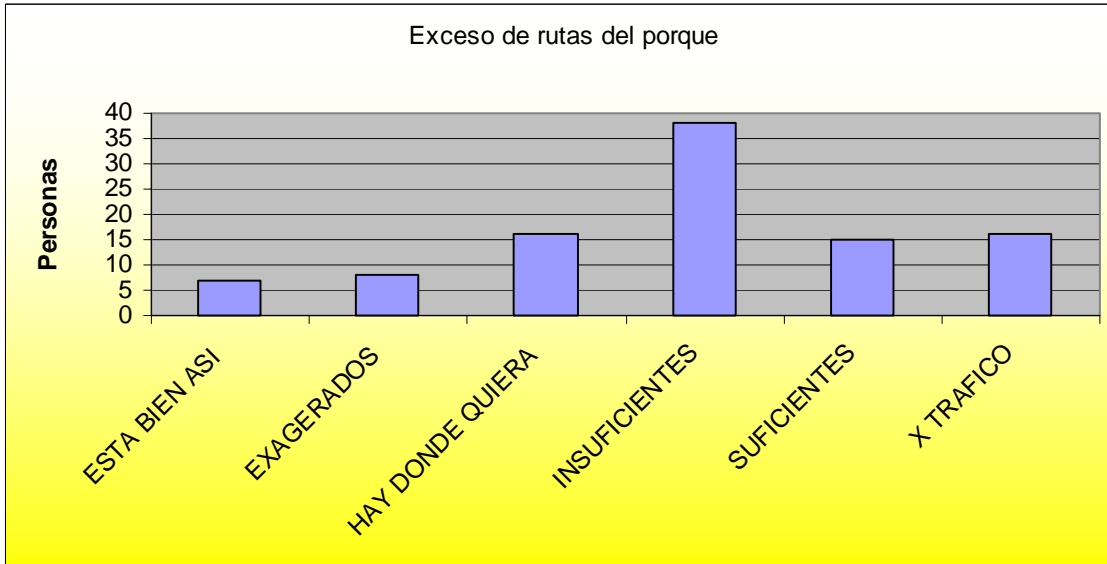


Figura 3. 9 Cree que hay exceso de rutas del ¿Por qué?

Son las respuestas de las personas que contestaron el cuestionario del porque creen que si existe un exceso de rutas.

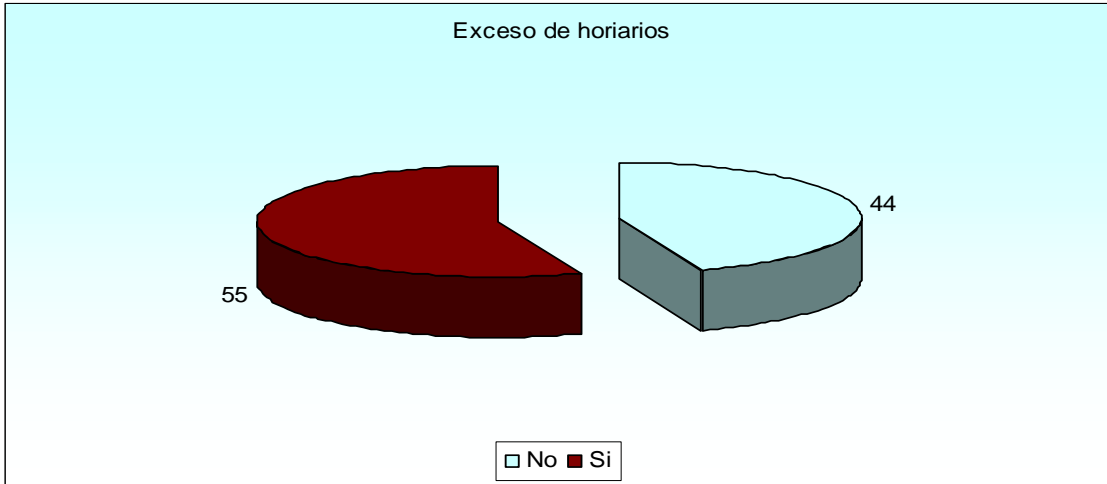


Figura 3.10 Cree que hay exceso de horarios, Si ó No

Las personas creen que el 55% creen que existe exceso de horarios en las rutas y el 44% dicen que no hay exceso de horarios en las rutas del transporte sub-urbano.

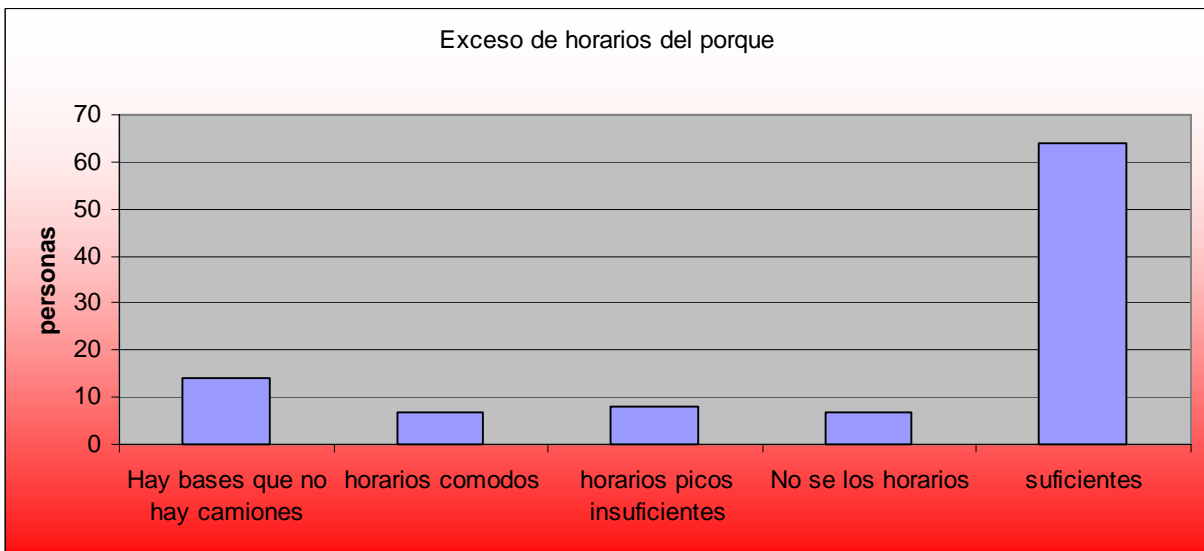


Figura 3.11 Cree que hay exceso de horarios del ¿Por qué?

