

**UNIVERSIDAD DE SONORA**

**DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICO-  
ADMINISTRATIVAS**

Departamento de Economía

**TRANSPORTE PÚBLICO. ANOTACIONES SOBRE  
POLITICAS PÚBLICAS Y MOVILIDAD SUSTENTABLE.**

**TESIS**

**Que para obtener el título de:**

**LICENCIADO EN ECONOMÍA**

**PRESENTA:**

**AMHED ARMANDO DURAN ACOSTA**

**Director de tesis:**

**Dr. Darío Arredondo López**

HERMOSILLO, SONORA.

MAYO 2015

# Repositorio Institucional UNISON



**"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"**



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como openAccess

# Índice.

|  |            |
|--|------------|
| <b>INTRODUCCIÓN.....</b>                                   | <b>1</b>   |
| <b>CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE TRANSPORTE URBANO.....</b>    | <b>8</b>   |
| 1.1 Antecedentes.....                                      | 8          |
| 1.2 Importancia del sistema de transporte publico .....    | 26         |
| 1.3 Movilidad urbana sustentable .....                     | 32         |
| <b>CAPÍTULO 2. USUARIO .....</b>                           | <b>43</b>  |
| 2.1 Principales indicadores demográficos. ....             | 43         |
| 2.2 Presentación de la encuesta y sus resultados.....      | 59         |
| <b>CAPÍTULO 3. EMPRESA. ....</b>                           | <b>132</b> |
| <b>CAPÍTULO 4. ESTADO .....</b>                            | <b>137</b> |
| 4.1 ANTESALA DEL ANALISIS .....                            | 137        |
| 4.2 EL GOBIERNO COMO GENERADOR DE POLÍTICAS PÚBLICAS ..... | 142        |
| 4.2.1 Gobierno del Estado de Sonora, 2004-2009. ....       | 142        |
| 4.2.3 Gobierno del Municipio de Hermosillo 2007-2009.....  | 145        |
| 4.2.4 Gobierno del Municipio de Hermosillo 2010-2012.....  | 146        |
| 4.2.5 Gobierno del Municipio de Hermosillo 2013-2015.....  | 147        |
| 4.3 EL PUNTO DE VISTA DEL GOBIERNO MUNICIPAL. ....         | 148        |
| <b>CONCLUSIONES.....</b>                                   | <b>152</b> |
| Recomendación.....   | 155        |
| <b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>                                  | <b>164</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>  | <b>171</b> |
| Capítulo 1 .....   | 172        |
| <b>ICONOGRAFÍA .....</b>                                   | <b>172</b> |
| Fotografía 1. Calle Serdan, 1902.....                      | 173        |
| Fotografía 2. Estación del ferrocarril. ....               | 173        |
| Fotografía 3. Tranvia de mulitas, 1902 .....               | 174        |
| Fotografía 4. Falcon van Ecoline, 1965-66.....             | 174        |
| Fotografía 5. Los nuevos peseros, 1974.....                | 175        |

|  |            |
|--|------------|
| Fotografía 6. Calle Monterrey, 1976.....                                   | 175        |
| Fotografía 7. Autobuses de mayor capacidad.....                            | 176        |
| Fotografía 8. Mayor tránsito en las calles.....                            | 176        |
| Fotografía 9. Transporte Público. ....                                     | 177        |
| Fotografía 10. Mayor demanda del servicio .....                            | 177        |
| <b>Capítulo 2 .....</b>  | <b>178</b> |
| Tabla 2.2.1 Composición por sexo de los encuestados .....                  | 179        |
| Tabla 2.2.2 Ocupación de los encuestados .....                             | 179        |
| Tabla de estadísticos 2.2.3. Edad de los encuestados .....                 | 179        |
| Tabla 2.2.6 Cuántas calles camina de su casa a la parada del camión .....  | 180        |
| Tabla 2.2.7 Tiempo de espera .....   | 180        |
| Tabla 2.2.8 Tiempo de viaje.....   | 180        |
| Tabla 2.2.9 usos alternativos del transporte público .....                 | 181        |
| Tabla 2.2.10 Problemas con el horario en el que se presta el servicio..... | 181        |
| <b>Capítulo 3 .....</b>  | <b>182</b> |
| Organigrama 3.1.1 Organigrama General. ....                                | 183        |
| Organigrama 3.1.2 Administración y finanzas.....                           | 184        |
| Organigrama 3.1.3. Desarrollo Humano.....                                  | 184        |
| Organigrama 3.1.4 Operaciones.....   | 185        |
| Organigrama 3.1.5 Flota.....   | 186        |
| <b>Anexo 3.2 Entrevistas. ....</b>   | <b>187</b> |
| 3.2.1 Entrevista al Gerente de Administración y Finanzas .....             | 187        |
| 3.2.2 Entrevista al Gerente de Operaciones.....                            | 204        |
| 3.2.3 Entrevista a la Gerencia de Flota .....                              | 228        |
| 3.2.4 Entrevista a la Gerencia de Desarrollo Humano.....                   | 254        |
| 3.2.5 Entrevista al Sindicato .....  | 289        |
| 3.2.6 Entrevista a Operador 01. ....                                       | 321        |
| 3.2.7 Entrevista a Operador 02. ....                                       | 339        |
| 3.2.8 Entrevista a Operador 03. ....                                       | 355        |
| 3.2.9 Entrevista al Operador 04. ....                                      | 374        |
| 3.2.10 Entrevista a Operador 05. ....                                      | 380        |
| 3.2.11 Entrevista a Coordinador de SIENTE.....                             | 391        |
| <b>Capítulo 4 .....</b>  | <b>408</b> |
| 4.1.1 Tabla sobre los cambios en la Ley de Transporte. ....                | 409        |
| <b>Capítulo 5 .....</b>  | <b>416</b> |
| Mapa 2. Rutas troncales, 2006. ....  | 417        |
| Mapa 3. Rutas troncales, 2014. ....  | 418        |

**Es el pueblo y no los economistas**

**Quienes controlan la**

**Política del transporte.**

Thomson, 1976

## **Introducción.**

Desde épocas lejanas, los sistemas de transporte comenzaron a tomar cada vez mayor relevancia en el quehacer diario de los individuos, en especial el transporte público en su modalidad de urbano. Este servicio fue cambiando a la par en la que lo hacían las ciudades. Y desde entonces se ha ido reestructurando en aras de responder de la mejor manera posible a las necesidades de los individuos y de las ciudades mismas.

Para el caso particular de nuestra localidad, desde que el sistema de transporte se estableció como tal, es decir, desde que el Gobierno privatizó el servicio, ha existido una ardua lucha entre los actores que lo componen. Por un lado, los concesionarios siempre han pugnado por aumentos a la tarifa, alegando que estas no responden a la realidad económica y por el otro lado los usuarios, quienes hacen lo posible, ya no por disminuirla, sino por que permanezca tal cual el mayor tiempo posible. Estos conflictos se dirimen en el escenario político, siendo el Estado su máximo representante, cuya puesta en escena viene a complejizar la prestación del servicio, esto a partir de las iniciativas que promueva.

El ejemplo de la tarifa es solo uno de los muchos que conforman la problemática del transporte, otros serían aquellos que se desprenden de la falta de planeación urbana por parte de las autoridades, lo que determina que la forma en la que se ha venido reestructurando el sistema de transporte no ha sido la más eficiente.

Está también lo concerniente a la inexistencia de una cultura del usuario, lo que se ha traducido en que éste no les dé el trato correcto a las unidades ni a los operadores, a grandes rasgos, el usuario no sabe ser usuario.

Además de lo anterior, nos enfrentamos a los problemas propios de un servicio privatizado donde se privilegia el aspecto económico dejando de lado las necesidades del usuario.

Los problemas que experimenta el transporte público en cualquiera de sus presentaciones, no son ajenos al quehacer de la ciudad, recordemos que el transporte público es una parte medular de las ciudades por lo que la realidad de estas está determinada, en gran parte, por el sistema de transporte, Por lo que estos problemas se han traslapado a distintas esferas y ha sido la sociedad en general la que ha resultado afectada. En la prensa local y en artículos internacionales se ha documentado que los problemas de congestión vial generan retrasos, pérdida de productividad, fomentan la violencia, que el incremento constante del parque vehicular, además de fortalecer la congestión, incrementa las emisiones de gases a la atmosfera trayendo repercusiones a la salud, aumenta los tiempos y los costos de los desplazamientos, todo lo cual trae implicaciones sociales, económicas y ambientales muy serias a la población.

Es importante tener presente en todo momento que el sistema de transporte público se convierte en un fenómeno complejo de estudio dada la particularidad que posee de hacer converger en un solo punto a una diversidad de actores cuyas naturalezas son fácilmente diferenciables y muchas veces antagónicas.

Es por eso que en la presente investigación se pretenden otorgar nociones claras sobre las características de los tres actores más importantes que componen este servicio (empresa, usuarios y Estado). El conocimiento de la forma en la que operan estos agentes nos permitirá lograr un alto grado de entendimiento sobre los distintos problemas por los que atraviesa el transporte, pues al final, cualquiera que estos sean, se desprenden directamente de la forma en la que se relacionan estos tres actores a partir de sus intereses propios.

Siendo el estado quien determina la forma en la que estas relaciones se llevan a cabo, el objetivo general de nuestra investigación será dar cuenta del determinante papel que juega el Estado en el sistema de transporte público como generador de políticas, leyes y reglamentos que rigen este sistema.

Nuestro objetivo específico es dar evidencia sobre el papel estratégico del transporte público en el funcionamiento de la economía.

Las hipótesis que orientan la investigación son:

- 1) Un marco jurídico-legal sólido que comprenda la complejidad con la que funciona el sistema de transporte y que cubra todos los aspectos de éste y, el compromiso de cumplir lo anterior de manera íntegra y que el gobierno se convierta en un activo generador de políticas de impulso al transporte que vele por los intereses de la población dejando de lado las cuestiones políticas, partidistas y ambiciones económicas, será suficiente para mejorar la situación actual del transporte.
- 2) Un servicio de transporte público de calidad, digno, confiable y eficiente no solo beneficia a la población de escasos recursos o a los

trabajadores y estudiantes, que son los principales usuarios, sino que va más allá, es decir, dichas características se ven reflejadas en la vida económica de la ciudad y el transporte se convierte, con esto, en una variable irrefutable y tangible a considerar, como impulsora del crecimiento.

Es importante aclarar que nuestra investigación se limita a estudiar, solamente, el sistema de transporte público en la ciudad de Hermosillo, Sonora, el problema se aborda desde una perspectiva de políticas públicas y movilidad sustentable. La delimitación cronológica de nuestro trabajo se centra en el periodo 2006-2014.

Para dar respuesta a nuestras hipótesis y cumplir cabalmente con nuestros objetivos, la metodología que se adoptó para llevar a cabo la investigación, dadas las características del fenómeno a estudiar, es la de métodos mixtos la cual demanda la obtención y análisis de datos tanto cualitativos como cuantitativos, para lograr esto se utilizara la estrategia secuencial transformadora pues esta nos permitirá echar mano tanto de datos cualitativos como cuantitativos sin necesidad de privilegiar a alguno de ellos permitiéndonos integrar los resultados de las dos fases en la fase de interpretación. Lo anterior será complementado con la estrategia de indagación de estudio de caso.

A continuación se presenta la estructura capitular del trabajo y los mecanismos de demostración que se utilizaron en cada capítulo:

Capitulo uno: Sistema de transporte urbano. En este se da conocer el desarrollo del transporte en los centros poblacionales, el surgimiento de estos a

partir del desarrollo de los mismos y como fueron tomado cada vez mayor importancia dentro de la vida de las ciudades o municipios hasta convertirse en un factor estratégico para el crecimiento.

El fin de adoptar una visión de movilidad sustentable, es que esta integra todos los requisitos fundamentales para la creación de un sistema de transporte viable social, económica y ambientalmente. Además, un sistema de transporte sostenible permitirá ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades actuales en materia de transporte, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas propias. Plantea desde los requerimientos de políticas, infraestructura, solución de externalidades, hasta cuestiones ambientales y sociales.

Las principales fuentes de información para la estructuración de este apartado son, específicamente, artículos y libros.

Capitulo dos: usuarios. El papel de este capítulo será otorgar las características socio-demográficas de los usuarios de transporte público que habitan actualmente en el municipio de Hermosillo, especialmente en su cabecera. Esto nos ayudara a conocer a ciencia cierta los requerimientos de los individuos en materia de transporte a partir de su ingreso, de sus puntos de origen y destino, de conocer que es lo que los impulsa a trasladarse y del tipo de usuario de que se trate, además se analizaran los principales indicadores de población para conocer el comportamiento de esta. Esto con el fin de tener una visión más clara sobre la forma en la que deben encaminarse las mejoras del sistema y dar la dirección correcta a las políticas de movilidad urbana sustentable.

Las fuentes de información que darán cuerpo a este capítulo son, en gran medida, encuestas y entrevistas a transeúntes usuarios de transporte y usuarios a bordo, esto nos ayudara a conocer los requerimientos de los usuarios, su estrato social, su ubicación y destino, el tipo de usuario de que se trate y su participación en el sistema de transporte. Para dar sustento e interpretar la información obtenida se utilizaran libros y artículos referentes al tema.

Capitulo tres: Empresa. La información presentada en este capítulo nos ayudara a entender la forma en la que opera la empresa, comprenderemos su estructura administrativa, la relación empresa- sindicato y empresa gobierno, el papel que tienen los subsidios, la situación laboral de los empleados, la disponibilidad y la iniciativa de la empresa para disponer de tecnología, el papel de esta en la gestión y construcción de infraestructura, su visión ecológica, la viabilidad de la estructura tarifaria y la significancia de esta en los ingresos de la empresa, las necesidades de esta y cuáles son las formas en la enfrentan las externalidades.

Para este la información será obtenida mediante entrevistas dentro de la empresa a empleados, desde operadores hasta gerentes de área, además se analizara e interpretara la información administrativa facilitada por estos con el fin de lograr una visión más clara del agente.

Capitulo cuatro: Estado. Este capítulo se realizara a partir del estudio de las políticas, leyes y reglamentos que imperan actualmente y la forma en la que han ido cambiando. Se estudiaran todas las dependencias que tienen injerencia, ya sea directa o indirectamente, con el transporte urbano. Se

analizara la forma en la que el municipio emprende los programas, y los programas de planeación y desarrollo urbano y el lugar que ocupa el transporte público, los automovilistas, los transeúntes, los ciclistas y la infraestructura en este. Veremos la forma en la que el gobierno instituye tarifas y las razones que se han tenido para incrementarla a lo largo de su historia. La manera en la que el gobierno enfrenta el crecimiento poblacional y la demanda creciente del servicio, como encara los problemas de motorización y congestionamiento y cuáles son los programas que ha impulsado para disminuir el impacto de la creciente motorización en el medio ambiente.

Conclusión. Aquí se hará lo propio del apartado y se presentan las recomendaciones que se desprenden de la investigación. Tomando como ejemplo los proyectos de movilidad urbana sustentable emprendidos por Brasil, Colombia, algunas ciudades de Estados Unidos y Europa se analizara la viabilidad de su implementación en la ciudad de Hermosillo tomando en cuenta estudios que hablan sobre la necesidad de implantar estos sistemas en ciudades mayores a 600 000 personas. Un sistema integrado de transporte urbano de tipo *Bus Rapid Transit* se caracteriza por un entramado de redes troncales que transitan por las principales vialidades de la ciudad y atiende los principales puntos de afluencia, estas rutas son cubiertas por autobuses de amplia capacidad que son alimentados por autobuses de menor capacidad.

## **Capítulo 1. El sistema de transporte urbano.**

### **1.1 Antecedentes.**

Desde sus orígenes el hombre siempre ha tenido una necesidad ineludible de trasladarse y, fue gracias a esta necesidad que, siguiendo los caminos de los animales, trazaron los suyos propios, así, desde finales del pleistoceno, migraron desde Asia siguiendo estos caminos, caminos que se remontan a épocas ignotas de la historia. (Álvarez Palma, 1985)

Al iniciarse el siglo XIX ciertos vientos de cambio soplaron en los “territorios desiertos” de Sonora. Los cambios en la composición demográfica repercutieron en los sistemas de trabajo y las relaciones de propiedad, a la vez que los circuitos comerciales se ampliaron bajo la actuación de los mercaderes extranjeros, quienes tenían mucha influencia, influencia que se afianzó en épocas venideras.

En esta época, el transporte de personas y bienes dentro y fuera de la provincia se efectuó más comúnmente por medio de recuas de mulas, donde el arriero se convirtió en el personaje central para el movimiento de bienes y personas. La importancia del arriero radica en los riesgos que presentaba su profesión, siendo los más comunes: los caminos accidentados y los asaltos de los indios nómadas. Estos peligros elevaron el costo del transporte, lo cual obstaculizó el desarrollo de un mercado regional integrado, pues impedía el libre tránsito de bienes e individuos a lo largo y ancho de la provincia sonoreense. (Instituto de investigaciones, 1989)

Después de consumada la independencia de México, las relaciones sociales y los regímenes de propiedad se modificaron debido a la incursión de grandes capitales extranjeros en la región, aproximadamente desde 1821. Entonces, la economía sonorenses dependía de la minería y la producción agropecuaria, siguiendo los hábitos coloniales. Aquí, en esta época la aportación del transporte al desarrollo se da con los avances portuarios en Guaymas. (Instituto de investigaciones, 1989)

Con la consolidación de la oligarquía regional se impulsó el proceso de industrialización de Sonora, que recién comenzaba en esta época. Las familias depositarias de las mayores riquezas de la región se esforzaban por ampliar su patrimonio y tomar las riendas del poder del Estado, lo que trajo como consecuencia, que fueran éstas quienes crearan para sí un ambiente urbano. (Instituto de investigaciones, 1989)

A mediados del siglo XIX los principales centros de población, que eran: Pitic, Altar y Oposura, contaban con alrededor de 5 000 a 7 000 habitantes. Para estas fechas las bases productivas de Sonora estaban fincadas en la minería y las actividades agropecuarias. Con la liberalización del comercio durante las guerras de independencia se incrementó el movimiento de bienes, mientras que los liberales y los conservadores se disputaban el poder y lidiaban con los levantamientos de Opatas, Pimas, Mayos y Yaquis. (Instituto de investigaciones, 1989)

Durante gran parte del siglo XIX Sonora se enfrentó a serios problemas para su reconstrucción, ya que tenía que lidiar con la bancarrota en la que se encontraban las finanzas del gobierno debido a la poca asistencia federal; con la crisis debido a la paralización de las actividades fundamentales, como el comercio, por la inseguridad de los caminos, y la minería debido a la falta de inversión extranjera; tenía que sopesar los efectos que había causado la guerra contra los apaches, quienes aprovecharon la guerra y la bancarrota del estado para intensificar sus ataques, teniendo, todo esto como consecuencia, la improductividad de las actividades ganaderas, mineras y agrícolas de la región, las continuas guerras de las tribus Yaquis y Mayos, y la migración de la población a los estados de California y Arizona, debido a la incertidumbre que se vivía entonces en el estado, afecto enormemente el proceso de reconstrucción. (Instituto de investigaciones, 1989)

En este escenario se trazan las primeras pinceladas del transporte público en Sonora. En 1852, con la llegada de las tropas al mando del conde de Boulbón, que tomaron la ciudad en esa fecha, el transporte público se inició con 4 carruajes jalados por caballos que llevaban al pasaje a cualquier punto de la ciudad. (Lagarda Lagarda, 2012)

En 1862 el número de carruajes ascendía a diez y cinco años después se expide el registro de tránsito. (Lagarda Lagarda, 2012)

Para 1877 los liberales ya habían tomado el poder del estado, modificando los términos del debate entre federalismo y centralismo, pugnaban por la participación en las estructuras políticas de la nación y rechazaban cualquier vestigio de la tradición colonial, reclamaban la separación de la iglesia y el estado. Para entonces, la economía de México se caracterizó por ser una

economía de antiguo régimen que, en términos generales, exhibía un severo estancamiento, una escasa especialización productiva y una muy limitada participación en el mercado internacional (Kuntz Ficker, Sandra, 2012). En Sonora el escenario no era muy distinto, para esas fechas mantenía una crisis económica continua y una total incertidumbre política, muestra de ello es que en el periodo que va de 1886 a 1879 Sonora tuvo 22 gobernadores (Instituto de investigaciones, 1989). A pesar de la desoladora realidad tanto nacional como estatal, el naciente sistema de transporte público siguió creciendo para satisfacer la demanda de la población pues, en 1877, ya había en Hermosillo 20 carruajes y 2 cochecitos y se estableció una pensión fija de 50 centavos al mes. (Lagarda Lagarda, 2012)

En 1886 se estableció una tarifa fija de 1 real por viaje y 2 al cementerio.