Estas son las respuestas de la gente por la que cree que hay exceso de de horarios en las rutas.

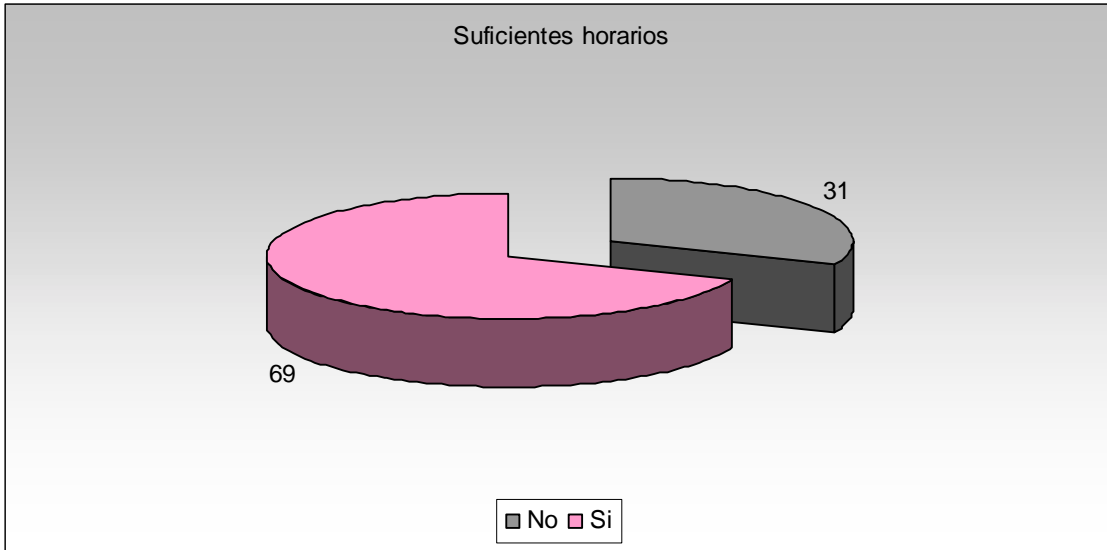


Figura 3.12 Es suficiente los horarios de las rutas, Si ó No

Los transeúntes opinan que 69% están satisfechos con los horarios existentes y el 31 % dice que les faltan

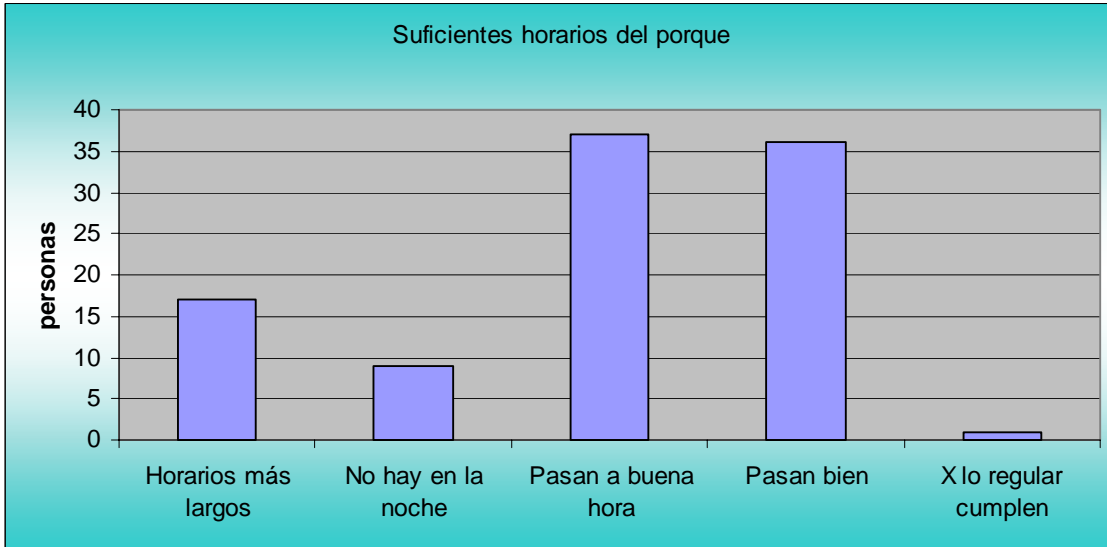


Figura 3.13 Es suficiente los horarios de las rutas del ¿Por qué?

Los usuarios dan el porque de sus necesidades en base a los horarios que están en las rutas.

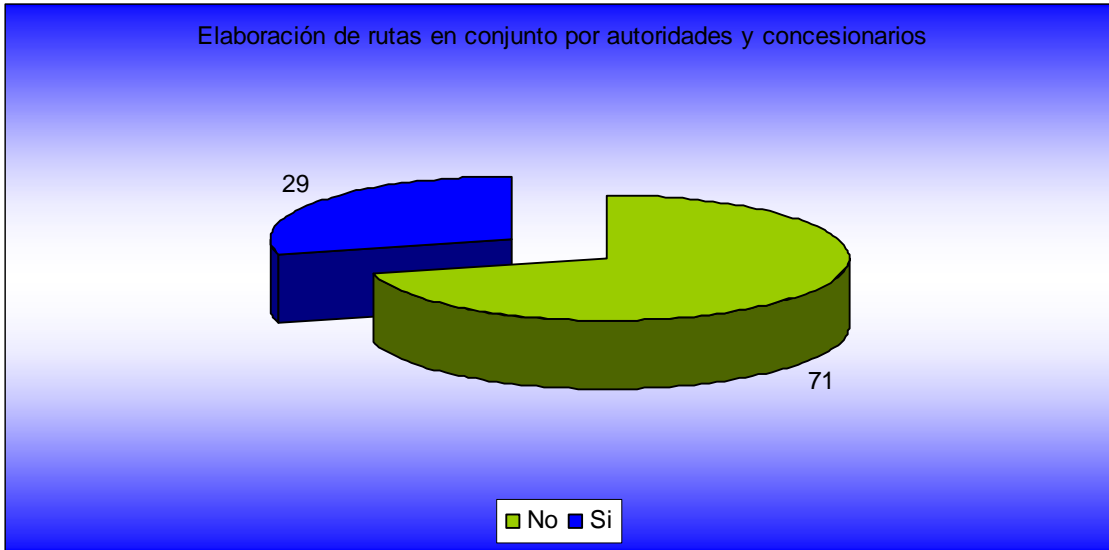


Figura 3.14 Cree que las rutas las debe elaborar en conjunto autoridades y concesionarios, Si ó No

Los usuarios dicen que 71% no deben elaborar en conjunto autoridades y concesionarios las rutas ya que desconocen las necesidades y el 29% dicen que deben unirse ha hacerlas juntos

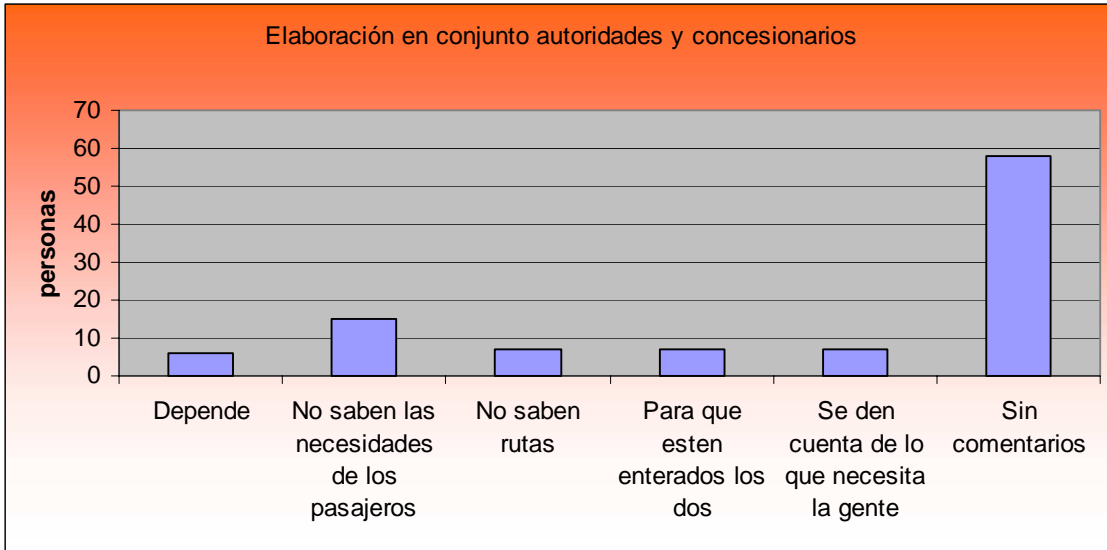


Figura 3.15 Cree que las rutas las debe elaborar en conjunto autoridades y concesionarios del ¿Por qué?

Estas son las respuestas del porque no deben elaborar las autoridades y los concesionarios las rutas en conjunto dentro del estado de Querétaro.

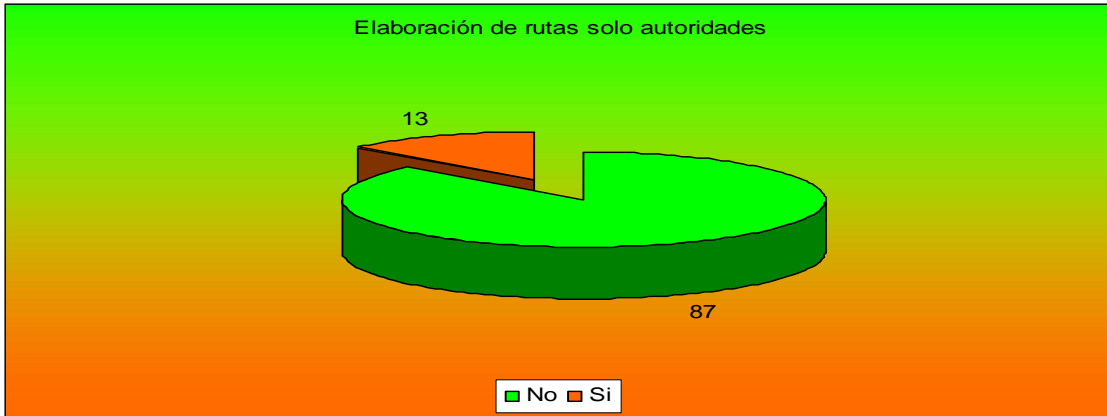


Figura 3.16 Cree que las rutas las deben elaborar solo las autoridades, Si ó No

El 87% cree que no debe elaborar las autoridades las rutas de los camiones ya que no saben las necesidades de los transeúntes y el 13% dicen que si las debe elaborar las autoridades.