Tiempo después aparecieron las berlinas, que poco a poco fueron desplazando a los antiguos coches con ruedas de fierro. Aquellos cocheros que no modernizaron sus vehículos fueron replegados a prestar sus servicios a las áreas periféricas de la ciudad. (Lagarda Lagarda, 2012)

En diciembre de 1880, se expide una concesión para la instalación y explotación de un tranvía urbano en la ciudad, ésto bajo el amparo de la constitución sonoreNSE, que señalaba que aquellas serían otorgadas a través de leyes promulgadas por el Congreso del Estado (Lagarda Lagarda, 2012). En ese mismo año Sonora ya tenía conformada lo que va a ser su estructura productiva, para entonces ya cuenta con una pujante minería, agricultura, comercio y ganadería distribuidas a lo largo y ancho del territorio, siendo uno de los núcleos centrales la ciudad de Hermosillo (Gracida Romo, 1997). También, en marzo de 1880 fueron inauguradas las primeras líneas del

telégrafo, el cual se constituye como un servicio público barato, y a pesar de que no rendía lo necesario para su mantenimiento; el gobierno lo considero no como un negocio productivo, sino como un servicio público, por ser uno de los servicios que permiten la modernización del estado (Gracida Romo, 1997). Dado el papel de la ciudad en la economía estatal, no es de extrañar que la demanda de transporte y en general, de los medios de comunicación hayan aumentado tan considerablemente y que se haya hecho lo propio con las inversiones en infraestructura pública, pues una ciudad con una actividad productiva y comercial tan importante requería, entonces, de formas eficientes para transportar y comunicar a las personas y mantener la economía de la ciudad en funcionamiento. Muestra de esto es que el propósito principal de la concesión de diciembre de 1880 era que el tranvía comunicara a la ciudad con la estación del ferrocarril, que estaba en proceso de construcción, llevando pasaje durante el día desde la plaza Zaragoza y mercancías a los comercios de la localidad durante la noche. El trato fue que la empresa operaría la concesión durante 50 años y que al término de este periodo, la concesión sería vendida al estado. Pero antes de que trascendiera un año los empresarios traspasaron la concesión a la empresa "La Sonorense S.A.". Por una u otra razón, la empresa no pudo construir las vías y la concesión caducó. (Lagarda Lagarda, 2012)

En 1883, el ferrocarril se había convertido en el eje central del desarrollo económico, pues no sólo construyó vías, bodegas, andenes y talleres, sino también fomentó la construcción de un moderno puerto en Guaymas. Este impulso tan agresivo que recibió el ferrocarril fue debido al desarrollo extraordinario del comercio, que fue una de las actividades más importantes en

esta época a la que se dedicaron los empresarios sonorenses. (Gracida Romo, 1997)

En 1895, Ramón Corral aprobó la operación de un ferrocarril urbano que iría desde Villa de Seris hasta la estación del ferrocarril, pero por razones desconocidas este nunca operó. Siete meses después, Ramón Corral aprobó de nuevo el proyecto, ahora con la condición de que el ferrocarril iría por una de las orillas, cerca de la banqueta, nunca por el centro de ésta. Pero este proyecto nunca se completó, solo iba desde su estación hasta Villa de Seris. (Lagarda Lagarda, 2012)

El tren funcionaba perfectamente en tiempos secos, pero en una temporada de lluvias el río arrasó con las vías, entonces este llegó a su fin. (Lagarda Lagarda, 2012)

En 1899 se otorgó una concesión para la operación de un tranvía de mulitas, se inicia con una inversión de 50 mil pesos y las oficinas se instalan en la calle Serdán y las “Unidades Satelitales de Control Vehicular<sup>1</sup>” se instalan en la calle Dr. Paliza. (Lagarda Lagarda, 2012)

Esta naciente forma de transporte comenzó a incomodar al gremio de los cocheros quienes no estaban dispuestos a que les menguaran sus ingresos. Los concesionarios hicieron caso omiso a los reclamos y realizaron una fuerte inversión en infraestructura para la ampliación de vías en el primer cuadro de la ciudad. Conforme el tranvía de mulitas imponía presencia en la ciudad, los cocheros, encabezados por José Monteverde y José Mazón, presentaron una queja ante el ayuntamiento en contra del servicio que prestaba el tranvía. El ayuntamiento, por temor a un boicot, medió entre ambos llegando al acuerdo

---

<sup>1</sup> Ver García Roman, 2006.

de que el tranvía circularía por rutas fijas y ellos lo harían a lo largo de toda la ciudad. (Lagarda Lagarda, 2012)

El 28 de noviembre de 1899, el ayuntamiento promulgo un reglamento para los ferrocarriles urbanos que operaban en la ciudad, donde se estipulaba que los conductores debían procurar la limpieza, seguridad y moralidad de los usuarios y la empresa estaría obligada a respetar las normas de vialidad, puntualidad y eficiencia del tranvía y a aplicar un esquema de descuentos a los policías y funcionarios públicos. (Lagarda Lagarda, 2012)

En 1900 se inauguró oficialmente el tranvía de mulitas bajo el nombre de "Tranvías de Hermosillo S.A.". En los vagones se colocaron letreros en las puertas de enfrente y en la posterior, con la leyenda de subida y bajada, respectivamente, ésto se hizo para evitar el atropellamiento entre los usuarios. (Lagarda Lagarda, 2012)

Todo marchaba bien, la popularidad del tranvía de mulitas iba en ascenso pero en 1903 fueron pasto de llamas siendo los principales sospechosos los cocheros, aunque jamás se pudo comprobar nada. El propietario De Ycaza mando construir nuevos y más cómodos tranvías para atraer a más personas. (Lagarda Lagarda, 2012)

Un año después de lo ocurrido, tuvo lugar un terrible accidente que involucraba a uno de los tranvías, una niña fue arrollada y fuertemente lastimada, la sociedad se conmocionó y el ayuntamiento exigió a la empresa la reparación del entramado de vías, para hacer esto posible, De Ycaza se vio obligado a solicitar una serie prestamos al Banco de Sonora y a Manuel Uruchurtu y, aunado a lo que adeudaba a las empresas James & Cía. y García & Cosa, la

deuda se volvió insostenible. Ese mismo año se llevó a cabo un juicio comercial en contra de la empresa que concluyó con el embargo de ésta y varias propiedades de De Ycaza. Así, el mismo servicio que había desplazado a los cocheros, se veía venir abajo a causa del endeudamiento económico. (Lagarda Lagarda, 2012)

Los primeros automóviles aparecieron en 1908. Para 1910 el número de carruajes había crecido considerablemente, en la ciudad había alrededor de 60 de estos. En 1913, los vehículos empezaron a prestar el servicio público de transporte y, como ya empezaba a verse tránsito en las calles se nombró a Ramón Buston como inspector del servicio de taxis y cocheros. (Lagarda Lagarda, 2012)

En 1917 se forma una cooperativa para comprar gasolina, aceite y refacciones para los automóviles que se utilizaban en el servicio público de transporte (Lagarda Lagarda, 2012). En el informe del ciudadano Victoriano Huerta gobernador del estado de Sonora, presentado este mismo año se menciona que:

Una de las causas más poderosas que han mantenido los pueblos del estado en el lamentable atraso y miseria en que hasta hoy se habían encontrado ha sido la falta casi absoluta de medios de comunicación, y estimando que la rapidez y facilidad de tales medios de comunicación, ha sido siempre un inapreciable factor de progreso, procuré conseguir y logré de la primera jefatura... se concediera al estado la libre introducción de automóviles y, posteriormente... obtuve la simplificación de los requisitos establecidos para esa libre importación de vehículos. En la actualidad, además de los que corren en todos los caminos

vecinales que se han abierto en los distintos lugares del estado, que antes se encontraban incomunicados, existen en las principales poblaciones un gran número de ellos que dan un hermoso aspecto de actividad y progreso. (Huerta, 1917)

En este mismo texto se da a conocer el medio a través del cual el gobierno fomentó la circulación, esto lo hizo mediante la celebración de contratos con comisionados especiales por los cuales estos han quedado comprometidos a amortizar el valor de las maquinas compradas por cuenta del mismo gobierno, pudiendo explotar el servicio esas personas, pero con el compromiso, además, de efectuar la conducción de correspondencia, según arreglos celebrados con las oficinas de correos. Y en lo que a Hermosillo se refiere, se pavimentaron gran cantidad de calles y avenidas además de procurar el embellecimiento de la población a través de plazas, jardines y lugares públicos. Una vez que el gobierno contribuyó con la reparación y creación de caminos se dedicó a celebrar contratos con particulares, con el fin de establecer una unión efectiva entre las distintas poblaciones del estado, que abarcan servicios de correspondencia, de carga y pasajeros, que se lleva a cabo por medio de automóviles. (Huerta, 1917)

En 1919, junto al hotel Arcadia se establece un sitio de servicio público con automóviles Buick, principalmente para los huéspedes de ese hotel (Lagarda Lagarda, 2012). Para estas fechas Sonora atravesaba por un proceso de fraccionamiento y lotificación de las tierras comunales, además de que aún existía un acaparamiento por parte de grandes empresas que seguían obteniendo beneficios por concesiones otorgadas durante el porfiriato y se

continuaba con la lucha para colonizar los valles del Yaqui y del Mayo (Radding Murrieta, 1997).

A pesar de la situación en la que se encontraba Sonora después del porfiriato, con un aparato productivo aprisionado en manos de empresas extranjeras y una riqueza enajenada, el transporte público continuó creciendo bajo distintas manifestaciones al interior del municipio y del estado.

En 1921 se establece una ruta de pasajeros de la plaza Zaragoza hasta la estación del ferrocarril con carros con capacidad de 16 pasajeros cobrando 10 centavos la dejada (Lagarda Lagarda, 2012).

A partir de entonces el ayuntamiento estableció que los carros que prestaban el servicio se establecieran en un sitio, generalmente fuera del mercado municipal. (Lagarda Lagarda, 2012)

El procedimiento para otorgar un permiso o una concesión no estaba bien estructurado, por lo que a cualquier persona que solicitara uno, se le entregaba. (Lagarda Lagarda, 2012)

En los años veinte los concesionarios se organizaron y obtuvieron una concesión para la explotación de una estación de servicio de PEMEX, pero debido a la mala administración la concesión se perdió. (Lagarda Lagarda, 2012)

La legislación en materia de tráfico, tránsito y transporte comenzó a tomar mayor fuerza a partir de la década de 1920, con poca experiencia en la materia, en 1927 se promulgo el decreto número 4, que en el informe de gobierno de 1928 se expone como aquel que pretende acabar “con el procedimiento vicioso de exigir a los propietarios de vehículos el pago de dos impuestos al ponerles una placa el estado y otra los municipios. Esta anomalía

además de ser onerosa y perjudicial colocan a las oficinas fiscalizadoras en condiciones de no ejercer control sobre los vehículos, por esta causa se definieron las obligaciones de ambas entidades, es decir, el estado cobrara impuestos por las placas y los municipios lo harán por la explotación y uso". En este mismo informe presentado por Fausto Topete, se le da el carácter de indiscutible al hecho de que la prosperidad y engrandecimiento de los pueblos depende, en gran parte, de las vías de comunicación.

En 1934, con la economía sonorenses paralizada y una nación en crisis, se constituyó la Unión de Choferes y Similares de Hermosillo y el gobierno del estado creó el departamento de tránsito bajo la dirección de Alfredo López. A finales de los años cuarenta, el alcalde Roberto Romero estableció e introdujo el servicio de ruleteros que cobraban un peso la dejada, en unas camionetas tipo vagoneta, iniciándose así las primeras rutas de servicio de transporte colectivo de pasajeros. (Lagarda Lagarda, 2012)

A partir de entonces el servicio se generalizó y las concesiones otorgadas por el ayuntamiento eran de cien años e incluso se podían heredar. (Lagarda Lagarda, 2012)

Rodolfo Elías, en 1933, en su informe como gobernador del estado, acentúa la cantidad invertida para la construcción y reparación de caminos y pavimentación de calles, además de haber otorgado un ómnibus al centro de estudios Cruz Gálvez para transportar a los escolarantes.

Desde Los informes de Ramón Corral, pasando por Rafael Izabal, Carlos Randall, José Maytorena, Adolfo de la Huerta en 1917, Plutarco Elías Calles en

1918, Fausto Topete en 1928, Francisco Elías en 1929, Rodolfo Elías en 1933, Yocupicio en 1938, Macías Rodríguez y Sobarzo en los 40, Ignacio Soto a principios de los 50, Obregón y Encinas en los 60 hasta los tiempos de Beltrones, de Armando López Nogales, y aun hasta la fecha, las inversiones en el mejoramiento y conservación de caminos a lo largo del estado han tenido una presencia muy importante en el presupuesto de egresos del estado, además todos se han encargado, a su manera, de hacer patente la importancia que guarda esto para el desarrollo de las comunidades del estado, lo que de alguna manera explica por qué no se ha prescindido jamás de este tema en los informes de gobierno.

Por otra parte, en los informes municipales, encontramos que ninguno de los que fueron analizados hace alusión directa al transporte público de pasajeros de la ciudad de Hermosillo en el periodo comprendido desde 1949 hasta 2003. A excepción del segundo informe de la administración municipal presentado en 1988 por Héctor Balderrama, donde se expone de manera muy superficial y general el interés del ayuntamiento por ampliar las rutas de transporte urbano para dar certidumbre a las colonias periféricas que nacían en la ciudad. Una segunda referencia al tema la encontramos en el tercer informe de gobierno municipal, 2000-2003. Presentado por Francisco Búrquez en 2003, donde se expone que las vialidades, las rutas de transporte, las áreas residenciales y los centros comerciales así como la delimitación del territorio y el crecimiento ordenado de la ciudad están proyectadas hasta 2050.

La legislación en materia de transporte ha ido evolucionando para tratar de darle orden a la realidad cambiante del municipio y, ha pasado de las normas y reglamentos básicos de la época de antaño hasta convertirse en un manajo de artículos nacionales, estatales y municipales casi indescifrables. Avilés López, (2011) nos presenta, a manera de línea de tiempo, las leyes que, poco a poco, han contribuido a dar forma al aparato institucional que, hoy por hoy, rige el fenómeno de transporte público en la ciudad de Hermosillo.

La legislación adquiere seriedad en la materia, con el decreto de la ley número 25 que viene a reglamentar el tránsito en el estado. La finalidad de esta ley es, entre otras, diferenciar a los vehículos que transitan dentro del territorio del estado por el uso a que se destinan en: a) particulares, b) públicos, c) de sitio o alquiler y d) oficiales. Tal vez tengamos aquí la primera clasificación legal del transporte en Sonora. (Avilés Lopez, 2011)

Mientras la nación más potente del mundo se acercaba al precipicio de una crisis, en Sonora se aprobaba la ley número 176 en abril de 1939. En este ordenamiento se prescindió de la posibilidad de hacer cambios en materia de transporte público, por lo que los miembros del congreso solo se remitieron a reformar la clasificación de los carros de sitio. (Avilés Lopez, 2011)

El 25 de enero de 1941 se da a conocer por parte del gobierno del estado la ley número 236 que reglamenta el tránsito en Sonora. Esta ley otorga a los municipios la facultad de ejercer funciones de vigilancia respecto al cumplimiento de ésta. (Avilés Lopez, 2011)

En marzo de 1951 se expide la ley a la que deberá sujetarse el servicio de automóviles destinados al servicio público. Es en esta ley donde se inicia por vez primera con la utilización del término “concesiones” (Avilés Lopez, 2011).

Para julio de 1972 se aprueba la Ley número 59 de Tránsito y Autotransporte para el Estado de Sonora. En esta ley se definen las bases sobre las cuales habrá de funcionar el servicio, se profundiza en la legislación del transporte, establece las condiciones para la emisión de concesiones y se respeta la autonomía del municipio en cuanto a su otorgamiento. (Avilés Lopez, 2011)

En marzo de 1982 se decreta la Ley de Tránsito y Transporte número 76. Aquí, el ejecutivo adquiere el compromiso de ejercer una adecuada planeación y organización del servicio público de transporte en el estado. (Avilés Lopez, 2011)

Dos años después se aprueba la ley número 56 la cual representa un punto de partida respecto al orden y supervisión del servicio de transporte en la entidad ya que adquiere un nivel de importancia que precisa una adecuada estructuración legal y administrativa del servicio público de transporte. Aquí, se establece que el municipio deja de ser rector dentro de su ámbito territorial en materia de transporte, ahora es el estado quien asume las responsabilidades de la prestación del servicio de transporte. La Dirección del Transporte del Estado desaparece y se crea la Dirección General de Transporte, misma que prevalece hasta el 2005. (Avilés Lopez, 2011)

El 20 de julio de 1992 se decreta la ley número 120 de transporte para el estado de Sonora en la cual se destaca que el estado podrá otorgar concesiones a personas físicas y morales, sin más limitaciones que el disponer de unidades suficientemente equipadas y adaptadas para la prestación del servicio público urbano de transporte a discapacitados (Avilés Lopez, 2011).

Diez años después aparece la ley número 149, la cual establece que las concesiones se otorgan por publicación de convocatorias, aquí los municipios, tienen nuevamente participación de carácter decisorio en los estudios técnicos realizados por la Dirección General de Transporte respecto a las necesidades reales del municipio y, entre otras cosas, se fortalece la función de la Secretaría de Infraestructura Urbana y Ecología al ser la dependencia encargada de proponer el proyecto del programa estatal del transporte donde se especifiquen los objetivos, prioridades, políticas, metas, estrategias y líneas de acción en materia de transporte público, además de formular y conducir, de acuerdo con el programa estatal de transporte, la política del sector de la entidad, además se establece un consejo consultivo de transporte que tiene el objetivo de diagnosticar, estudiar y analizar la problemática en materia de transporte en el estado, así como emitir recomendaciones para su mejoramiento. (Garcia Roman, 2006)

El marco legal que delimita la forma en la que operara el transporte público ha estado sometido a un proceso evolutivo, lo que sienta las bases para que el transporte y las instituciones que lo rigen se vayan construyendo y consolidando, hasta llegar a lo que conocemos ahora. (Garcia Roman, 2006)

Más recientemente, el tema del transporte en la ciudad de Hermosillo ha cobrado mayor relevancia en el discurso político. Prueba de lo anterior es el Programa Estatal para la Modernización del Transporte Urbano (SUBA) que se implementa en 2007, que aunque resulto un total fracaso, su importancia radica en el hecho de que fue el primer programa serio cuya magnitud abarcaba la

totalidad del transporte público en Hermosillo. Después, en 2010 entra el “Bus Sonora”, a remplazar el ya acabado SUBA. Ambos programas han resultado insuficientes para paliar los problemas del transporte y dar certidumbre a la movilidad de los usuarios.

El primero, el SUBA entra con toda la fuerza impulsada por el gobernador Eduardo Bours, entonces, la realidad de la ciudad no distaba mucho de lo que es hoy.

El SUBA constituyó el primer intento de modificar la estructura de operación y administración del servicio de transporte público urbano de Hermosillo. (Landeros Jaime, 2014)

Las intenciones de la nueva estructura de transporte eran buenas, aunque muy ambiciosas, en el acta de la sesión extraordinaria del consejo directivo del Fondo para la Modernización del Transporte (FEMOT) celebrada en octubre de 2005, se plantea que:

El Programa Estatal para la Modernización del Transporte Urbano “SUBA”, tiene como objetivo general lograr que el sistema estatal de transporte urbano de ruta fija en Sonora sea eficaz y eficiente, cómodo y seguro, ecológico y sustentable, atractivo y económico para la población; suficiente para satisfacer las necesidades de movilidad de la población, flexible para adecuarse al crecimiento de las ciudades y planes de desarrollo municipales; una opción para el transporte urbano, que motive la transferencia de pasajeros de automóviles hacia el autobús; estructurado de tal forma que permita reducir el tiempo empleado en la realización del viaje; puntual, con horarios e itinerarios definidos, y, por

último, un sistema eficiente de comunicación que permita la mayor difusión en cuanto a sus rutas, horarios e itinerarios.

Cinco, eran las líneas estratégicas del SUBA:

- Organización. De los concesionarios de transporte público urbano de ruta fija en dos tipos de sociedades: una que administre las concesiones, y otra que administre y tenga el dominio de las unidades de transporte, contando con los servicios de una tercera que se encargue de la administración de operadores. De esta manera se logra la administración del transporte urbano por los mismos concesionarios, mejorando el servicio y atendiendo eficientemente su demanda.
- Rediseño de rutas. Rediseño y mejora de rutas para atender las necesidades de movilidad de los usuarios, involucra análisis de derroteros, frecuencias, paradas, horarios, unidades de transporte, tipos de usuarios y demás elementos necesarios.
- Sistemas de pago y control de ingresos. Establecer un sistema de pago y control de ingresos, que permita mayor eficiencia y transparencia, garantizando las tarifas preferenciales estipuladas en la Ley de Transporte para el Estado de Sonora.
- Mejoramiento de infraestructura. Mejorar las superficies de rodamiento, paradas, parabuses y señalización en general.
- Sustitución de unidades. Sustitución de unidades de transporte dentro de su vida económica, con autobuses diseñados para el transporte urbano que cumplan con los requisitos establecidos por el

gobierno del estado y que ofrezcan un servicio cómodo y de calidad para los usuarios. (Fondo para la modernización del transporte, s/f)

De lo anterior cabe resaltar que este programa proponía, por vez primera, la utilización de tecnología en aras de un sistema de transporte más eficiente, además de la organización de los concesionarios, lo que suponía poner fin a la guerra del peso<sup>2</sup>. (Landeros Jaime, 2014)

Con la puesta en marcha del sistema estatal de transporte urbano (SUBA), todos los concesionarios del transporte accedieron entregar sus concesiones para que fuese un tercero quien se hiciera cargo de la explotación de ésta a cambio de una renta mensual. Ahora, los concesionarios estaban mejor organizados, lo que les permitía obtener mayores beneficios, lo que en el corto plazo se traduciría en mayores ganancias para cada uno de los empresarios del transporte urbano.