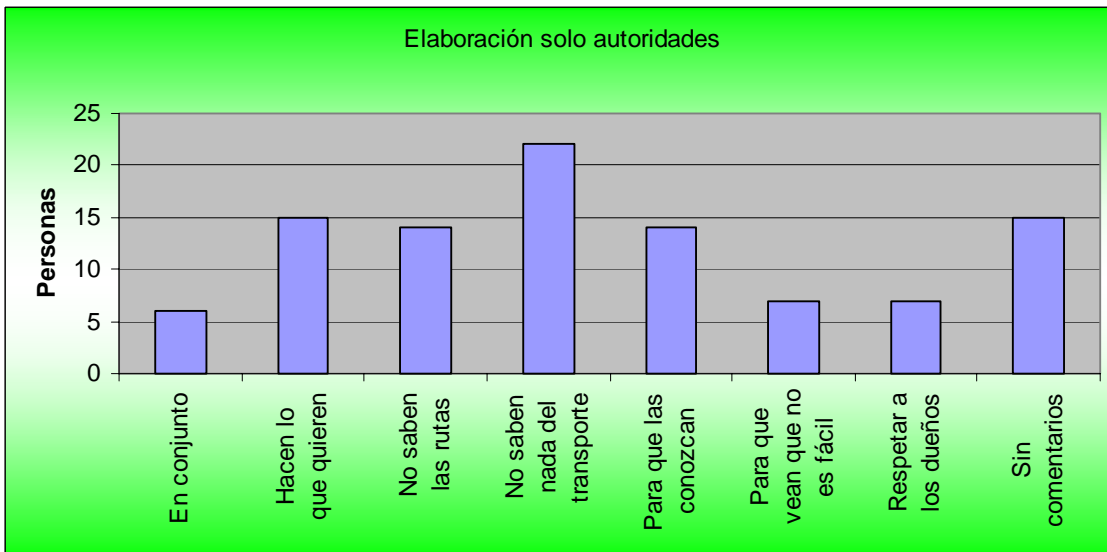


Figura 3.17 Cree que las rutas las deben elaborar solo las autoridades del ¿Por qué?

Estas son las razones por las que los usuarios creen que las autoridades no deben elaborar solo ellos las rutas.

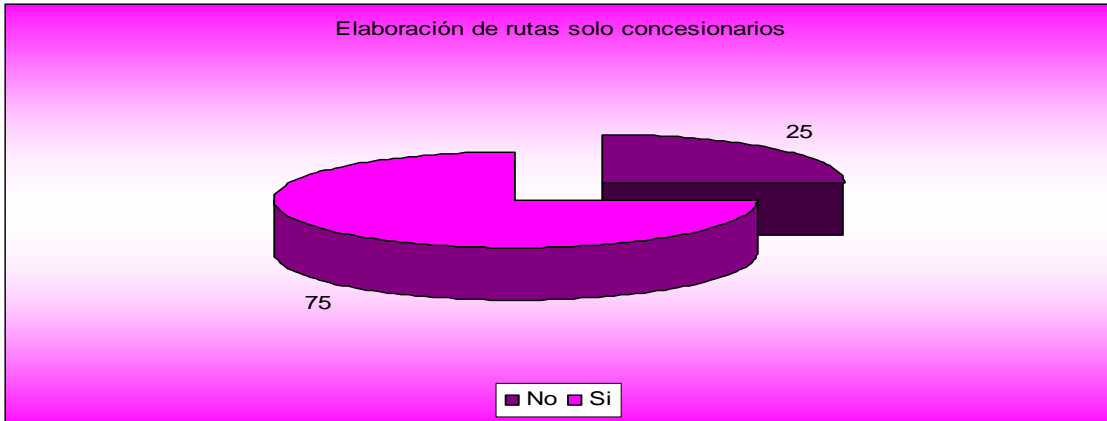


Figura 3.18 Cree que las rutas las deben elaborar solo los concesionarios, Si ó No.

Las personas creen que los concesionarios son deberían de ser los responsables de hacer las rutas ya que saben las necesidades de los usuarios por ellos tienen el 75% y el 25% cree lo contrario.

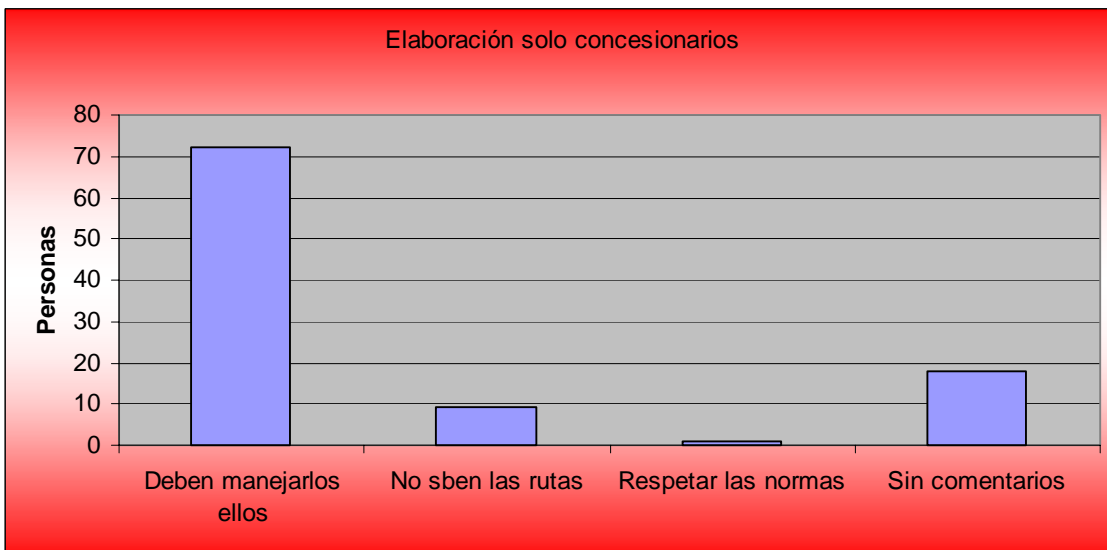


Figura 3.19 Cree que las rutas las deben elaborar solo los concesionarios, del ¿Por qué?

Estas son las razones por las cuales los transeúntes creen que los concesionarios deben elaborar las rutas del transporte sub-urbano.

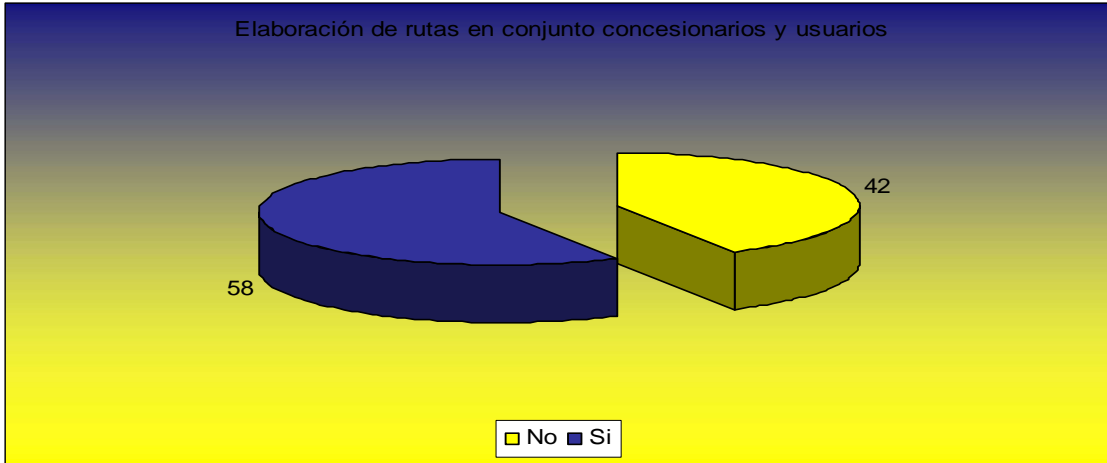


Figura 3.20 Cree que las rutas las debe elaborar en conjunto concesionarios y usuarios, Si ó No

Los usuarios creen que se debe hacer en conjunto las rutas con ellos y los concesionarios ya que se tienen un 58% apoyando y el 42% de que no se hagan en conjunto.

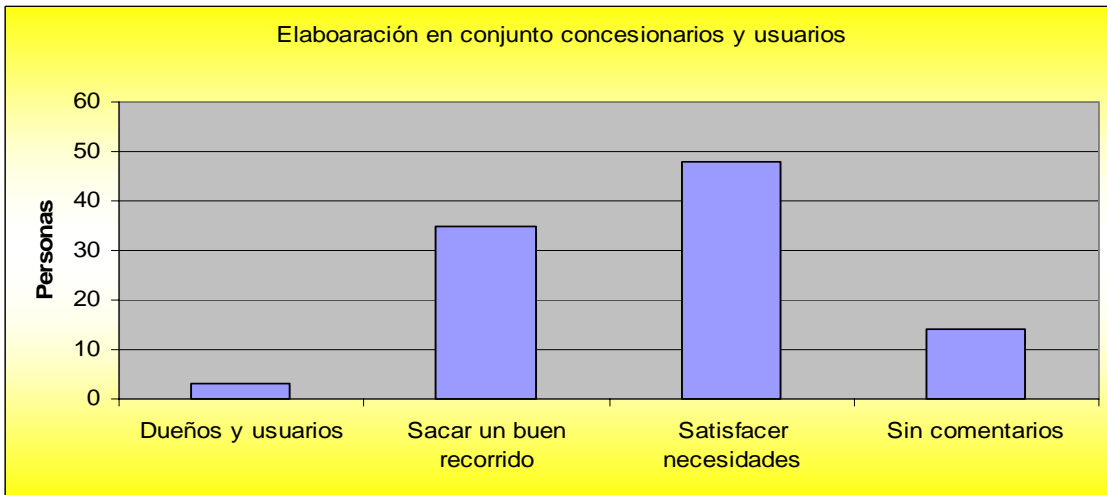


Figura 3.21 Cree que las rutas las debe elaborar en conjunto concesionarios y usuarios del ¿Por qué?

Estos son las respuestas del porque deben hacerse en conjunto las rutas concesionarios y usuarios.

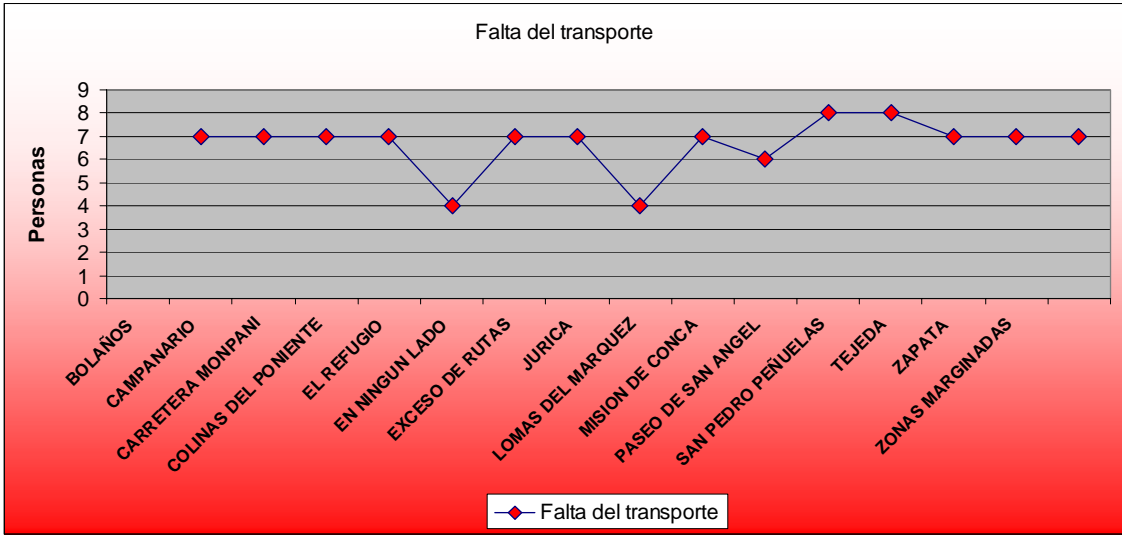


Figura 3.22 Donde cree que hace falta el transporte

Aquí se observa donde hay necesidad de que existan nuevas rutas dentro del estado de Querétaro ya que los usuarios hicieron favor de poner las colonias donde aun no existe transporte ó donde hay muy poco.