El mayor beneficio que trajo a los concesionarios el agrupamiento de todos los transportistas de la capital de Sonora, fue que ahora la Sociedad Integradora y Concentradora del Transporte Urbano del Municipio de Hermosillo (SICTUHSA) tendría la responsabilidad directa de brindar el servicio público de transporte urbano en toda la zona de Hermosillo, situación que permitirá resolver los futuros problemas entre todos los concesionarios.

---

<sup>2</sup>“En la totalidad de las ciudades se aplica la estructura de remuneración a los conductores en función del número de pasajeros recogidos. Este esquema permite que la propiedad de los equipos sea privada pero asignan los riesgos operacional y comercial del negocio al conductor y los motiva a realizar durante su labor, cualquier tipo de maniobra sin cuidado alguno por la suerte del resto del tráfico. De este modo, la tendencia por aumentar el beneficio propio genera externalidades negativas, e incluso sobre costos pues no hay estímulos claros para emplear mejores técnicas de conducción encaminadas a reducir costos operacionales e incidentes que pongan en peligro a los pasajeros o el equipo”. (Consejo nacional de política económica y social, 2002)

En 2011, entra en operación el programa impulsado por el nuevo gobierno panista, encabezado por Guillermo Padres Elías. Si bien, ahora con un color distinto, este programa guarda un gran parecido con aquel que fue impulsado por Bours en 2007.

La novedad que guarda este programa es que ahora los estudiantes tendrían acceso gratuito a este servicio. Todos los estudiantes, identificados con las credenciales correspondientes emitidas por FEMOT, gozarían de dos pasajes gratuitos de lunes a viernes, además de tener un descuento en el pago de su tarifa. Este subsidio trajo deudas al gobierno del estado y varias complicaciones a los concesionarios.

## **1.2 Importancia del sistema de transporte público.**

Para comprender en su totalidad el importante papel del transporte público en las ciudades, definamos primero, lo que en la presente investigación se entiende por sistema de transporte público.

En la bibliografía referente a este tema existen infinidad de formas para definir este servicio, en la edición número 59 de Federalismo y Desarrollo publicada en 1994, Se define al transporte público como “el servicio que presta la administración pública por si o a través de organismos descentralizados, empresas de participación estatal o concesiones que se ofrecen de forma masiva a personas indeterminadas o al público en general mediante diversos medios, en forma continua, uniforme, regular y permanente para el transporte de pasajeros”. Según la Ley 149 de Transporte del Estado de Sonora, se establece que el servicio público de transporte funcionara bajo las modalidades

de pasaje y carga. Dentro de la modalidad de pasaje se encuentran los siguientes sistemas: a) Urbano, b) Suburbano, c) Foráneo, d) Exclusivo de turismo, e) De alquiler, f) Automóvil de alquiler colectivo, g) Especializado de personal, h) Escolar, i) Para trabajadores agrícolas, j) Especializado para personas con discapacidad y de la tercera edad. En lo referente a la modalidad de carga, este servicio se deberá prestar bajo los siguientes sistemas: a) Regular, b) Express y c) Especializado. Bajo esta misma ley se entiende como transporte urbano “Al servicio que se presta dentro del perímetro urbanizado de los centros de población del estado, con paradas y horarios fijos. (Garcia Roman, 2006)

Por otro lado encontramos que algunos autores entienden por transporte público como aquellos sistemas de transportación que operan con rutas fijas y horarios predeterminados y que pueden ser utilizados por cualquier persona a cambio del pago de una tarifa previamente establecida. (Molinero Molinero & Sanchez Arellano, 1977)

A pesar de las diversas formas en las que se define el fenómeno del transporte público, la mayor parte de los autores convergen en algunos puntos, por lo que nosotros diremos que el sistema de transporte público de la ciudad de Hermosillo es un entramado de instituciones, leyes, reglamentos, tejido vial, equipo y rutas fijas que conectan a la ciudad a través de sus principales vialidades, cuya finalidad existencial es la de movilizar de manera eficaz y eficiente a las personas a lo largo de la ciudad a cambio de una tarifa fija previamente establecida. La característica de las rutas de recorrido es que estas son concéntricas, es decir, todas las rutas tienen como destino el primer cuadro de la ciudad. Esto es así, pues en esta área se concentran las

principales actividades comerciales además posee una importante cercanía con los centros de gobierno. Actualmente el sistema de transporte cuenta con 19 rutas que recorren de norte a sur y de oriente a poniente la ciudad.

Ahora, ¿Dónde radica la importancia de este sistema, porque el transporte público amerita ser investigado con tal seriedad y demanda la atención de toda la sociedad?

En las últimas décadas los investigadores de los países suramericanos han tenido una muy activa participación en el tema y han generado una gran cantidad de bibliografía que poco a poco va estructurando las bases para el estudio del transporte en el resto de los países, por otra parte, en México se ha ido haciendo lo propio en la materia.

Cada uno de estos autores da, a su manera, una respuesta al cuestionamiento anterior. Así, López Olvera, (S.f.) en su artículo “El transporte urbano de pasajeros y el sistema vial en la ciudad de México”, llega a la conclusión de que “El transporte representa un instrumento de carácter estratégico para impulsar el sano desarrollo y crecimiento del país, ya que posibilita la integración política, económica, social y cultural de sus habitantes...”

Además de lo anterior, el transporte público de pasajeros es un servicio primordial para el funcionamiento de las ciudades, pues si bien por sí solo, no produce bienes de consumo tangibles, hace posible que estos se produzcan al trasladar a miles de trabajadores; no educa, pero lleva hasta sus casas de estudio a miles de estudiantes; no proporciona esparcimiento y diversión, pero apoya y hace posible el desarrollo de actividades. Gracias al transporte miles de usuarios llegan a sus destinos, satisfaciendo sus necesidades de movilidad

e impulsando las actividades económicas. (Centro de fomento de la educación y salud de los operarios del transporte público de la ciudad de México A.C.)

Por su parte Urdaneta(s/f, 1), afirma que la importancia del transporte urbano radica en que este “permite a los ciudadanos movilizarse desde sus lugares de trabajo, recreación, diversión, cultura, deporte, en fin, participar en las actividades urbanas características de las ciudades. Esto hace que el transporte se constituya en un derecho adquirido por la población y que el estado se convierta en garante de este servicio para contribuir con la calidad de vida de los habitantes de las ciudades”.

El transporte, además de contribuir a todos los aspectos de la vida urbana, permite reconfigurar hoy, la ciudad que queremos tener el día de mañana. Aguilar Cruz, (2007) señala lo anterior, haciendo referencia a lo dificultoso y apremiante que resulta para las ciudades en desarrollo la gestación de la modernización. Para esto, señala la autora, hay que cambiar las tendencias actuales tan llenas de deficiencias en el transporte y empezar a pensar en las ciudades que queremos en el futuro, por lo que es importante que se dote de mejores instrumentos de planificación y se concientice a la sociedad sobre la importancia de su participación y su colaboración como usuarios y proveedores del transporte.

Estrictamente para el caso de Hermosillo, Benítez (2006) nos da una justificación sobre la importancia del transporte, diciendo que “El sistema de transporte público urbano resulta pieza clave para la disminución de tráfico y la congestión vial, y la oferta de un servicio adecuado, económico, eficiente se traduciría en una reducción en los tiempos de desplazamiento de los individuos

y las mercancías, teniendo impactos positivos al funcionamiento de la economía y de la sociedad y al ser sustentable se reducirían los impactos al medioambiente por la menos utilización de vehículos particulares”.

Por otro lado, Dorame (1994) argumenta que “El transporte público representa una actividad dentro de los propósitos de otros sistemas, que le imponen o restringen el desempeño de determinadas funciones. El transporte se concibe recientemente como un satisfactor de necesidades de desplazamiento en sistemas económicos y de actividad social”.

En otro trabajo sobre el sistema de transporte de la ciudad de Hermosillo realizado por Portela (2004) vemos que este autor justifica la realización de su investigación, en la importancia que guarda el transporte público en su modalidad de urbano en la ciudad. Portela entiende que la importancia del transporte radica en que este “obedece a las condiciones para impulsar el desarrollo regional, es decir, para atraer inversión que generen empleos e ingresos que reactiven los diversos sectores de la economía...”. Según CEPAL, (2004) la existencia de un servicio de transporte eficiente contribuye a la formación de economías de aglomeración donde el factor de la localización deja de ser determinante para los inversionistas.

Hay que tener en cuenta que la importancia del transporte no solo radica en lo mencionado anteriormente, un buen sistema de transporte público, eficiente, eficaz, de buena calidad, supone por obviedad la existencia de sólidas instituciones que lo respalden tanto legal como administrativa y operativamente. Es necesario el desarrollo de un programa serio sobre el aprovechamiento de espacios y el uso del suelo, además de hacer lo propio

con el reordenamiento urbano, un fenómeno con estas características demanda redes de infraestructura adecuadas que faciliten el rodamiento de las unidades de transporte, hay que legislar en materia peatonal, de automóviles particulares, transporte de carga, ciclistas y motociclistas, habrá que mejorar la señalización, emprender programas de culturización y concientización de la población sobre el uso adecuado del transporte urbano. Todo lo anterior debe estar fincado en un plan exquisitamente estructurado que sea transexenal, que vaya más allá de las aspiraciones gubernamentales de un candidato, pero lo más importante, se requiere de políticas, estrictamente públicas<sup>3</sup>, que respondan a la realidad de la ciudad y sean coherentes con esta. He aquí donde radica la importancia del transporte, este fenómeno por sí solo tiene el requisito insoslayable de integrar una gran cantidad de los más diversos actores que tienen influencia en las esferas nacional, estatal y municipal, tanto públicos como privados y sociales.

Caber resaltar que dada la naturaleza del transporte, las políticas públicas tienen un papel crucial para el funcionamiento de éste, así lo demuestra Urdaneta, (s/f) quien se esfuerza por acentuar la necesidad del estado por formular políticas que contribuyan a mejorar la calidad del servicio de transporte, entendiendo la formulación de políticas como el proceso mediante el cual el estado planifica y toma acciones con la finalidad de cubrir las

---

<sup>3</sup> Entiéndase que para el presente trabajo distinguimos entre políticas públicas y políticas gubernamentales, apegándonos a la definición que nos brinda Ejea Mendoza (2006), donde las políticas públicas definen estrategias de acción encaminadas a resolver problemas públicos a partir del interés y la opinión de los grupos sociales afectados; en cambio el concepto de políticas gubernamentales tiene un sentido más amplio e impreciso pues comprende en general a todas las acciones del gobierno. Las políticas públicas definen un espacio institucionalizado en el que los ciudadanos interactúan y dialogan con las autoridades con el fin de definir las necesidades comunes y convenir objetivos y estrategias para satisfacerlas. Es esta interacción la que permite a los ciudadanos ejercer sus derechos sobre el accionar del estado.

necesidades de la sociedad, además señala que el objetivo de las políticas de transporte no es simplemente movilizar a los usuarios, sino aumentar, de manera global, el bienestar de los habitantes.

### **1.3 Movilidad urbana sustentable.**

Esta nace justamente a la par de la necesidad de resolver los problemas que ocasionaba el crecimiento del tránsito y del tráfico de las ciudades a raíz de los rápidos cambios demográficos que estas experimentaban. La rapidez con la que mutaba la composición demográfica de las ciudades y la ineficiencia de las autoridades para lidiar con un fenómeno, entonces desconocido, generó una crisis urbana que dio al traste con la eficiencia de la movilidad de los habitantes.

Entonces, científicos e intelectuales se dieron a la tarea de estudiar el fenómeno, éstos plasmaron sus descubrimientos en infinidad de artículos y libros que tratan de explicar el fenómeno de la movilidad en los centros poblacionales. A partir de entonces las autoridades comenzaron a legislar, aprobando y abrogando leyes, proponiendo políticas públicas y gubernamentales para tratar de lidiar con el problema que los tenía hasta el cuello. Y fue así como poco a poco las grandes metrópolis fueron formando un marco legal para la operación de los transportes, y se configuraron las bases bibliográficas para el estudio de la movilidad urbana, un fenómeno aún incomprendido.

La movilidad urbana sustentable se da cuando las autoridades y los estudiosos del tema comienzan a preocuparse por otro aspecto inherente a los transportes, su impacto en el ambiente. Entonces nace un aparato científico y legal para tratar de paliar estos efectos, para hacer que la movilidad actual no comprometa la movilidad de las generaciones futuras, y que no por esto se sacrifique la eficiencia y eficacia de esta, al contrario, existe una ardua lucha por incrementar sus niveles.

A partir de las últimas cinco décadas el conjunto de países latinoamericanos han experimentado un muy importante crecimiento en sus economías y en la calidad de vida de sus habitantes, han tenido cambios demográficos considerables y sus índices de urbanización han aumentado y, con toda certeza, esta tendencia se mantendrá.

Thomson, (2002) hace referencia a los cambios demográficos que han experimentado los países latinoamericanos diciendo que la estructura de las edades de sus habitantes se aproxima cada vez más a la de los países desarrollados, además de que el número de hijos por familia bajan y aumenta el número de hogares (lo que por sí solo, significa un aumento en la producción de viajes) que albergan parejas sin niños o personas que viven solas; aunado a esto, ahora los niños y jóvenes estudian por más tiempo, las edades de jubilación han dejado de bajar y, muy posiblemente, empiecen a subir, ha aumentado la participación femenina en la fuerza laboral (lo que supone un incremento en el número de viajes). Todos estos cambios tienen un impacto muy importante en los sistemas de transporte de una ciudad.

El entorno económico de estos países también ha cambiado considerablemente y, desde la segunda mitad del siglo XX, se han inmerso cada vez más en el, entonces naciente y hoy creciente mundo globalizado. Este nuevo entorno en el que habitan ha demandado, entre otras muchas cosas, cambios en sus políticas de intercambio. En la década de los noventa se agravan las desregulaciones en los países de la región, lo que se expresa esencialmente en una mayor apertura económica, una reducción de la injerencia del estado y un mayor énfasis en los comportamientos mercantiles de las economías. (Figuroa, 2005)

El reajuste estructural tuvo su primera expresión, a nivel del transporte público, a través de la liberalización de esta actividad. Se facilitó la expansión de la oferta y el reajuste tarifario, se redujeron o flexibilizaron las normas respecto al parque automotor y se abolieron las formas de subsidios. (Figuroa, 2005)

A partir de entonces, para las clases sociales altas y medias, el automóvil pasó a ser un elemento indispensable, un artículo de primera necesidad para desenvolverse de manera satisfactoria en un entorno cambiante, cada vez más urbanizado. Ahora quienes tenían acceso a los automóviles, conocieron las ventajas que este puede ofrecer; la total libertad de movimiento y una comodidad jamás conocidas, además del estatus social de que te dota cabalgar sobre estos artefactos. (Lopez Olvera, 2009)

La otra cara de este fenómeno de motorización, son los efectos que ha tenido en las ciudades, el uso del automóvil ha generado una gran cantidad de conflictos de orden económico- sociales, tales como congestionamientos viales, contaminación ambiental, problemas de estacionamiento, accidentes de

tránsito, problemas con el uso de suelo, aprovechamiento de espacios, afecta la imagen de las ciudades y la salud de sus habitantes y todo lo anterior repercute aumentando el costo de la prestación del servicio de transporte público. (Lopez Olvera, 2009)

Es entendible cómo a causa de la nula planeación urbana, misma que genera la dispersión habitacional en las ciudades, se refuerce la tendencia de los sistemas de transporte en cuanto a su motorización. La urbanización de los suburbios de baja población está orientada principalmente al uso del automóvil y no incita la cobertura del transporte público. (Figueroa, 2005)

Es curioso ver como la apertura económica, que vino a transformar la estructura productiva de los países, que fomento el desplazamiento de la mano de obra hacia el sector secundario, pero principalmente hacia el terciario, tuvo un efecto importante en la conformación de las ciudades, en la forma en la que se estructuran los viajes y en el ordenamiento urbano. Ahora, esta tendencia hacia la especialización productiva en estos sectores, genero gran cantidad de desempleos y agravó las condiciones de pobreza de la población. Entonces, esta población que había sido marginada por un sistema globalizado se refugió principalmente en las periferias de las ciudades, formándose cordones de pobreza alrededor de éstas. Esta misma población comenzó a demandar, cada vez con más fuerza, el abastecimiento de servicios públicos, entre ellos el transporte.

Esto vino a agravar más los problemas ya existentes en la prestación de este servicio, pues la accesibilidad y las condiciones de infraestructura y equipamiento de los barrios populares apartados, que no tienen normalmente

opciones de escoger su localización, tampoco permiten una buena cobertura de transporte público. (Figuerola, 2005)

Un estilo de vida basado en el uso del automóvil no es sustentable, en el largo plazo, pero los costos que suponen las medidas que busquen desviar a los automovilistas hacia los sistemas de transporte público son demasiado altos. Para las autoridades elegidas por periodos de pocos años difícilmente consideran lograr una ciudad sostenible a largo plazo. Y más difícil aun si esa ciudad cuenta con municipalidades con las que compite para atraer inversión. (CEPAL, 2002)

Las ciudades latinoamericanas se enfrentan al crecimiento urbano y al de la motorización y uso del automóvil con escasas herramientas de planeamiento, instituciones débiles dotadas de pocos recursos humanos capacitados y con presencia de operadores artesanales que, en varias ciudades, ofician además como “disfraz” de un desempleo encubierto, generando problemas sociales de difícil resolución desde la sola óptica del transporte. (CEPAL, 2008)

La ciudad de Hermosillo, al igual que muchas otras del mundo, atraviesa una crisis urbana. Entre los problemas más urgentes a solucionar están los del transporte y la vialidad. Estos son problemas que requieren de soluciones inmediatas que sean permanentes y a futuro, pues el crecimiento constante de la ciudad y el desinterés e ineficiencia del gobierno los va complicando con mayor celeridad. (Lopez Olvera, 2009)

La solución más viable a nivel mundial para combatir los problemas de la creciente motorización en los centros urbanos, es la instauración de un programa de movilidad sostenible o sustentable, la cual se considera un

impulsor importante del crecimiento y del empleo con un gran impacto en el desarrollo sostenible. (Centro de estudios del transporte área metropolitana, Universidad de Buenos Aires, 2008)

El Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo, (2012) define la movilidad urbana como “La habilidad de trasladarse de un lugar a otro”.

Por su parte, la Comisión de Derechos Humanos de Distrito Federal destaca que;

la movilidad ocupa un papel central en la sociedad en tanto que permite la comunicación, integra los espacios y las actividades; es una necesidad esencial e insoslayable para todas las personas, para que puedan acceder a los bienes y servicios básicos indispensables para tener una vida digna, y constituye un factor que influye en la realización de múltiples derechos humanos. Resulta indispensable para la convivencia armónica de cualquier sociedad, y se vuelve imprescindible en las grandes urbes en un contexto de crecimiento acelerado. (Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2013)

La Unión Internacional del Transporte Público, (2003) es muy clara en cuanto a lo que es un sistema de transporte sostenible y, establece que este sistema;

- Debe permitir satisfacer las necesidades básicas de acceso a los bienes, el trabajo, la educación, el ocio y la información de forma segura para la salud pública y la integridad del medio ambiente, y a través de la equidad entre generaciones y dentro de la misma generación.

- Es asequible, opera de manera eficiente, ofrece distintos modos de transporte para una intermodalidad sin interrupciones y contribuye a una economía dinámica.
- Limita las emisiones y los desechos, minimiza el consumo de recursos no renovables, reutiliza y recicla sus componentes, minimiza el uso del territorio y la producción del ruido.

Esta misma, también recomienda:

- Desarrollar políticas de transporte para el uso óptimo de los recursos económicos y mantener una coherencia entre la planificación del uso del territorio y las políticas de transporte a fin de frenar la expansión urbana y el consiguiente aumento del gasto del transporte.
- Promover un estilo de vida urbano, centrado en una movilidad sostenible, y desarrollar redes de transporte público integradas con modos no motorizados.
- Tener un objetivo de crecimiento cero de tráfico y fijar un precio por el uso del coche a fin de limitar el uso excesivo del coche en viajes urbanos.
- Deben promoverse modelos de desarrollo que favorezcan un transporte integrado eficiente y modos de transporte sostenibles.
- Deben facilitarse los procesos de tomas de decisiones a nivel internacional, nacional, regional y local a fin de permitir a los departamentos institucionales apropiados cooperar, recomendar e implementar políticas coherentes

- Que las ciudades deberían planificar un sistema de transporte con el que logren combinar de mejor manera posible modos y servicios que beneficien al máximo número de personas. Las políticas deberían fomentar un cambio en los modelos de consumo y las inversiones hacia un transporte público rápido y eficiente que aporte movilidad para todos.
- Debería mitigarse el impacto ambiental del transporte en general seleccionando modos colectivos poco contaminantes y con bajo consumo energético. Esto sería posible con la integración de los distintos modos de transporte, y debe ser el transporte público quien debe introducir sistemas de gestión ambiental para asegurar la acción más eficaz posible.