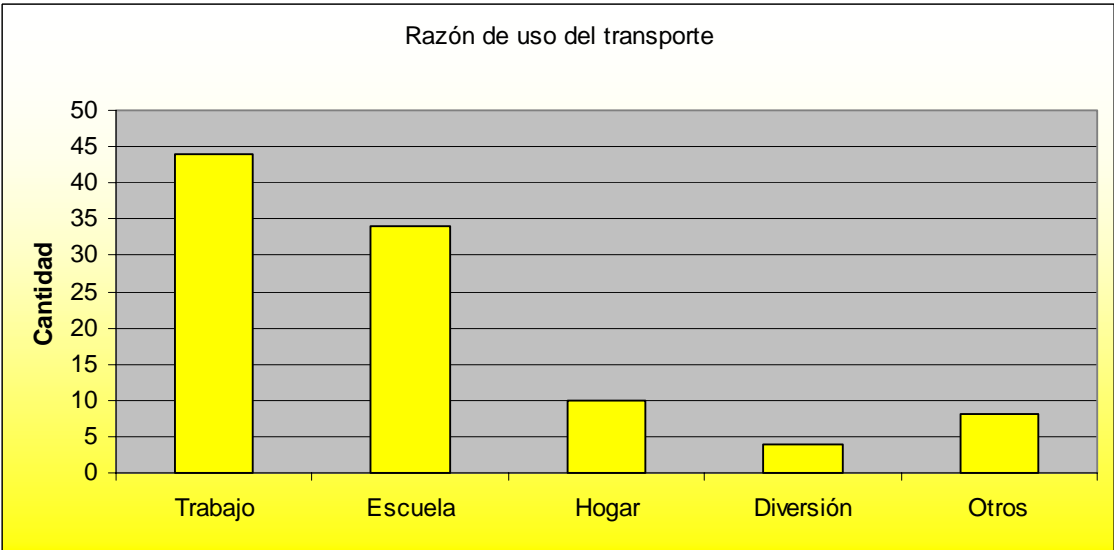


Figura 3.23 Usa el transporte urbano para dirigirse a

Estas son las razones por las cuales los usuarios utilizan el transporte sub-urbano dentro de la ciudad de Querétaro más frecuentemente.

CONCLUSIONES

En el Proyecto Nacional de Transporte Urbano que impulsa la SEDESOL junto con el Banco Mundial, cada año al estado de Querétaro le proporciona 5 millos de pesos para mejorar el transporte” para que utilice tecnologías alternativas no contaminantes y ahorradoras de combustibles y que lo repartan para abrir nuevas rutas y nuevas periferias en la ciudad de Querétaro, pero los concesionarios nunca ven el apoyo económico de ese dinero, por los intereses políticos que se dan, y por lo regular el gobierno les culpa de todo lo que pasa a los concesionarios.

A diario el 70% de las personas que habitan en el estado de Querétaro son usuarios del transporte público, las horas de mayor demanda del transporte es por la mañana de las 7 a 8 de la mañana, mientras que por la tarde es de 17 a 20 horas.

Los problemas más importante del sistema de transporte público de Querétaro son que casi todas las rutas se dirigen al Centro Histórico de Querétaro ya que de las 105 rutas de transporte público que transitan en la zona metropolitana de Querétaro, el 97 % se introducen en el centro histórico, Querétaro es una ciudad con un crecimiento poblacional constante, sobre todo en las periferias, pero continúa siendo una ciudad donde la mayor parte de las cosas están en el centro, es decir, la mayor parte de la población tiene que acudir al Centro para realizar sus actividades.

Las rutas de la ciudad fueron creciendo con la misma ciudad, históricamente las primeras rutas servían para la gente que venia de las afueras y que se desplazaran hacia el centro y hubiera una cierta continuidad, haciendo el trayecto de extremo a extremo de la ciudad pasando siempre por el centro haciendo que el transporte sea transversal.

La reestructuración del sistema de transporte debe comenzar con proyectar mejor los corredores de la ciudad para que estos beneficien al transporte público, para que pueda transitar con mucha más velocidad, y que las empresas que prestamos el servicio trabajen siempre en conjunto con transito del estado ya que ellos a veces no entienden como esta la demanda de los usuarios ya que por los beneficios de algunos que están en el poder para hacen y deshacen las rutas sin tomar las consecuencias que ocasionan a los transeúntes y a los concesionarios.

Por lo tanto ATS requiere ser la primera empresa, donde el gobierno del estado de Querétaro y transito del estado de Querétaro escuche nuestra petición, para que vea que nosotros podemos evaluar las rutas que necesitan los usuarios para el servicio del transporte sub-urbano del estado de Querétaro y después darle los datos a las autoridades para que apoyen y den todas las facilidades para seguir evaluando rutas en conjunto con los usuarios, y prever las necesidades que estos necesitan.

BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, I. 2002. Administración: teoría, proceso y práctica. Planeación Estratégica. Tercera edición. Editorial Mc Graw – Hill Interamericana. Bogotá. Pág. 50, 114- 135, 147- 164, 169-180.
- Foro Metropolitano. 2006. III Foro. Movilidad, el transporte de personas. Bs. As., Pág. 5.
- Fred, R. D. Febrero 1990: La Gerencia Estratégica. Fondo Editorial Legis, Tercera Reimpresión. Pág. 14, 24, 68, 60.
- Gutiérrez, A. 2001: Transporte alternativo: algo más que una cuestión de tamaño. En: VIII Encuentro de Geógrafos de América Latina, Fac. De Arquitectura y Urbanismo - Universidad de Chile, Santiago. Pág. 129/39 (en CD ROM).
- Koontz, H. 2003 septiembre. Administración: Una perspectiva global. Planeación Estratégica. Duodécima edición. Editorial Mc Graw – Hill Interamericana. México. Pág. 135-138.
- Kralich, S. 1999 septiembre: Aptitud de la red de transporte urbano para la delimitación de metrópolis en expansión: Actas del V Seminario Internacional de la Red Iberoamericana de Investigadores sobre Globalización y Territorio. Toluca, Univ. Autónoma de México, Fac. De Planeación Urbana y Regional. Pág. 24. En CD Rom.
- Kralich, S. 1999 septiembre: Aptitud de la red de transporte urbano para la delimitación de metrópolis en expansión. En: Actas del V Seminario Internacional de la Red Iberoamericana de Investigadores sobre Globalización y Territorio. Toluca, Univ. Autónoma de México, Fac. De Planeación Urbana y Regional. Pág. 24. En CD Rom.
- Kralich, S. 2005: El transporte en la metrópolis difusa. En: de Mattos, C., Figueroa, O., et al (edits.). Gobernanza, Competitividad y Redes: La gestión en las ciudades del siglo XXI (comp.). Santiago de Chile, Inst. De Estudios Urbanos y Territoriales, P. Universidad Católica de Chile. Pág. 517-531.
- Loyola, I. 2008: Ley de transito. Bibliografía. Cuarta edición Febrero. Law Tránsito Querétaro 2008. Law Editores, S. A. de C. V. Calzada los Arcos N° 7 Int. 1. Col. La Pastora C.P. 76001. Querétaro, Qro.
- Richart ChS, Cook TD. 1986: Hacia una superación del enfrentamiento entre los métodos cualitativos y cuantitativos. En: Cook TD, Reichart ChR (ed).

Métodos Cualitativos y Cuantitativos en Investigación Evaluativa. Madrid: Morata.

Robbins, S. 1994. Administración: teoría y práctica. Planeación Estratégica. Cuarta edición. Editorial Prentice – Hall hispanoamericana. México.

Stoner, J. 1994. Administración. Planeación Estratégica. Quinta edición. Editorial Prentice – Hall hispanoamericana. México. Pág. 230-257.

Vacca, M. 1991: El transporte público informal en la RMBA. Figueroa, O. et al (edit.) Actas V Congreso Latinoamericano de Transporte Público. Santiago de Chile. CEPAL-REDES Pág. III.29-39.

Fuentes electrónicas

http://es.wikipedia.org/wiki/Planificaci%C3%B3n_de_transporte. Recuperado. Abril 23, 2008.

http://es.wikipedia.org/wiki/Planificaci%C3%B3n_de_transporte. Recuperado. Abril, 23, 2008.

[http://es.wikipedia.org/wiki/Secretar%C3%ADa_de_Comunicaciones_y_Transportes_\(M%C3%A9xico\)#Funciones](http://es.wikipedia.org/wiki/Secretar%C3%ADa_de_Comunicaciones_y_Transportes_(M%C3%A9xico)#Funciones). Recuperado. Junio, 03, 2008.

[http://es.wikipedia.org/wiki/Secretar%C3%ADa_de_Comunicaciones_y_Transportes_\(M%C3%A9xico\)#Funciones](http://es.wikipedia.org/wiki/Secretar%C3%ADa_de_Comunicaciones_y_Transportes_(M%C3%A9xico)#Funciones). Recuperado. Junio, 08, 2008.

http://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_de_colas. Recuperado. Abril, 08, 2007.

<http://es.wikipedia.org/wiki/Transporte>. Recuperado. Abril, 08, 2007.

<http://es.wikipedia.org/wiki/Transporte>. Recuperado. Abril, 21, 2008.

<http://es.wikipedia.org/wiki/Transporte>. Recuperado. Marzo, 02, 2008.

http://es.wikipedia.org/wiki/Transporte_p%C3%BAblico.Recuperado.Marzo,18, 2007.

<http://www.aquiqueretaro.com/QueretaroZM.htm>.Recuperado.Julio, 28, 2008.

<http://www.ghesa.es/ingenieria/INFRATRANS.HTM>.Recuperado Marzo, 10, 2008.

<http://www.monografias.com/trabajos33/planeacion/planeacion.shtml>.Recuperado. Abril, 26, 2008.

<http://www.monografias.com/trabajos33/planeacion/planeacion.shtml>.Recuperado. Abril, 26, 2008.

<http://www.monografias.com/trabajos33/planeacion/planeacion.shtml>. Recuperado. Abril, 26, 2008.

<http://www.municipiodequeretaro.gob.mx/implan/lracheta.2008-07-24.pdf>. Recuperado. Abril. 17, 2008.

<http://www.oem.com.mx/diariodequeretaro/notas/n666023.htm>.Recuperado.Abril. 17, 2008.

<http://www.oem.com.mx/diariodequeretaro/notas/n666023.htm>.Recuperado 17 de abril de 2008

<http://www.queretaro.gob.mx/rubros.php?id=1>.Recuperado. Julio, 01, 2008.

APÉNDICE

APÉNDICE 1

Encuesta sobre las rutas del transporte urbano

Objetivo general de la encuesta.- Conocer cuantas personas usan el transporte público, y si las rutas cubren sus necesidades ó si se requiere de nuevas rutas por cubrir.

Edad del usuario							
1	Cuantas veces a la semana usa el transporte urbano	Rango	Rango	Rango	Rango	Rango	Rango
		0	1	2	3	4	5 más
2	Cuantas veces al día usa el transporte urbano	Rango	Rango	Rango	Rango	Rango	
		0	1	2	3	4	
3	Es suficiente las rutas que existen	S	Nb	Por Que?			
4	Cree que hay exceso de rutas	S	Nb	Por Que?			
5	Cree que hay exceso de horarios	S	Nb	Por Que?			
6	Es suficiente los horarios de las rutas	S	Nb	Por Que?			
7	Cree que las rutas las debe elaborar en conjunto autoridades y concesionarios	S	Nb	Por Que?			
8	Cree que las rutas las deben elaborar solo las autoridades	S	Nb	Por Que?			
9	Cree que las rutas las deben elaborar solo los concesionarios	S	Nb	Por Que?			
10	Cree que las rutas las debe elaborar en conjunto concesionarios y usuarios	S	Nb	Por Que?			
11	Donde cree que hace falta el transporte						
12	Usa el transporte urbano para dirigirse a	Trabajo	Escuela	Hogar	Diversión	Otros	

APÉNDICE 2

TABULACIÓN DE DATOS I

Edad del Usuario

		AÑOS	Porcentaje
Cuenta 18	18	18	18%
Cuenta 19	19	11	11%
Cuenta 20	20	8	8%
Cuenta 21	21	12	12%
Cuenta 22	22	7	7%
Cuenta 23	23	11	11%
Cuenta 24	24	8	8%
Cuenta 25	25	8	8%
Cuenta 26	26	7	7%
Cuenta 27	27	5	5%
Cuenta 28	28	3	3%
Cuenta 29	29	0	0%
Cuenta 30	30	3	3%
Cuenta general		100	

1. *¿Cuántas veces a la semana usa el transporte urbano?*

Uso por Semana	Personas
1	3
2	10
3	30
4	27
5	11
6 ó más	19

2. ¿Cuántas veces al día usa el transporte urbano?

Uso por día	Personas
1 vez	2
2 veces	16
3 veces	27
4 veces	55

3. ¿Es suficiente las rutas que existen, Si ó No?

	Rutas suficientes existentes
Cuenta N	35
Cuenta S	65
Cuenta general	100

3. ¿Rutas suficientes del por qué?

Rutas	Personas
DESPUES DE LAS 9:00 PM NO HAY	6
EXISTEN MUCHO TRANSPORTE	10
HAY PARA TODOS LADOS	7
MUCHO TRAFICO	21
NO CUBREN ALGUNAS PARTES	7
NO HAY EN LAS COMUNIDADES	7
NO MAS RUTAS	7
POR LA CONTAMINACIÓN	7
SE CORRETEAN	7
SUFICIENTES	14

4. ¿Cree que hay exceso de rutas, Si ó No?

	Exceso de rutas
Cuenta N	48
Cuenta S	52
Cuenta general	100

4. ¿Cree que hay exceso de rutas del por qué?

Exceso de rutas del porque	Personas
ESTA BIEN ASI	7
EXAGERADOS	8
HAY DONDE QUIERA	16
INSUFICIENTES	38
SUFICIENTES	15
X TRAFICO	16

5. ¿Cree que hay exceso de horarios, Si ó No?

	Exceso de horarios
Cuenta N	44
Cuenta S	56
Cuenta general	100

5. Cree que hay exceso de horarios, del por qué?

Exceso de horarios del porque	Personas
Hay bases que no hay camiones	14
horarios cómodos	7
horarios picos insuficientes	8
No se los horarios	7
Suficientes	64

6. ¿Es suficiente los horarios de las rutas, Si ó No?

	Suficientes horarios
Cuenta N	31
Cuenta S	69
Cuenta general	100

6. ¿Es suficiente los horarios de las rutas, del por qué?

Suficientes horarios del porque	Personas
Horarios más largos	17
No hay en la noche	9
Pasan a buena hora	37
Pasan bien	36
X lo regular cumplen	1

7. ¿Cree que las rutas las debe elaborar en conjunto autoridades y concesionarios, Si ó No?

	Elaboración de rutas en conjunto por autoridades y concesionarios
Cuenta N	71
Cuenta S	29
Cuenta general	100

7. ¿Cree que las rutas las debe elaborar en conjunto autoridades y concesionarios, del por qué?

Elaboración de rutas en conjunto autoridades y concesionarios	Personas
Depende	6
No saben las necesidades de los pasajeros	15
No saben rutas	7
Para que estén enterados los dos	7
Se den cuenta de lo que necesita la gente	7
Sin comentarios	58

8. ¿Cree que las rutas las deben elaborar solo las autoridades, Si ó No?

	Elaboración de rutas solo autoridades
Cuenta N	87
Cuenta S	13
Cuenta general	100

8. ¿Cree que las rutas las deben elaborar solo las autoridades del por qué?

Elaboración solo autoridades	Personas
En conjunto	6
Hacen lo que quieren	15
No saben las rutas	14
No saben nada del transporte	22
Para que las conozcan	14
Para que vean que no es fácil	7
Respetar a los dueños	7
Sin comentarios	15

9. ¿Cree que las rutas las deben elaborar solo los concesionarios, Si ó No?

	Elaboración de rutas solo concesionarios
Cuenta N	25
Cuenta S	75
Cuenta general	100

9. ¿Cree que las rutas las deben elaborar solo los concesionarios, del por qué?

Elaboración solo concesionarios	Personas
Deben manejarlos ellos	72
No saben las rutas	9
Respetar las normas	1
Sin comentarios	18

10. ¿Cree que las rutas las debe elaborar en conjunto concesionarios y usuarios, Si ó No?

	Elaboración de rutas en conjunto concesionarios y usuarios
Cuenta N	42
Cuenta S	58
Cuenta general	100

10. ¿Cree que las rutas las debe elaborar en conjunto concesionarios y usuarios, del por qué?

Elaboración en conjunto concesionarios y usuarios	Personas
Dueños y usuarios	3
Sacar un buen recorrido	35
Satisfacer necesidades	48
Sin comentarios	14

11. ¿Donde cree que hace falta el transporte?

Falta del transporte en colonias	Personas
BOLAÑOS	7
CAMPANARIO	7
CARRETERA MONPANI	7
COLINAS DEL PONIENTE	7
EL REFUGIO	4
EN NINGUN LADO	7
EXCESO DE RUTAS	7
JURICA	4
LOMAS DEL MARQUEZ	7
MISION DE CONCA	6
PASEO DE SAN ANGEL	8
SAN PEDRO PEÑUELAS	8
TEJEDA	7
ZAPATA	7
ZONAS MARGINADAS	7

12. ¿ Usa el transporte urbano para dirigirse a?

Razón de uso del transporte	Cantidad
Trabajo	44
Escuela	34
Hogar	10
Diversión	4
Otros	8