La única forma posible de cristalizar un proyecto de movilidad urbana sustentable en cualquier ciudad del mundo, es a través del establecimiento de un sólido aparato institucional que respalde y dé sentido a las acciones de entes públicos y privados. La construcción de un aparato de esta magnitud sólo se logra a partir de la generación de verdaderas políticas públicas, políticas que se adapten a la realidad a la que se enfrentan las autoridades y la sociedad en general.

Dada la naturaleza del transporte en Hermosillo y el resto del estado, el gobierno es el único facultado para incidir de forma determinante en su funcionamiento.

Recordemos que el sistema de transporte público urbano de la ciudad de Hermosillo es un servicio público y como tal, el gobierno está obligado y

embestido con las facultades necesarias para determinar las condiciones en las que éste opera.

Sólo el gobierno puede crear un marco institucional de funcionamiento adecuado, a través de la promulgación de leyes, reglamentos, y políticas que den certidumbre a usuarios, concesionarios, empresa, sociedad y gobierno.

Si bien la intervención del gobierno es determinante para el establecimiento de un programa de movilidad sustentable, ésta sólo es posible si cada nivel de la sociedad participa en el proceso y empieza a introducir cambios en sus propias expectativas y modelos de movilidad, es decir, los distintos actores deben diseñar y poner en marcha políticas y prácticas que fomenten un futuro sostenible para todos. (Union Internacional de Transporte Publico, Mayo de 2003)

Es importante resaltar que un buen sistema de movilidad debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Acceso garantizado a los medios de transporte.
2. Que sea sustentable. Que no provoque desequilibrios en el largo plazo que impida el normal desarrollo de las ciudades.
3. Que sean armónicos con las otras variables urbanas, necesidades de movilidad, crecimiento urbano y calidad de vida.
4. Que disminuya o elimine los impactos negativos. Congestión, contaminación, seguridad. (sanchez, 2008)

Sánchez, 2008 sintetiza su investigación concluyendo que la preocupación principal reside en la forma en que las decisiones de política de movilidad

urbana son tomadas, los mecanismos institucionales para su planificación, diseño, implementación y control, las formas de fijación de objetivos y metas de las políticas públicas, así como la financiación de aquellas decisiones.

La evolución de los sistemas de transporte es inherente a la evolución de las ciudades. Al ser Hermosillo uno de los centros de población más importantes del estado, ha mantenido un crecimiento económico y demográfico constantes, y la necesidad de los individuos por acortar las distancias al interior de la ciudad y lograr mejores intercambios se ha traducido en una mayor presión que demanda la participación de las autoridades a fin de que el marco legal se adecue a las características del servicio y que permita su correcto funcionamiento y la permanente vigilancia de éstas para reformarlo y adecuarlo a los cambios constantes que experimenta el transporte. Todo esto permite que el transporte camine de la mano con la localidad, convirtiéndose en un servicio estratégico para el funcionamiento de la economía.

Ahora bien, los distintos medios de movilidad que adoptan las sociedades está determinado por una serie de factores muy diversos, pero sea cual fuere el medio que elijan, éste, como vimos en el apartado 1.1, no será permanente, porque las necesidades de la población son cambiantes. Cuando el sistema de transporte que impera en una ciudad se vuelve insuficiente es necesario reconsiderarlo y replantearlo, teniendo siempre en cuenta que los recursos de los que disponemos son efímeros, de donde nace la necesidad de hacerlo desde una perspectiva de sustentabilidad.

## **Capítulo 2. Usuario.**

### **2.1 Principales indicadores demográficos.<sup>4</sup>**

Sonora es una entidad federativa que, según los datos arrojados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en 2010, cuenta con 2 662 480 habitantes, donde el 49.69% es población femenina y el resto, 50.31%, es población masculina.

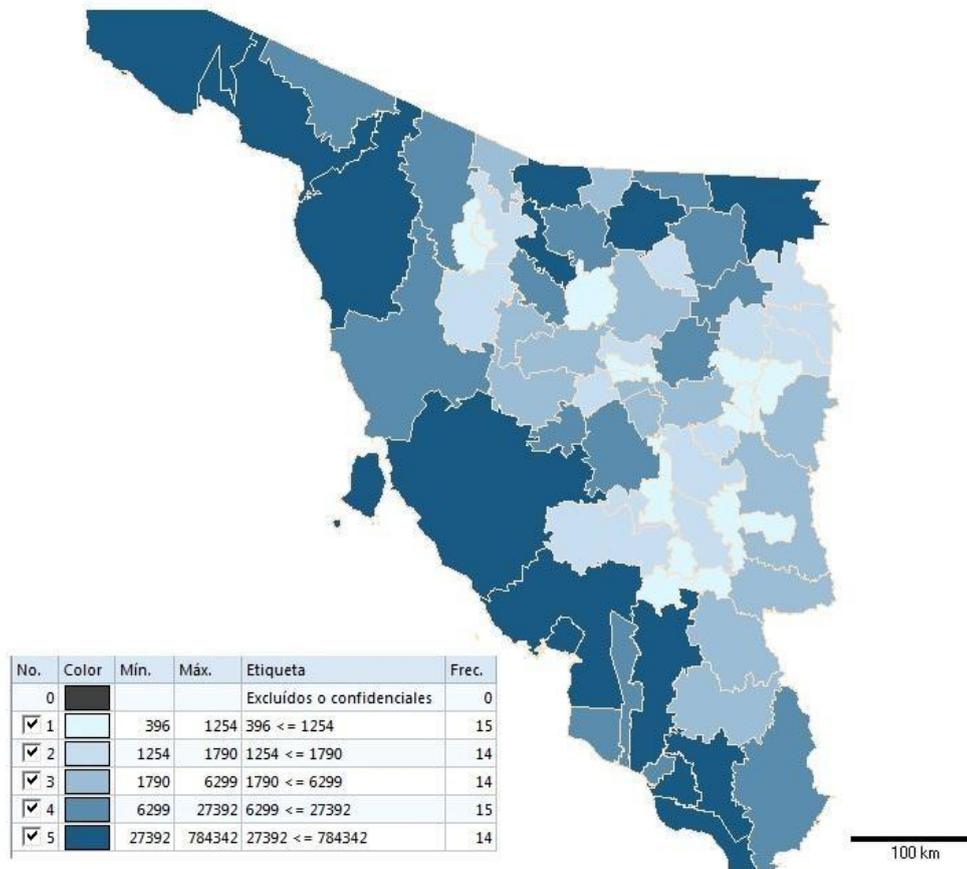
En el mapa 2.1.1 que se presenta a continuación, podemos ver como se distribuye el total de la población a lo largo de los 72 municipios que conforman el estado. Teniendo los municipios fronterizos y los de la franja costera mayor cantidad de población que aquellos que se localizan en la zona serrana del estado.

Mendoza Sánchez, (2012) atribuye este fenómeno de concentración a las divergencias existentes en términos de pobreza, desempleo, acceso a la salud, educación, etc. Por lo que las personas se ven obligadas a buscar regiones más atractivas para la búsqueda de oportunidades de trabajo y mayores niveles de vida, por lo que es muy válido suponer que el proceso de despoblamiento seguirá azotando a las comunidades rurales de la sierra del estado, teniendo, estas personas, como principal destino, muy seguramente, las zonas actualmente urbanizadas y las ciudades fronterizas, que son las que aparecen en el mapa como las que albergan mayor cantidad de población.

---

<sup>4</sup> Todo el análisis que se presenta en este apartado se realizó en base a al censo de población y vivienda realizado por INEGI en 2010.

**Mapa 2.1.1 Distribución de la población total del estado de Sonora por municipios, 2010.**



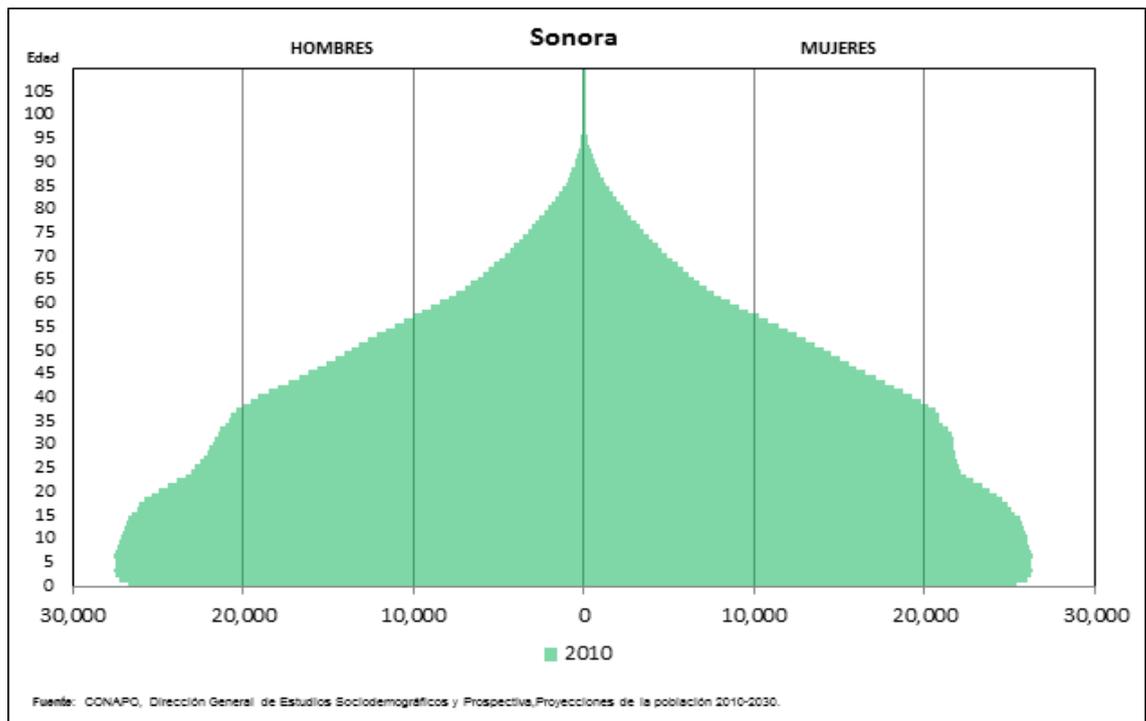
Fuente: SINCE 2010

En Sonora, el grueso de la pirámide poblacional se encuentra conformado por la población de entre 5 y 25 años de edad, como se muestra en el gráfico 2.1.1, lo que lo convierte en un estado joven con amplias expectativas de crecimiento económico.

Sobre esto, Mendoza Sánchez, (2012, pág.95) menciona la imperiosa necesidad que tiene el estado de formular... “Políticas poblacionales que consideren los procesos de concentración territorial”... lo que sin duda

constituirá una herramienta clave para el óptimo aprovechamiento del bono demográfico<sup>5</sup> del que goza actualmente.

**Grafico 2.1.1 Pirámide poblacional de Sonora. 2010.**



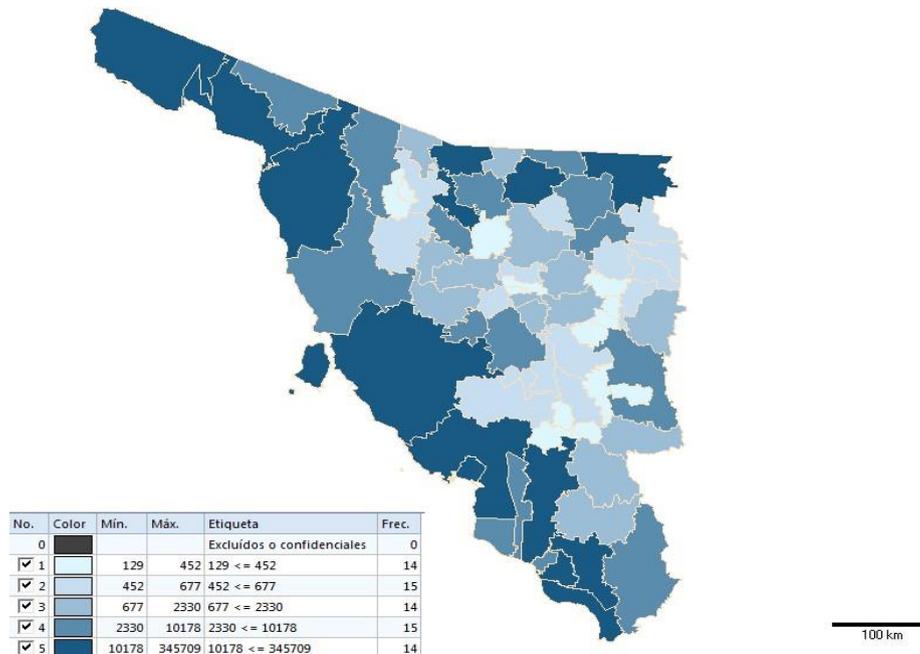
Fuente: CONAPO

Para 2010 existían 1.1 millones de personas económicamente activas, las cuales se concentran principalmente en los municipios de Hermosillo, Caborca, San Luis Rio Colorado, Puerto Peñasco, Nogales, Cananea Agua Prieta, Cajeme, Guaymas, Navojoa y Huatabampo. Es decir, estos 11 municipios

<sup>5</sup> Entiéndase Bono demográfico como una fase demográfica que nos ofrece una bonanza, debido a que la población con edad central constituye una masa importante de fuerza de trabajo. (Mendoza Sánchez, 2012)

contienen el 85% de la población económicamente activa (PEA). (Ver mapa 2.1.2)<sup>6</sup>

**Mapa 2.1.2 Población económicamente Activa del estado de Sonora, por municipios, 2010.**



Fuente: SINCE. 2010.

Cabe mencionar que en las últimas décadas la mujer sonorense se ha ido insertando exitosamente en el mercado laboral, prueba de ello es que en 2010, el 34% de la PEA era representado por el sexo femenino.

Existe otro tanto de la población que, siendo mayor de 12 años, decide no incorporarse al mercado laboral, y continuar con su formación académica. En

<sup>6</sup> Los resultados se muestran en una estratificación de cinco cuartiles. INEGI define este tipo de estatificación como una medida de posición que define puntos de corte en una distribución ordenada de datos, de manera que cada estrato definido por estos puntos de corte contenga la misma proporción de valores. Cabe aclarar que los mapas que se muestren a continuación cuentan con la misma media de posición (Cuartiles).

Sonora, esa población representa el 38%<sup>7</sup> de la población no económicamente activa. Otro tanto no lo hace por tener que dedicarse a los quehaceres del hogar, por estar jubilado, pensionado o por tener algún padecimiento físico o mental que se los impide. En nuestro estado esta población es, respectivamente, de: 420 855, 74 846 y de 20 193.

En cuanto a los servicios de salud, el 74% de la población es derechohabiente a alguno de los servicios que ofrece el gobierno.

En la entidad, mientras que el 2% son personas nacidas en otros países, mientras que para 2010 habían emigrado 157 460 personas, mismas que dejaron de residir en el estado desde 2005, esta cifra significó el 6% del total de la población actual. Cifra que está muy por debajo de las inmigraciones al estado.

Por último, Sonora cuenta con alrededor de 905 662 viviendas, de las cuales solo el 79% están habitadas, y en 2010, 443 427 viviendas disponían de por lo menos un automóvil.

Si realizamos un análisis de este tipo para responder las interrogantes que existen en la materia a nivel municipal, la realidad de nuestro municipio no dista mucho de lo observado a nivel estatal. En Sonora, se calculan un total de 705 668 hogares, donde el 66% de estos, está conformado por jefe en edades entre los 30 y los 59 años de edad. Aquellos con jefe menores de 30 años representan el 13% y el resto, está encabezado por personas de 60 años y más.

---

<sup>7</sup> Teniendo en cuenta que el total de la Población no económicamente activa es de 911 919.

Por otra parte, el INEGI calcula que el 18% de las personas que habitan en el estado, no son nacidos en él, y lo mismo se puede decir a nivel local respecto a la realidad municipal.

En el municipio de Hermosillo habitaban, en 2010, 784 342 habitantes donde el 49.93% eran mujeres y el 50.07% restante eran hombres. Del total municipal, el 91% se concentraban en la cabecera municipal, donde la división por sexo era muy parecida a la del municipio, 50.24% y 49.76%, respectivamente.

En cuanto a las características económicas de los individuos, cabe mencionar que en el municipio se encuentran económicamente activos, 345 709 de los cuales el 37% son mujeres y el resto, 63%, son hombres. A nivel local se mantienen económicamente activas 316 365 personas de las cuales 38% son mujeres y el resto, 62%, son hombres.

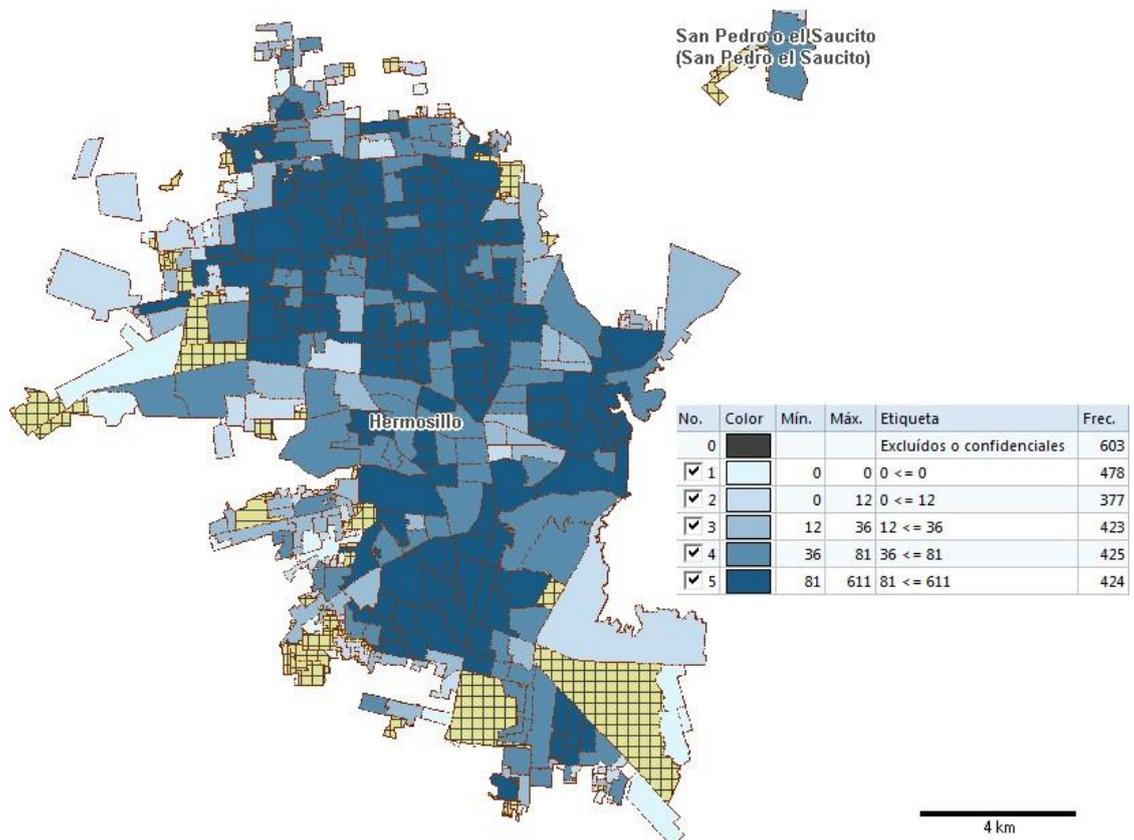
A nivel municipal 105 908 personas se mantienen inactivas por estar estudiando, mientras que a nivel local esta cifra es de 99 227. Aquellas personas que se mantienen inactivas por alguna otra razón, como por ejemplo, las que están jubiladas o pensionadas o las que padecen alguna enfermedad física o mental o que se dedican a los quehaceres del hogar, a nivel local, supone un total de 120 763 individuos.

A nivel municipal existen 31 544 personas que padecen alguna discapacidad, el 88% vive en la ciudad de Hermosillo, de estos el 49.7% son mujeres y el restante 50.3% son hombres.

Del total de discapacitados que habitan en Hermosillo, alrededor de 15 000 de los casi 28 000 presentan limitación para caminar o moverse, subir o bajar; cerca de 7 000 tienen problemas para ver, aun usando lentes y alrededor de

2 000 presentan alguna limitación para vestirse, bañarse o comer. En el mapa 2.1.3 Veremos la forma en la que se distribuyen en la ciudad.

**Mapa 2.1.3 Población con discapacidad por AGEB, 2010.**



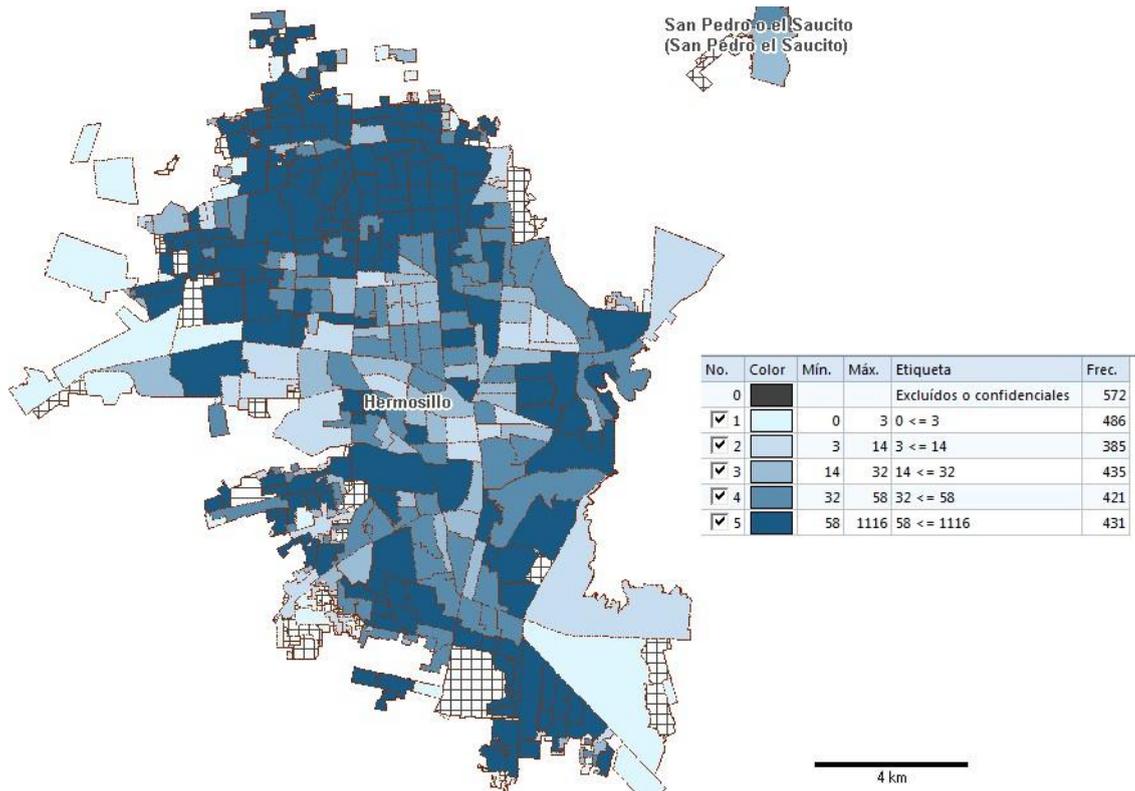
Fuente: SINCE. 2010.

En cuanto a las características educativas, es importante resaltar que a nivel municipal existen un total de 148 448 personas, de entre 5 y 14 años de edad, que asisten a la escuela. Esta cifra a nivel local es de 125 121 personas.

Existen en Hermosillo, 194 096 hogares de los cuales 27 mil presenta un jefe menor de 30 años, 132 mil tienen un jefe con edad entre 30 y 59 años de edad y el resto, 35 mil, tienen un jefe de 60 años o más.

En el siguiente mapa podemos ver como se distribuyen los hogares con jefes menores de 30 años en la localidad de Hermosillo.

**Mapa 2.1.4 Distribución por AGEBS de hogares con jefe(a) menor de 30 años en Hermosillo**

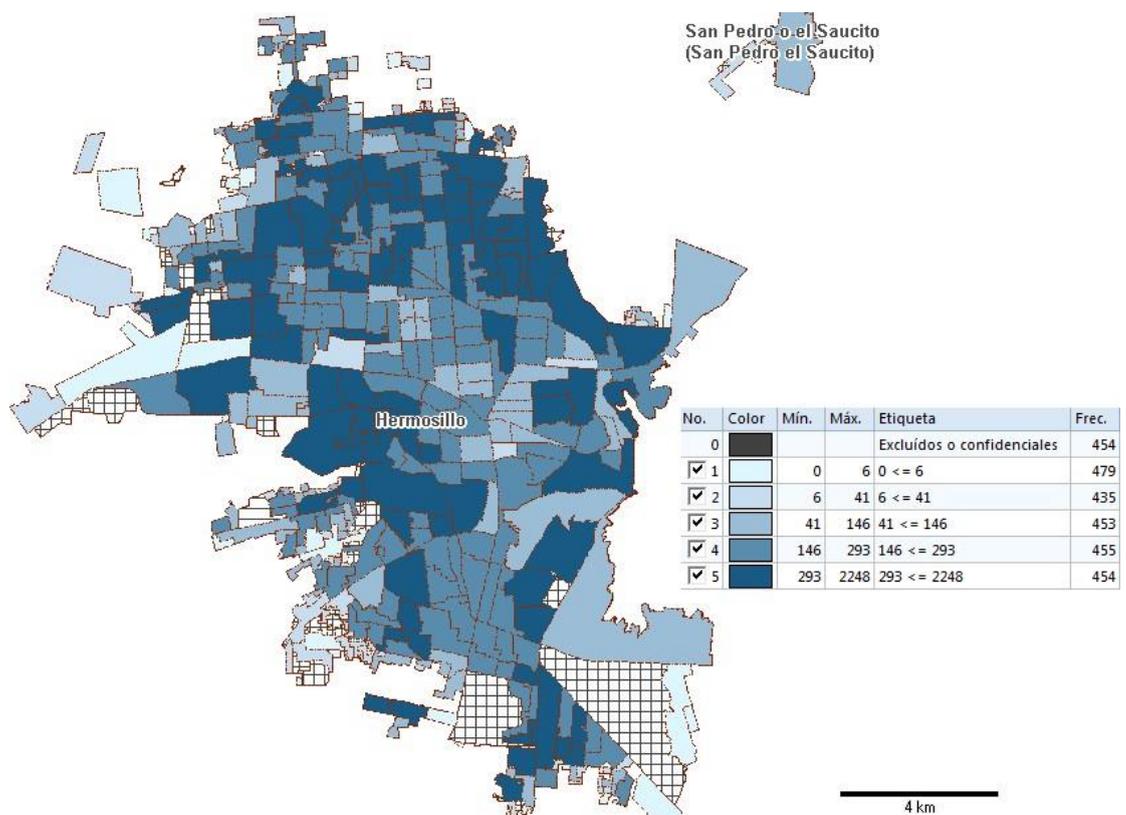


Fuente: SINCE 2010

Cabe señalar que la finalidad de observar la localización de los hogares con jefe menor de 30 años, es para conocer hacia donde está creciendo la ciudad, principalmente porque los hogares constituidos con estas características son por lo regular, hogares de reciente creación que demandan un vivienda, por lo que, a su vez, generan nuevos asentamientos en la ciudad.

INEGI señala que el 15% de las personas que habitan en el municipio de Hermosillo, son personas no nacidas en la entidad. A nivel local esta cifra corresponde al 14%, más 6 mil personas nacidas en otro país. En cuanto a emigración, la ciudad de Hermosillo cuenta con 7 mil personas que, desde 2005, viven en Estados Unidos de Norte América, y con 18 mil personas que residen, desde 2005, en otra entidad. En el mapa 2.1.5 Se muestra la distribución en la ciudad de Hermosillo de las personas nacidas en otra entidad. Nótese que esta población habita principalmente las periferias y las zonas habitacionales de creación más reciente, principalmente al norte de la ciudad.

**Mapa 2.1.5 Distribución de las personas nacidas en otra entidad**



Fuente: SINCE 2010

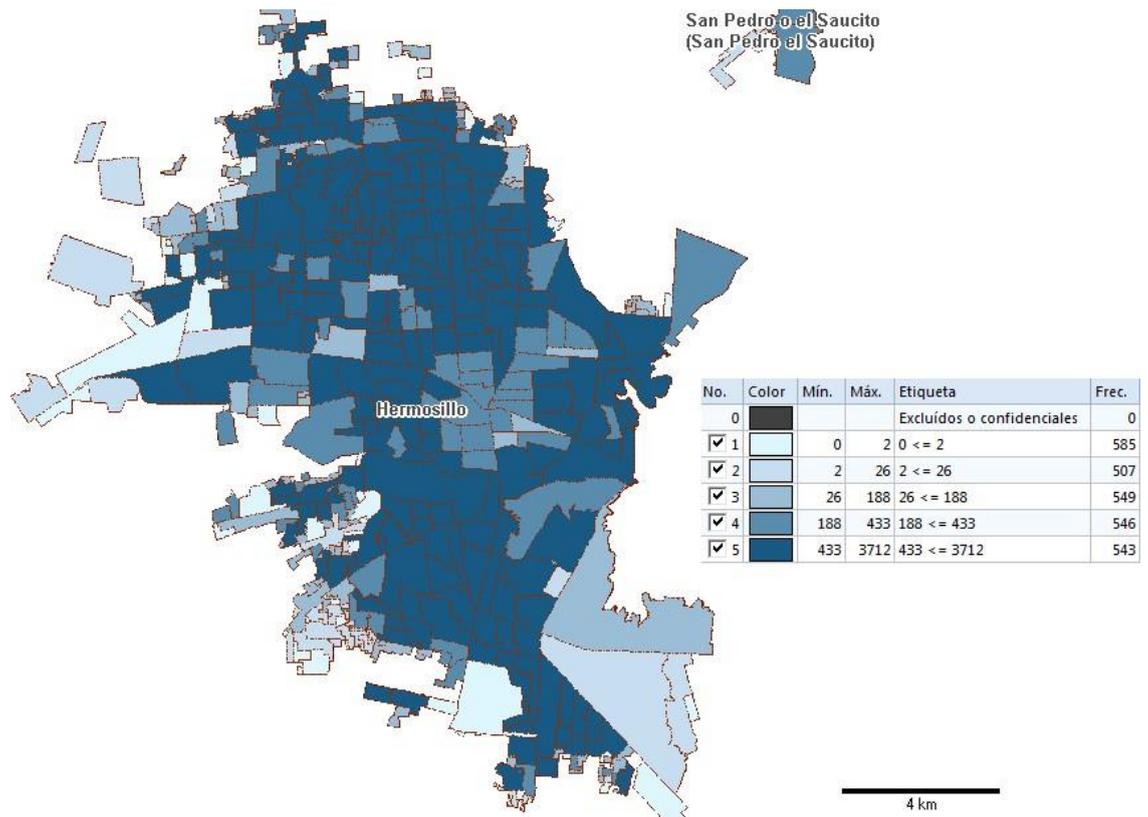
En el municipio de Hermosillo existen 270 823 viviendas, de las cuales 79% están habitadas, de éstas 144 477 disponen de por lo menos un automóvil.

A nivel local, las cifras no distan mucho de las municipales. Existen 245 073 viviendas en la ciudad, 196 969 están habitadas y 137 511 disponen de por lo menos un automóvil.

A continuación se muestran los mapas del total de viviendas habitadas y de aquellas que disponen de un vehículo o camioneta.

En el primero de estos, podemos ver como se distribuye el total de viviendas habitadas en la ciudad de Hermosillo, las zonas que presentan menor cantidad de viviendas habitadas, generalmente concentran locales comerciales o edificios destinados a la producción. Podemos ver entre otras zonas, el primer cuadro de la ciudad, La colonia Pimentel, Sahuaro Indeco, La Manga, Parque Industrial, Chula Vista y San Benito.

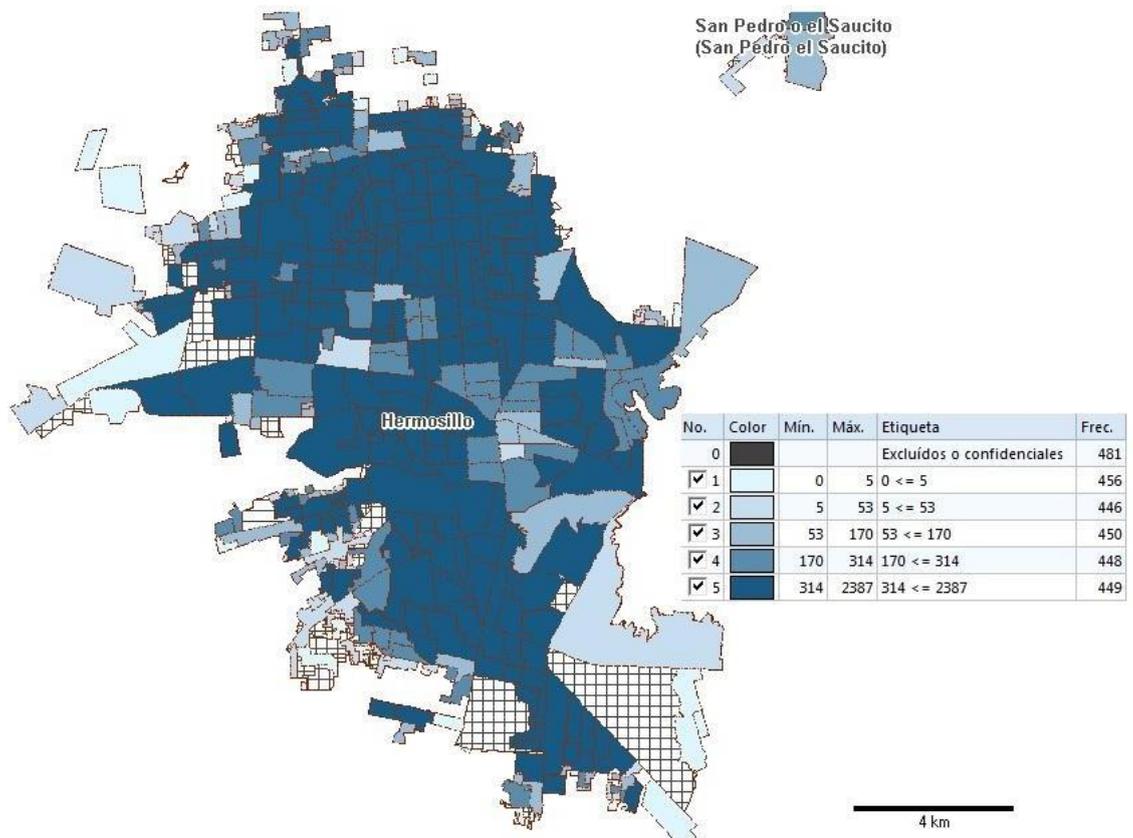
**Mapa 2.1.6 Total de viviendas habitadas por AGEB**



Fuente: SINCE 2010

En el siguiente mapa (2.1.7) se observan las viviendas que disponen de por lo menos un automóvil, y como puede observarse, el mayor número de estas se localizan en los AGEBS del norte, del centro oeste y del sur. Y si contemplamos los últimos dos cuartiles, nos damos cuenta de que el automóvil tiene presencia en toda la ciudad.

## Mapa 2.1.7 Viviendas que disponen de automóvil o camioneta por AGEB



Fuente: SINCE 2010

Por último debemos considerar la coyuntura demográfica de nuestro estado, de nuestro municipio y de nuestra localidad, debemos analizarla con la importancia y la seriedad que se requiere para poder comprenderla, esto nos permitirá incidir de manera eficiente en la realidad que nos rodea.

Sucede que, actualmente, el estado de Sonora está atravesando, como ya se mencionó anteriormente, en una fase de bono demográfico, la tercera etapa de la transición demográfica<sup>8</sup>.

La primera etapa de este proceso aparece con el descenso de la tasa de mortalidad que aumenta la esperanza de vida de la población. En la segunda etapa, disminuyen las tasas de fecundidad que actúan en un sentido convergente con la tasa de mortalidad. (Mendoza Sánchez, 2012)

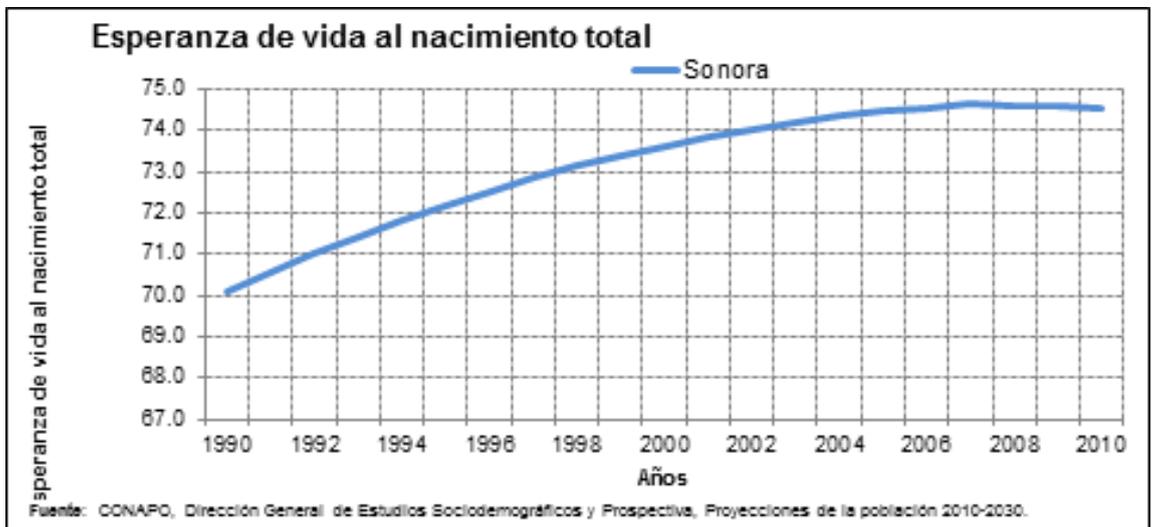
La tercera fase se conoce como la etapa de bono demográfico, donde la población ubicada en las edades centrales tienen el peso de mayor importancia en el total de la población, conformando una gran masa de población en edad de trabajar que puede ser aprovechada por la esfera económica; y por último se presenta la llamada última etapa de la transición demográfica: el envejecimiento de la población, donde aumenta la proporción de la población con edad avanzada. (Mendoza Sánchez, 2012)

Según cifras del Consejo Nacional de Población (CONAPO), en Sonora, durante el periodo que comprende desde 1990 hasta 2010, subió la esperanza de vida al nacer, disminuyó la mortalidad infantil al igual que la tasa de fecundidad, como se muestra en las siguientes gráficas:

---

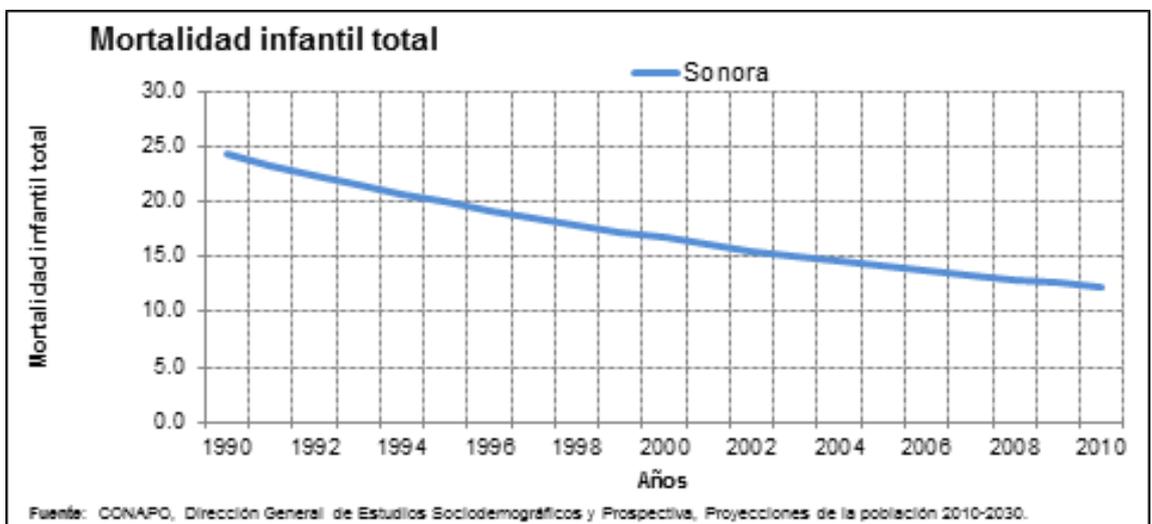
<sup>8</sup> La transición demográfica es el proceso que atraviesan los países, donde experimentan un crecimiento exponencial de la población seguido de fases en que dicho crecimiento refleja reducciones significativas. (Mendoza Sánchez, 2012)

**Grafica 2.1.2 Esperanza de vida al nacer, 1990-2010.**



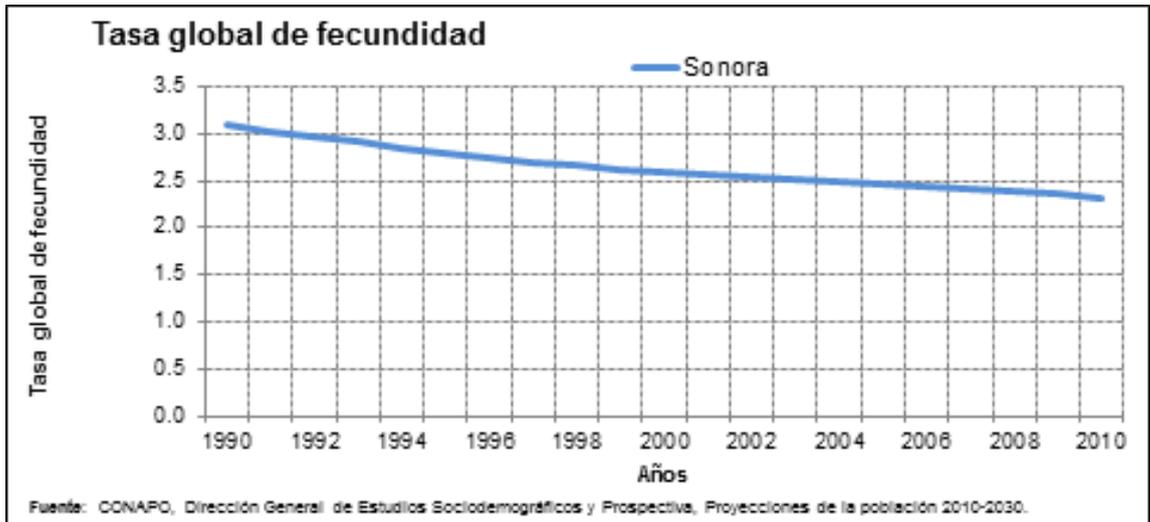
Fuente: CONAPO

**Grafica 2.1.3 Mortalidad infantil, 1990-2010.**



Fuente: CONAPO

**Grafica 2.1.4 Tasa global de fecundidad, 1990-2010.**



Fuente: CONAPO

Ésto significa que la conformación de la sociedad sonorenses está cambiando y, como vimos en este mismo apartado, también su localización está cambiando.

La repercusión de todo esto es el despoblamiento de las zonas rurales y el consecuente abandono de las actividades económicas de esas regiones, y la alta concentración en las principales zonas urbanas del estado. Ahora tenemos una mayor cantidad de personas que demandan un empleo, una vivienda, lugares de esparcimiento y servicios públicos: agua, luz, drenaje, pavimentación, alumbrado público, seguridad, servicios de salud y un sistema eficiente que les permita movilizarse a lo largo de la ciudad, demandan transporte público o en su caso eficiencia vial, un buen sistema de movilidad.

El Consejo Nacional de Política Económica y Social, en 2003 señaló que “El proceso de concentración urbana lleva a los mayores problemas de pobreza. La creciente concentración en las urbes genera nuevas necesidades en la provisión de servicios públicos y facilidades de movilización y transporte”.

Los mapas sobre nuestra ciudad nos muestran cómo es que están distribuidas las viviendas y dónde están aquellas que disponen de automóvil, los hogares y la localización de las personas que padecen de alguna discapacidad. Con esto ya tenemos un primer acercamiento hacia la conformación demográfica de la ciudad y hacia los usuarios potenciales del transporte público.

Existe una muy importante cantidad de personas que demandan un servicio de transporte que les permita trasladarse hacia sus lugares de trabajo, sus casas de estudio, hacia los principales centros comerciales de la ciudad, hacia lugares recreativos, hacia los distintos centros de salud y que los acerque a sus amigos y familiares, y esta cantidad cada vez es mayor.

El desordenamiento urbano al que obedecen los nacientes asentamientos humanos que se crean en la ciudad entorpece gravemente la prestación del servicio público de transporte, por lo que tomar en cuenta la variable transporte público a la hora de hacer planeación urbana resulta vital para el ordenado crecimiento de las ciudades.

## 2.2 Presentación de la encuesta y sus resultados.

Para determinar el número de encuestas a aplicar, se realizó lo siguiente:

Dado que el número de aforos diarios, es desconocido, para definir el tamaño de la muestra se realizó lo siguiente:

\_\_\_\_\_

Dónde:

No. Es el nivel de confianza

P. Es la probabilidad de ocurrencia

Q. Es la probabilidad de no ocurrencia

Z. Es la desviación estándar

e. Es el error estándar

Utilizando la formula anterior, tenemos que el nivel de confianza es:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Este es el tamaño de muestra requerido para que nuestros resultados tengan la capacidad de interpretar el comportamiento de una población desconocida de usuarios diarios con una confianza del 90% y un error de .05%.

Una vez determinado el tamaño de la muestra se efectuó la encuesta. Esta actividad se llevó a cabo en la universidad de Sonora, donde aplicamos 100 encuestas, y en el centro de la ciudad, donde se aplicaron las 170 restantes.

La justificación para los lugares de aplicación y la forma en la que se dividieron las encuestas obedece a la importancia de la que gozan estos dos lugares.

La Universidad de Sonora es el Alma Mater del estado y la casa de estudios que alberga al mayor número de estudiantes en la ciudad de Hermosillo, estudiantes que viven dispersos, desde el norte hasta el sur y de este a oeste de la ciudad, cuyo punto de reunión es la Universidad de Sonora.

El centro de la ciudad es visitado por gran cantidad de personas, provenientes de todas las colonias que la conforman. Es un punto de reunión obligado de la sociedad hermosillense, por su importancia comercial y de servicios, que además se encuentra cerca de otros puntos importantes, como el Centro de Gobierno del estado, el Ayuntamiento municipal y de la Universidad de Sonora.

Enseguida página se muestra la encuesta, tal como fue aplicada a los usuarios del transporte público de la ciudad.



**ESTUDIO DEL TRANSPORTE URBANO DE LA CIUDAD DE HERMOSILLO  
HERMOSILLO, SONORA.  
ENCUESTA PARA USUARIOS**

DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA

LIC. EN ECONOMIA

|   |   |  |
|---|---|--|
| Especifique: Sexo: a) Masculino    b) Femenino    Ocupación: a) Estudiante    b) Trabajador<br>¿Tiene tarifa preferencial? a) Si    b) No    c) Ama de casa    e) Otro<br>Edad: _____ |   |  |
| 2. ¿En que colonia vive?  | 3. ¿Dónde realiza su ocupación ?  | 4. ¿Qué días de la semana realiza esta actividad?<br>A) Lunes a Viernes    b) Sábados    c) Domingos |
| 5. ¿En promedio cuantas veces al día utiliza el transporte?<br>A) 2    b) 3    c) 4    d) mas de 4  | 6. ¿En que horario utiliza el transporte?<br>A) Primera salida-- 5:59    b) 6-8:59    c) 9-11:59    d) 12-15:59    e) 16--17:59    f) 18--21<br>g) 21-Fin del servicio  |  |
| 7. ¿Qué rutas utiliza con mas frecuencia?   | 8. ¿Cuántas calles camina de su casa a la parada?<br>A) 1-3    b) 4-6    c) Mas de 6  | 9. ¿Cuál es su tiempo promedio de espera?<br>A) 0-5min    b) 6-15min    c) 16-20min    d) mas de 20  |
| 10. ¿Cuánto tiempo dura su viaje?<br>A) 0-10min    b) 11-- 20min    c) mas de 20  | 11. Utiliza el transporte para:<br>A) ir a lugares recreativos    b) Visita a familiares o amigos    c) Ir a hacer deporte  |  |
| 12. ¿Tiene problemas con el horario en el que se presta el servicio? A) Si    b) No<br>¿Por qué? A) Empiezan tarde    b) Se acaban temprano   | 13. ¿Cuántas personas viven en su Hogar? _____  | 15. ¿Cual es el ingreso promedio en su hogar?<br>A) Semana    b) Quincena    c) Mes                  |
| 14. ¿Hay automóvil en su hogar?<br>a) Si    b) No   | 16. ¿Alguna ves a tenido problemas para costear el costo del transporte?<br>a) Si    b) No  | 17. ¿Cree que la tarifa es acorde al servicio que recibe?<br>A) Si    b) No                          |
| 18. ¿Participa o ha participado en grupos que se involucren en el transporte? A) Si    b) No    c) Quejas por teléfono  | 19. ¿Por qué no se participa?<br>A) No me interesa    b) No Hay    c) Se pierde tiempo    d) Otra   | 20. ¿Cree que los choferes ofrecen un buen servicio?<br>A) Si    b) No    c) Me es indiferente       |
| 21. ¿Las unidades están en buen estado?<br>a) Si    b) No   | 22. Sus viajes en transporte son:<br>Cómodos                      Sí    No<br>Confiables                    Sí    No<br>Convenientes                Sí    No<br>Seguros                        Sí    No<br>Buen tiempo                  Sí    No<br>Económicos                  Sí    No<br>Disponibilidad del servicio    Sí    No | 23. ¿Cree que el gobierno ha hecho un buen papel en materia de transporte?<br>A) Si    b) No         |
| 24. ¿Dentro de 10 años le gustaría seguir usando el transporte publico?<br>A) Si    b) No   | Observaciones.  |  |

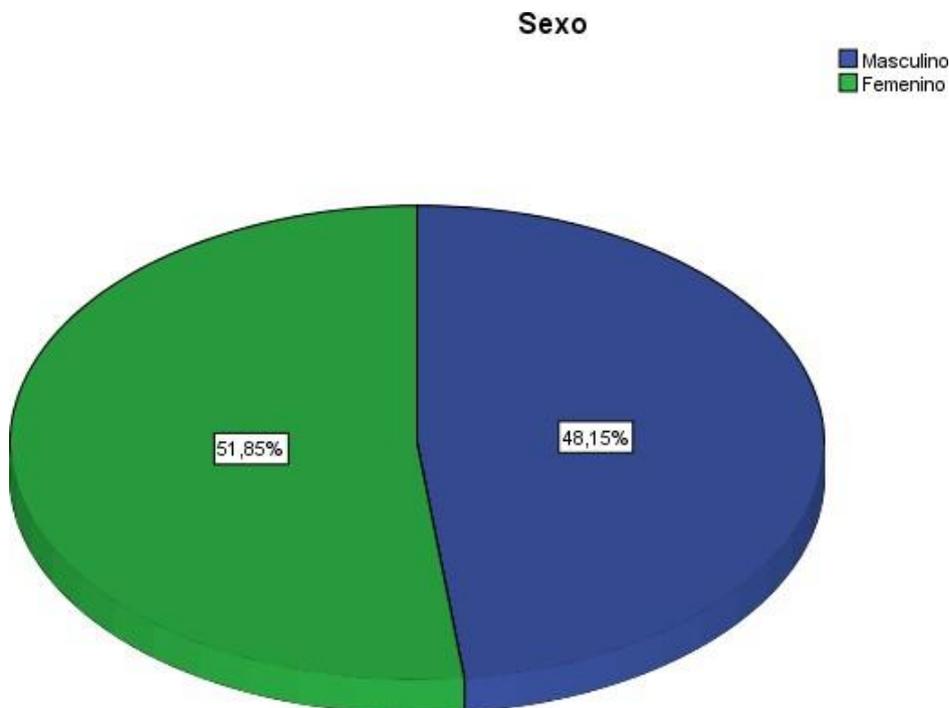
Tutor a cargo de la investigación: Dr. Darío Arredondo López

Antes de iniciar con la sesión de preguntas es necesario especificar las características generales de los encuestados, entre las que se encuentran: Sexo, ocupación, si cuenta o no con tarifa preferencial y su edad.

En cuanto a esto, los resultados obtenidos de nuestro trabajo en campo nos arrojó que el 48.1% del total de encuestados es hombre, y el resto, 51.9%, son mujeres. Esto da cuenta de la activa participación de las mujeres en el ámbito económico y social de nuestra ciudad, lo que hace suponer, correctamente, una activa demandad de medios de transporte por parte de estas<sup>9</sup>.

En el grafico 2.2.1 se podrá observar mejor lo antes dicho.

**Grafico 2.2.1 Composición por sexo de los encuestados**



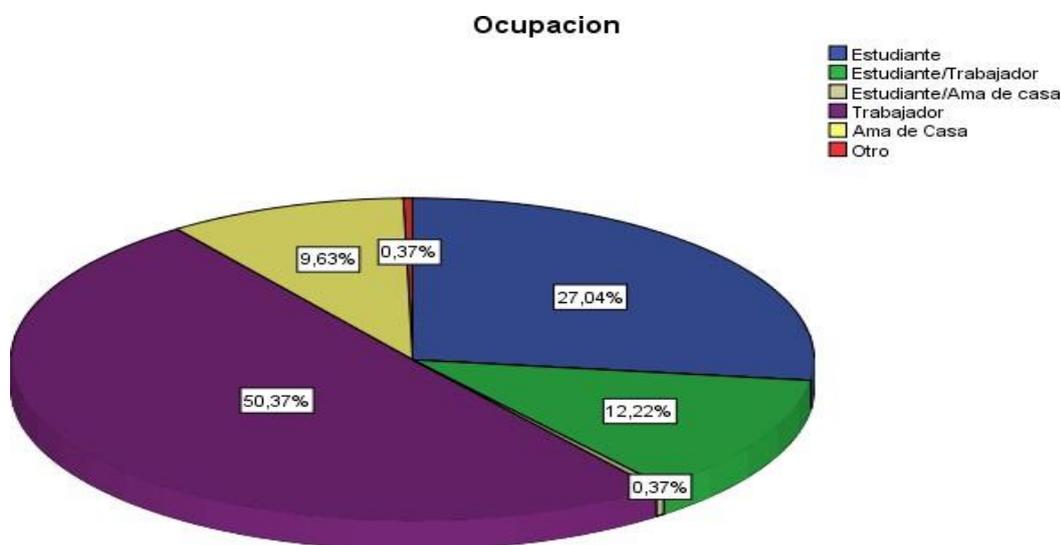
<sup>9</sup> Ver tabla de frecuencias 2.2.1 en el apartado de anexos.

Fuente: Elaboración propia

El estudio demostró que el 50.4% de los encuestados son trabajadores, 27% son estudiantes, 12.2% son estudiantes que trabajan y 9.6% son amas de casa.

Los resultados mostrados en el grafico 2.2.2 indican que; la mayor parte de los usuarios de transporte público son trabajadores; en segundo lugar, los estudiantes son los que ejercen más presión en la demanda de este servicio y, aquellos estudiantes que están involucrados en alguna actividad económica, ocupan el tercer lugar; por ultimo tenemos a las amas de casa y a los jubilados o pensionados, quienes tienen una activa, pero reducida participación dentro de este sistema<sup>10</sup>.

**Grafico 2.2.2 Ocupación de los encuestados**



Fuente: Elaboración propia

<sup>10</sup> Ver tabla de frecuencias 2.2.2 en el apartado de anexos

En el actual sistema de transporte público, los estudiantes gozan de dos pasajes de transporte diarios gratis. El gobierno del estado se comprometió con la Sociedad Integradora y Concentradora del Transporte Urbano del Municipio de Hermosillo (SICTUHSA) en 2011 a subsidiar esta nueva modalidad en transporte. Por lo que conocer la cantidad de usuarios que cuentan con tarifa preferencial es de suma importancia, pues este dato nos dará información sobre cuántas personas están pagando efectivamente por el uso del servicio y la cantidad que debe cubrir el gobierno.

Según datos obtenidos en el estudio realizado, tenemos que el 65.9% de los usuarios de transporte público no cuenta con ningún tipo de descuento por el uso de este servicio, por otro lado, sólo el 34.1% de usuarios cuenta con tarifa preferencial, donde se encuentran estudiantes y personas de la tercera edad. Estos últimos pagan \$4.00 y no cuentan con pasajes gratuitos.

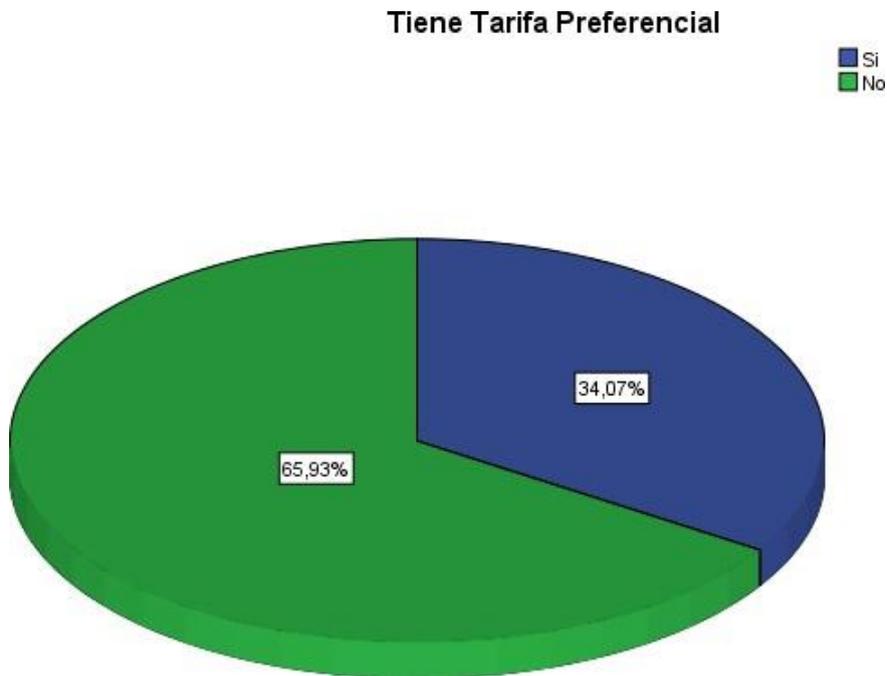
Del total de personas que cuentan con tarifa preferencial, el 92% son estudiantes, por lo que son éstos quienes reciben pasajes gratuitos.

En el gráfico 2.2.3 se puede observar mejor la distribución de tarifas preferenciales y tarifas normales<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Ver tabla 2.2.3 en el apartado de anexos.

### Grafico 2.2.3 Tipos de usuarios según el tipo de tarifa



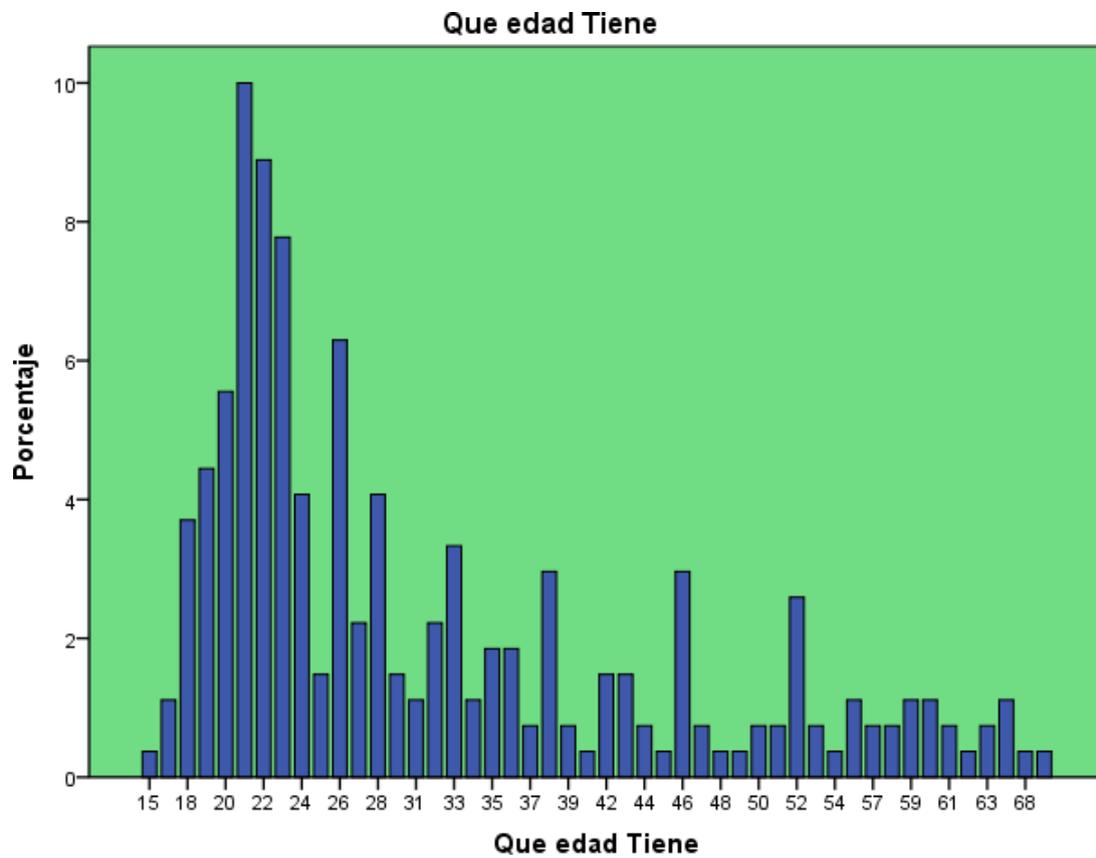
Fuente: Elaboración propia

La edad promedio de los usuarios es de 31 años, con una moda de 21 y una desviación estándar de 13. El usuario con el máximo de edad encuestado fue de 69 años y el mínimo de 15<sup>12</sup>.

<sup>12</sup> Ver tabla de estadísticos 2.2.4 en el apartado de anexos

En el grafico 2.2.4 se puede observar de mejor manera la edad de los usuarios.

**Grafico 2.2.4 Edad de los usuarios**



Fuente: Elaboración propia

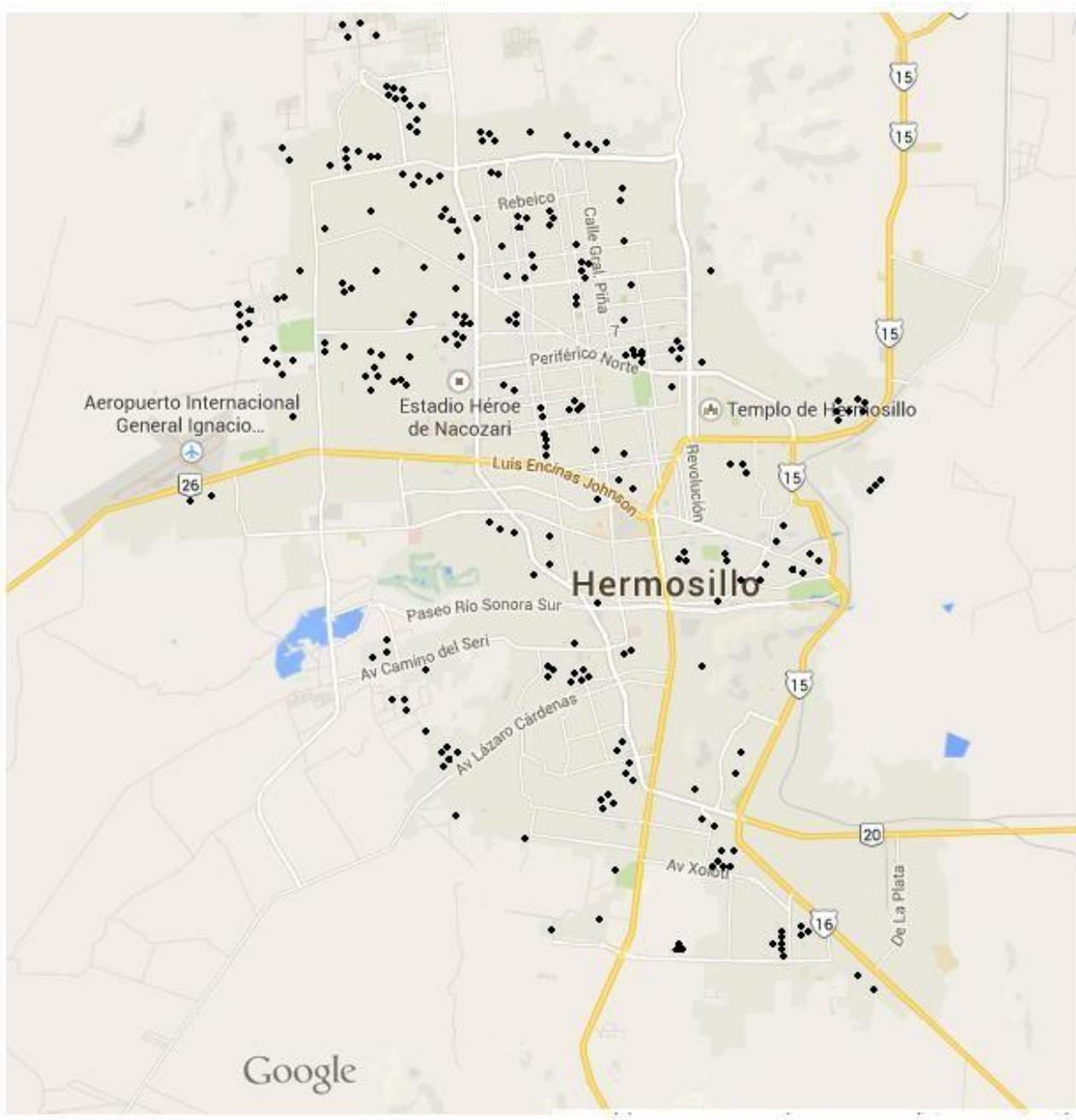
Las preguntas 2 y 3 nos ayudaran a responder a dos cuestionamientos que resultan claves a la hora de analizar los sistemas de transporte público, sabremos donde están los usuarios y hacia donde se dirigen.

En base a la información obtenida, construimos 2 mapas. El primero, el mapa 2.2.1, nos muestra la localización de los usuarios y el segundo, el mapa 2.2.2, nos muestra los principales destinos de los usuarios de transporte público<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> Los mapas se elaboraron en función de la información obtenida de las encuestas. Los usuarios, en la preguntas 3, proporcionaron la colonia, las calles o algún otro punto de referencia sobre el lugar donde realizan su ocupación, en la pregunta 2 se proporcionaron exclusivamente las colonias. Es importante mencionar que los puntos que se muestran en los dos mapas no detallan la ubicación exacta, son sólo un punto de referencia.

## Mapa 2.2.1 Localización de los usuarios de transporte publico

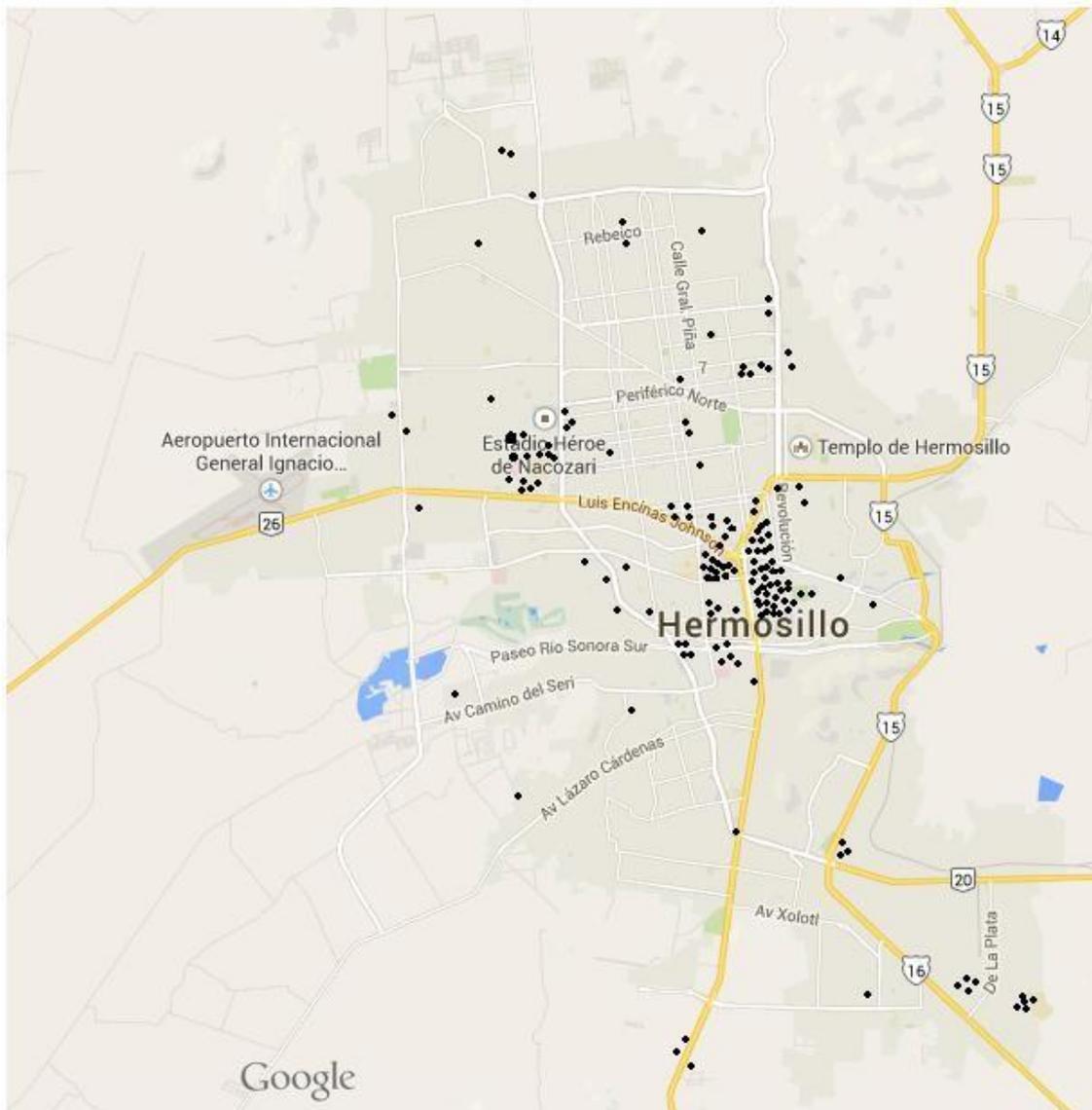


Fuente: Elaboración propia

Como podemos ver, la mayor cantidad de demanda de centra en las zonas noroeste y suroeste de la ciudad, principalmente<sup>14</sup>.

Estos usuarios tienen como principal destino el centro de la ciudad, los parques industriales y la zona comercial donde se localiza la plaza “Ley Sahuaro”.

### Mapa 2.2.2 Destinos de los usuarios de transporte publico



Fuente: Elaboración propia

<sup>14</sup> Tomando como referencia el primer cuadro de la ciudad.

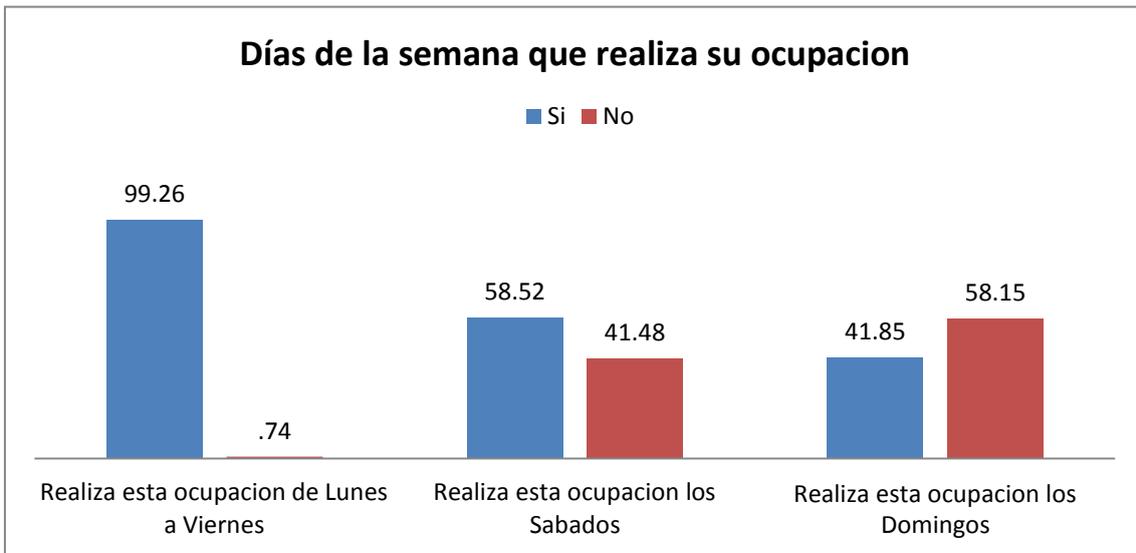
La pregunta número cuatro, cinco, seis y siete nos ayudaran a entender características claves de la demanda. Conoceremos cuales son los días de mayor afluencia de pasajeros, el número de viajes que realizan al día o la cantidad de veces que demandan el servicio de transporte al día, en que horario lo demandan y cuáles son las rutas de transporte más solicitadas.

Al respecto, tenemos que el 99% de los usuarios dijeron realizar su ocupación de lunes a viernes, el 59% realiza su ocupación los días sábados y sólo el 42% los domingos.

Lo anterior da cuenta que el grueso de la actividad es realizado de lunes a viernes y los días sábados, lo que repercute en el incremento de la demanda durante estos días.

Tengamos en cuenta que aquellas personas que toman descansos los días domingos, suelen visitar a familiares o amigos o van a lugares recreativos, por lo que la demanda de transporte, aparentemente, no es tan baja como se supone.

**Grafico 2.2.5 Días en que los usuarios realizan sus ocupaciones**

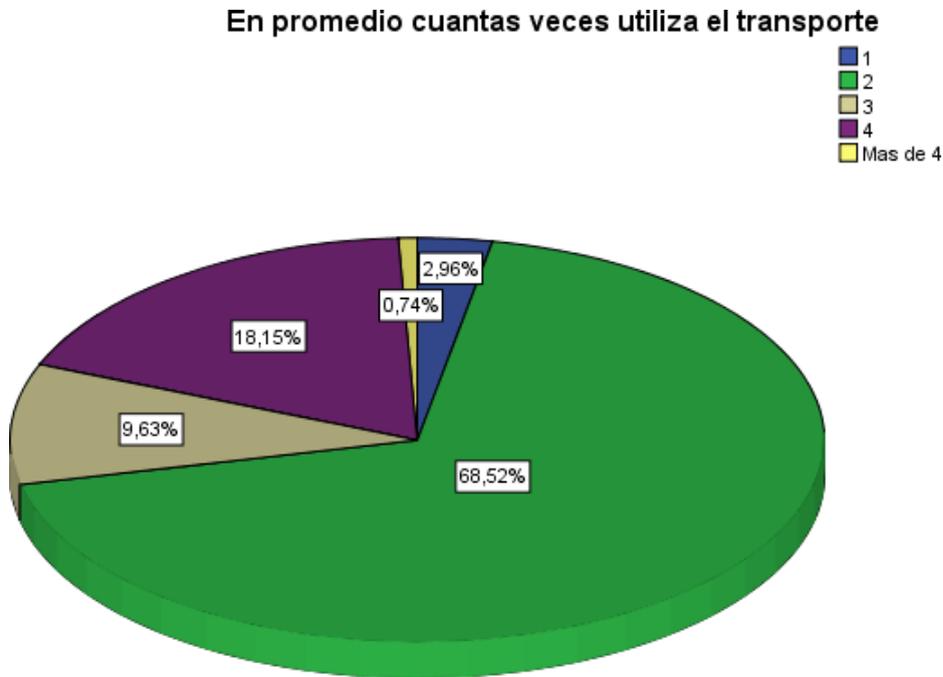


Fuente: Elaboración propia

La frecuencia diaria con la que los usuarios hacen uso del sistema de transporte público de la ciudad de Hermosillo se muestra en el gráfico 2.2.6, donde tenemos que el 3% lo utiliza sólo una vez al día; 68% lo utiliza dos veces diarias; 9.6% hace uso de este servicio tres veces al día; aquéllos que lo utilizan cuatro veces representan el 18% del total y, sólo el .7% lo utiliza más de cuatro veces.

El gráfico 2.2.6 ilustra la población estudiada según el número de veces que hacen uso del servicio público de transporte urbano.

**Gráfico 2.2.6 Frecuencia de uso**



Fuente: Elaboración propia

Los incisos de respuesta que se muestran en la pregunta 6 se tomaron del ejemplo que presentan Molinero Molinero, Ángel y Sánchez Arellano, Luis (1997), esto con el fin de identificar las horas pico y valle del servicio público de transporte urbano de la ciudad de Hermosillo. Se identificaron tres rangos de hora pico: 1) entre 6:00 y 8:59; 2) entre 12:00 y 15:59; y 3) entre 18:00 y 21:00. Y cuatro de horas valle: 1) desde la primera salida hasta las 5:59; 2) entre 9 y 11:59; 3) entre 16:00 y 17:59; y 4) entre las 21:00 horas y el fin del servicio.

En la tabla 2.2.4 se muestran los resultados.

**Tabla 2.2.4 Uso del transporte según rango de horarios**

| Hora de utilización <sup>a</sup> | Primera salida- 5:59    | Respuestas |            | Porcentaje de |
|----------------------------------|-------------------------|------------|------------|---------------|
|                                  |                         | Nº         | Porcentaje | casos         |
|                                  | 6:00-8:59               | 23         | 4,3%       | 9,3%          |
|                                  | 9:00-11:59              | 157        | 29,1%      | 63,8%         |
|                                  | 12:00-15:59             | 38         | 7,0%       | 15,4%         |
|                                  | 16:00-17:59             | 119        | 22,0%      | 48,4%         |
|                                  | 18:00-21:00             | 73         | 13,5%      | 29,7%         |
|                                  | 21:00- Fin del servicio | 101        | 18,7%      | 41,1%         |
| Total                            |                         | 29         | 5,4%       | 11,8%         |
|                                  |                         | 540        | 100,0%     | 219,5%        |

Fuente: Elaboración propia

a. Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1 (Si).

Otra cosa que se desprende de esta tabla es que el total de viajes que se realizan en transporte público diariamente en promedio en la ciudad de Hermosillo se incrementa 219.5%, es decir, la muestra estudiada fue de 270 usuarios quienes realizan, en promedio, 540 viajes diarios, por lo que es válido pensar que la población de usuarios, la cual desconocemos, pero que según cifras presentadas en Landeros, Jaime (2014) y García Román, Omar (2006), es de alrededor de 300 000, entonces podemos decir que en Hermosillo se realizan diariamente alrededor de 658 500 viajes en el sistema de transporte público.

La pregunta número siete nos da las herramientas clave para el estudio de la demanda del transporte público. De nuestro estudio se desprendió que muchos de los encuestados tienen más de una opción de ruta transporte, por lo que para un mejor manejo y exposición de la información, tomamos las primas tres que estos nos proporcionaron.

En nuestro estudio se concluyó que las rutas: 4, 18, 17 y 10 representan las principales opciones de transporte de la población.

En la tabla 2.2.8 se muestran las frecuencias de uso según opciones de transporte. Todos los usuarios tienen por lo menos una opción de transporte, pero sólo 156 tienen una segunda opción, y aquellos que cuentan con una tercera opción de ruta de transporte son sólo 76. Esto nos dice que actualmente el usuario de transporte tiene muy pocas opciones en cuanto a rutas, por lo que tienen que sujetarse a un abanico muy reducido, lo que supone que una sola ruta tiene que satisfacer la demanda de bastantes colonias a lo largo de la ciudad, lo que da como resultado que las rutas actuales no se den abasto para satisfacer la demanda.

**Tabla 2.2.5 Frecuencia de uso de rutas de transporte público, según abanico de opciones**

|         |       | Frecuencia.    |            | Frecuencia.    |            | Frecuencia.    |            |
|---------|-------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|
|         |       | Primera opción | Porcentaje | Segunda opción | Porcentaje | Tercera opción | Porcentaje |
| Válidos | N/A   | 0              | 0          | 114            | 42         | 194            | 71.9       |
|         | 1     | 13             | 5          | 11             | 4          | 7              | 2.6        |
|         | 2     | 6              | 2          | 7              | 3          | 8              | 3.0        |
|         | 3     | 3              | 1          | 4              | 1          | 1              | .4         |
|         | 4     | 43             | 16         | 16             | 6          | 11             | 4.1        |
|         | 5     | 6              | 2          | 4              | 1          | 0              | .0         |
|         | 6     | 13             | 5          | 12             | 4          | 1              | .4         |
|         | 8     | 8              | 3          | 4              | 1          | 1              | .4         |
|         | 9     | 9              | 3          | 0              | 0          | 3              | 1.1        |
|         | 10    | 34             | 13         | 7              | 3          | 7              | 2.6        |
|         | 11    | 14             | 5          | 16             | 6          | 2              | .7         |
|         | 12    | 10             | 4          | 2              | 1          | 4              | 1.5        |
|         | 13    | 5              | 2          | 4              | 1          | 1              | .4         |
|         | 14    | 6              | 2          | 4              | 1          | 1              | .4         |
|         | 15    | 14             | 5          | 4              | 1          | 2              | .7         |
|         | 16    | 15             | 6          | 4              | 1          | 8              | 3.0        |
|         | 17    | 27             | 10         | 21             | 8          | 1              | .4         |
|         | 18    | 29             | 11         | 27             | 10         | 10             | 3.7        |
|         | 19    | 15             | 6          | 9              | 3          | 8              | 3.0        |
|         | Total | 270            | 100        | 270            | 100        | 270            | 100.0      |

Fuente: Elaboración propia

Con las preguntas ocho, nueve y diez conoceremos cuanto tiempo invierten los usuarios para trasladarse de un lugar a otro utilizando el transporte público, además de si el número de calles para acceder al servicio es aceptable.

El gráfico 2.2.7 muestra la cantidad de calles que los usuarios deben recorrer para poder acceder al sistema de transporte, donde podemos ver que el 78% de los usuarios recorren, partiendo desde su casa, entre 0 y 6 calles para poder

acceder al servicio de transporte público y el 22% tiene que recorrer más de 6 calles<sup>15</sup>.

**Grafico 2.2.7 Distancia que recorren los usuarios para acceder al transporte**



Fuente: Elaboración propia

La accesibilidad física a las paradas y por ende al sistema de transporte público, deben estar al alcance físico de todas las personas, es decir, a una distancia geográficamente razonable para la satisfacción de sus necesidades básicas de transporte. (Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2013)

<sup>15</sup> Ver tabla 2.2.6 en el apartado de anexos

Dada la información que presenta el gráfico 2.2.7, tenemos que el 77% de los usuarios deben caminar más de 500 metros para acceder a alguna parada y el 42% se ve en la necesidad de caminar más de 750 metros. Esto, teniendo en cuenta que en México la medida promedio de una cuadra es de entre 100 y 150 metros, para nuestro estudio establecimos un punto medio entre esto, por lo que la información presentada se da bajo el supuesto de que una cuadra mide 125 metros.

Gran parte de los usuarios se ve obligado a recorrer una larga distancia para poder tener acceso al transporte, aunado a esto las condiciones climáticas de la ciudad no incentivan largas caminatas, además la inexistencia de paradas bien establecidas, con la infraestructura adecuada hacen del tiempo de espera una tortura para los usuarios.

La accesibilidad física es un elemento fundamental para incentivar el uso del transporte y para atraer a nuevos usuarios, pero dado el escenario actual resulta difícil imaginar que los automovilistas se vean atraídos a utilizar el sistema de transporte público, por ello debemos empezar por satisfacer a los actuales usuarios.

En cuanto al tiempo que los usuarios dedican a la espera de la unidad, encontramos que 55% de los usuarios tiene un tiempo de espera que está por debajo de los 20 minutos, de estos, sólo el 1% espera menos de 5 minutos, mientras que el 45% espera más de 20 minutos<sup>16</sup>.

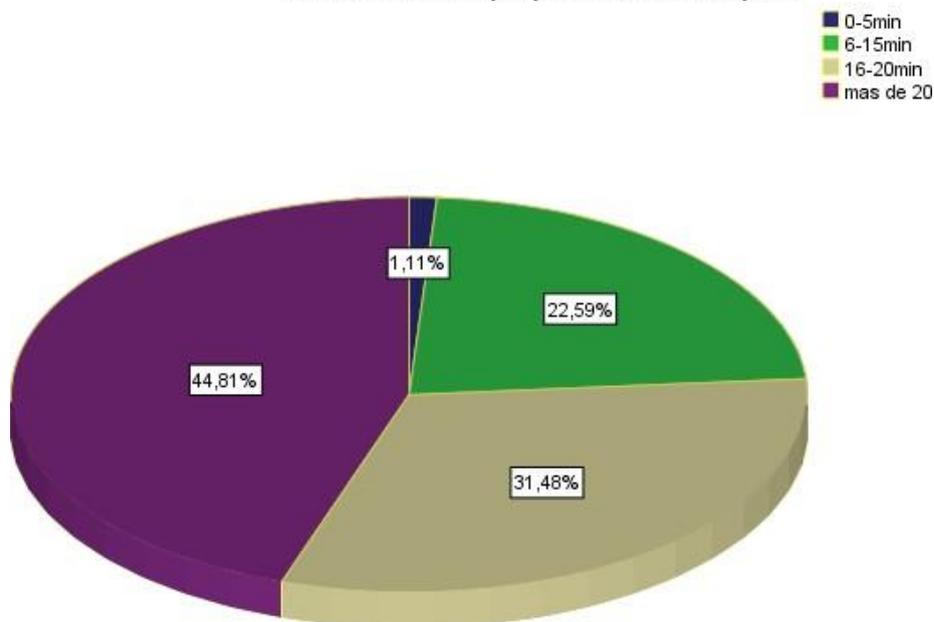
En el gráfico podemos ver que aquellos que esperan más de 20 minutos componen la mayor parte.

---

<sup>16</sup> Ver tabla de frecuencias 2.2.7 en el apartado de anexos

## Grafico 2.2.8 Tiempo de espera

Cual es su tiempo promedio de espera



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 2.2.9 muestra la división de los usuarios según su tiempo de viaje, éste comprende desde el momento en que abordan la unidad, hasta que descienden de ella.

El 75.5% de los usuarios pasa más de 20 minutos a bordo de la unidad, mientras que el 20.7% pasa entre 11 y 20 minutos y solo el 3.7% dedica menos de 10 minutos<sup>17</sup>.

<sup>17</sup> Ver tabla de frecuencias 2.2.8 que se encuentra en el apartado de anexos.

El tiempo de viaje depende en gran parte de la distancia que se recorre, y en el caso de las zonas urbanas, del tráfico y otros factores. Por lo que, dada esta información, podemos suponer que los usuarios de transporte público de la ciudad de Hermosillo viven a distancias considerablemente lejanas respecto de sus destinos, pero como veremos más adelante, en nuestro caso, las distancias que recorren los usuarios desde sus hogares hasta sus destinos, están muy lejos de ser el factor que acrecienta el tiempo de viaje, salvo casos muy específicos.

**Grafico 2.2.9 Tiempo de viaje.**



Fuente: Elaboración propia

En los países latinoamericanos el transporte urbano representa un costo muy elevado, aproximadamente de 3.5% del producto interno bruto, mientras que el tiempo consumido en los viajes, el cual no se contabiliza en el PIB, equivale a 3%. Estos costos tienden a acrecentarse a raíz de: 1) la expansión territorial de las ciudades y el consecuente incremento de la distancia promedio de viajes; 2) la sustitución de medios de menor costo de operación por persona, como el bus, por otros más caros, como los automóviles, y 3) la mayor congestión que aumenta las demoras y los costos de operación de los vehículos. (Thomson I. , 2002)

Los factores que menciona Thomson, 2002, son los principales potenciadores del incremento en los tiempos de viaje. En las últimas décadas la motorización ha crecido considerablemente y con bastante rapidez; ante esto, las vialidades de las ciudades no están preparadas para soportar el creciente flujo vehicular, lo que ocasiona niveles de congestión cada vez más altos, lo que repercute directamente en el tiempo de traslado, mayor gasto de combustible, incertidumbre en los horarios de llegada y mayores costos de operación<sup>18</sup>. Por lo que es muy conveniente mantener niveles de congestión que no provoquen aumentos excesivos en los tiempos de viaje. (CEPAL, 1998)

Sánchez, (2008) considera que si se quiere mejorar las condiciones de desplazamiento, los tiempos y la calidad de vida de los habitantes la planificación del transporte debe estar integrada completamente con la planificación de la ciudad.

---

<sup>18</sup> (Sánchez, 2008)

Respecto a la pregunta 11 y 12, Como se presentó en el capítulo anterior, la importancia del transporte público no sólo recae en su importancia para trasladar a las personas, sino que es un factor de cohesión y esparcimiento social muy importante además de incentivar las actividades económicas de cualquier ciudad. Y estas preguntas nos ayudaran a respaldar todo lo dicho anteriormente, pues conoceremos el nivel de demanda de este servicio para cumplir con necesidades sociales de esparcimiento, además de que sabremos si estas actividades se han visto afectadas por las deficiencias del transporte.

De los datos que se obtuvieron del estudio realizado encontramos que el 81.5% de los usuarios utilizan el transporte público, entre otras cosas, para visitar a familiares y amigos, para ir a lugares recreativos y/o ir a hacer deporte<sup>19</sup>.

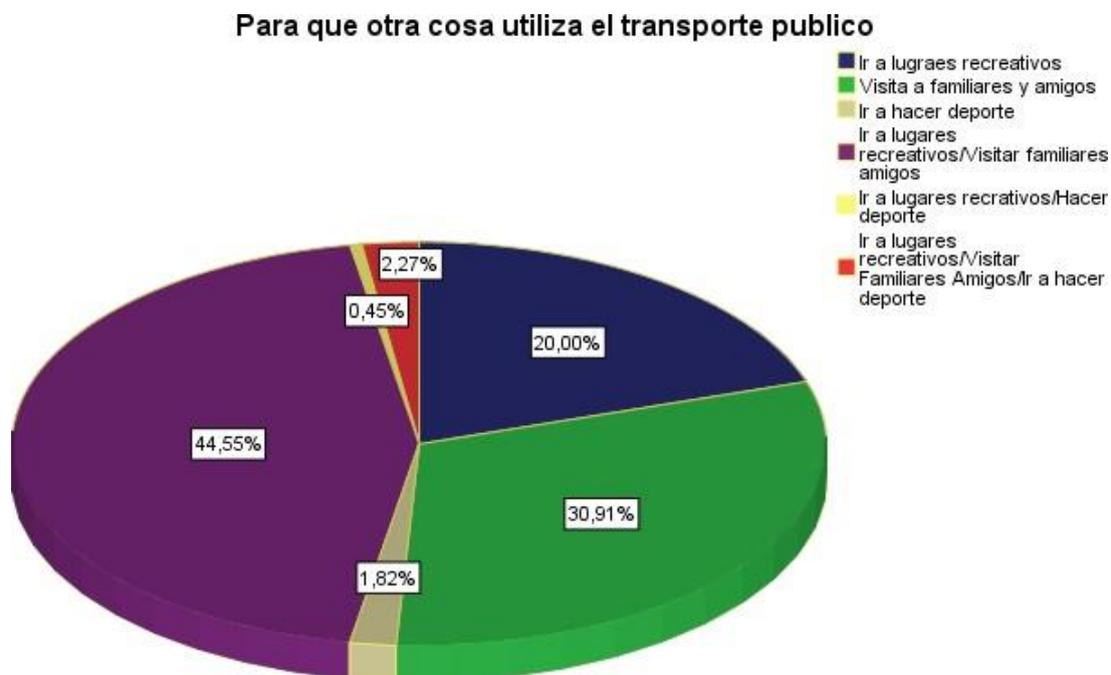
El gráfico 2.2.10 muestra de mejor manera la distribución de estas actividades entre los usuarios.

Es importante mencionar que gran parte del 18.5% restante (al igual que la mayoría) mencionó que, si bien no utiliza el transporte público para realizar, específicamente, alguna de estas actividades, si lo utiliza para visitar los centros de salud y hospitales, realizar trámites ante las oficinas de gobierno o ir de compras.

---

<sup>19</sup> Ver tabla de frecuencias 2.2.9 en el apartado de anexos.

## Grafico 2.2.10 Usos alternativos del transporte publico



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 2.2.11 muestra la cantidad de usuarios que tienen o han tenido, por lo menos en una ocasión, problemas con el horario en el que se presta el servicio público de transporte urbano. En este podemos ver que el 68% de los usuarios ha tenido problemas con el horario en por lo menos una ocasión<sup>20</sup>.

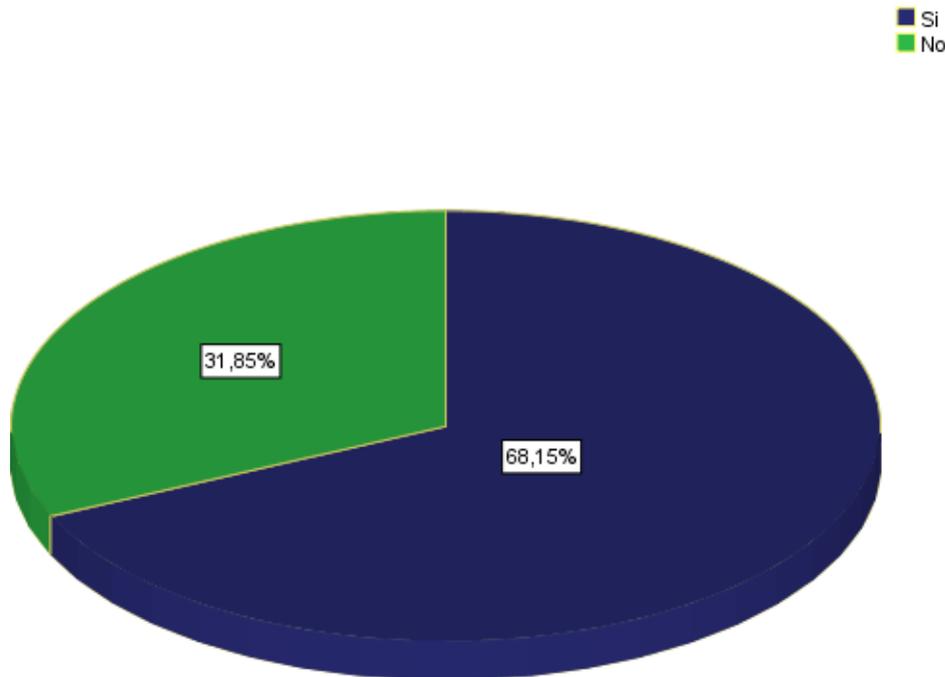
Esto significa que el 68% de los usuarios se ha enfrentado a la situación de que los operarios del transporte les nieguen el acceso a la unidad porque su turno ya va a finalizar y que por ende no cumplirán con el completo recorrido de su ruta.

<sup>20</sup> Ver tabla de frecuencias 2.2.10 en el apartado de anexos

Lo curioso de esta situación es que los operarios comienzan a negar el servicio a los usuarios, por esta razón, a tempranas horas del día, empezando desde las 19:00 o 20:00 horas y los días domingo, incluso desde las 18:00 horas.

### **Grafico 2.2.11 Problemas con el horario del servicio de transporte publico**

Tiene o ha tenido problemas con el horario en el que se presta el servicio



Fuente: Elaboración propia

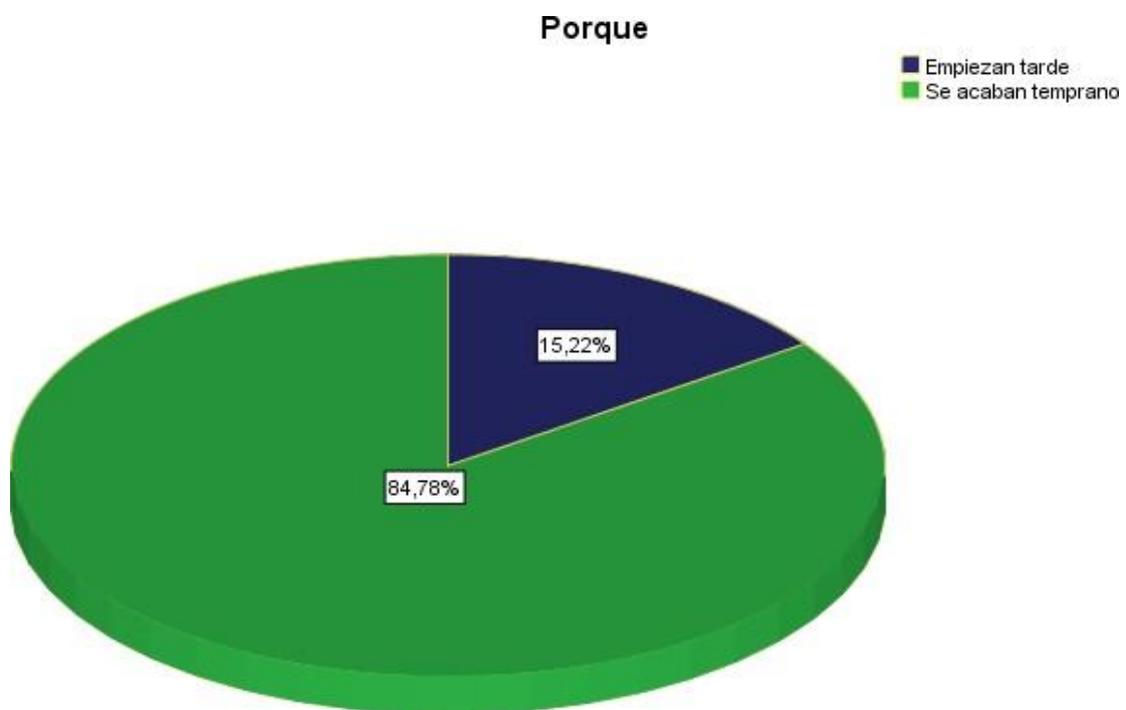
Ahora, ¿Quiénes son los principales afectados por esto y que repercusiones pueden tener los problemas relacionados con el horario de transporte?

Para responder a la primera pregunta, presentamos la tabla 2.2.11 donde se muestran a los usuarios que han tenido problemas con el horario en el que se presta el servicio de transporte según su ocupación, con ésto podemos darnos

cuenta de que los usuarios que resultan principalmente afectados por los horarios en los que se presta el servicio son, principalmente, los trabajadores y los estudiantes.

En el gráfico 2.2.12 se muestran las razones por las cuales los usuarios dicen ser afectados por el horario del servicio de transporte.

**Gráfico 2.2.12 Razón del problema con los horarios del servicio**



Fuente: Elaboración Propia

Las principales causas por las que los usuarios tienen problemas con el horario de transporte es porque las corridas se acaban temprano. Los usuarios señalan que a tempranas horas de la noche se les empieza a negar el servicio impidiéndoles, los operarios, el abordaje a las unidades. La razón, ¡ya no van!

**Tabla 2.2.11.1 problemas con el horario en el que se presta el servicio según ocupación**

|           |                        | Tiene o ha tenido problemas con el horario en el que se presta el servicio |    |       |
|-----------|------------------------|--|----|-------|
|           |                        | Si   | No | Total |
| Ocupación | Estudiante             | 47   | 26 | 73    |
|           | Estudiante/Trabajador  | 20   | 13 | 33    |
|           | Estudiante/Ama de casa | 1  | 0  | 1     |
|           | Trabajador             | 103  | 33 | 136   |
|           | Ama de Casa            | 13   | 13 | 26    |
|           | Otro                   | 0  | 1  | 1     |
| Total     |                        | 184  | 86 | 270   |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2.2.11.2 muestra los días de la semana en los que los usuarios tienen o han tenido problemas con el horario en el que se presta el servicio.

Aquí podemos ver que del total de personas que realizan su ocupación de lunes a viernes, el 68% se ha visto afectado por el horario del servicio. De aquellos usuarios que realizan su ocupación los días sábados y domingos, el 68% y el 70% se ven afectados por el horario en el que se ofrece el servicio, respectivamente.

También podemos observar que gran parte de las personas que no realizan su ocupación los días mencionados, de igual forma se ven afectados por el horario del servicio.

**Tabla 2.2.11.2 Problemas con el horario en el que se presta el servicio según los días de la semana**

|   |    | Tiene o ha tenido problemas con el horario en el que se presta el servicio |    |       |
|---|----|--|----|-------|
|   |    | Si   | No | Total |
| Realiza esta ocupación de Lunes a Viernes | Si | 183  | 85 | 268   |
|   | No | 1  | 1  | 2     |
| Total                                     |    | 184  | 86 | 270   |
| Realiza esta ocupación los Sábados        | Si | 108  | 50 | 158   |
|   | No | 76   | 36 | 112   |
| Total                                     |    | 184  | 86 | 270   |
| Realiza esta ocupación los Domingos       | Si | 79   | 34 | 113   |
|   | No | 105  | 52 | 157   |
| Total                                     |    | 184  | 86 | 270   |

Fuente: Elaboración propia

Del total de personas que utilizan el transporte público para realizar actividades alternativas a su ocupación, tenemos que el 73% de estos usuarios se ven afectados por el horario en el que utilizan el transporte público.

**Tabla 2.2.11.3 Usuarios que han tenido problemas con el horario en el que se presta el servicio de transporte según uso alternativo**

|  |   | Tiene o ha tenido problemas con el horario en el que se presta el servicio |    |       |
|--|---|--|----|-------|
|  |   | Si   | No | Total |
| Para que otra cosa utiliza el transporte publico | Ir a lugares recreativos  | 28   | 16 | 44    |
|  | Visita a familiares y amigos  | 51   | 17 | 68    |
|  | Ir a hacer deporte  | 4  | 0  | 4     |
|  | Ir a lugares recreativos/Visitar familiares amigos                    | 74   | 24 | 98    |
|  | Ir a lugares recreativos/Hacer deporte                                | 0  | 1  | 1     |
|  | Ir a lugares recreativos/Visitar Familiares Amigos/Ir a hacer deporte | 4  | 1  | 5     |
|  | Total   | 161  | 59 | 220   |

Fuente: Elaboración Propia

Ahora, para responder a la segunda pregunta que nos realizamos, ¿Qué repercusiones pueden tener los problemas relacionados con el horario en el que se ofrece el servicio de transporte?, ya que conocemos las características de los usuarios afectados y sus principales actividades, podemos aseverar que el sistema de transporte público de la ciudad de Hermosillo, tal cual como funciona en la actualidad, está afectando la realización de las actividades de los usuarios; además, el horario del servicio es totalmente ajeno a las necesidades de los usuarios. Tenemos un sistema de transporte que no se adapta a la realidad económica y social de nuestra localidad, esto lo convierte, por sí solo, en un sistema de transporte deficiente.

Las principales repercusiones que esto tiene en el ámbito económico es la falta de libertad de la que gozan los agentes para ejercer su movilidad a lo largo de

la ciudad y lograr con ello la realización de los productos que se ofertan en el mercado. Imaginen un posible escenario en el que los individuos que no tienen acceso a un automóvil tuvieran la oportunidad de acceder a cualquier lugar de la ciudad, a cualquier comercio, en el momento en el que ellos deseen hacerlo. Esto sin duda supondría una realidad económica más activa, diariamente tendríamos un amanecer económico más temprano y un anochecer económico más tardío.

En cuanto al ámbito social, el horario actual no está cumpliendo con la finalidad que, por naturaleza, posee. Nuestro sistema de transporte no es un factor de cohesión social, los individuos no gozan de la libertad necesaria para ejercer sus actividades recreativas y/o de socialización.

Como se muestra en la tabla 2.2.11.3, los usuarios activos del transporte público, actualmente, tienen problemas para visitar a familiares y/o amigos, lugares recreativos y, según comentarios de los usuarios durante la realización de las encuestas, también presentan problemas para acceder a los servicios de salud, para acceder a las oficinas de gobierno y para acceder a los principales comercios de la ciudad a realizar el abastecimiento de víveres y otros enseres domésticos básicos o suntuarios. De lo anterior resulta una sociedad distanciada, con posibilidades muy reducidas de esparcimiento y con muy pocas oportunidades de ejercer un mejor gasto.

La pregunta 13 nos ayudara a conocer el tamaño promedio de los hogares, con lo que tendremos un panorama más amplio para analizar el número de viajes que se producen, complementándola con la pregunta catorce sabremos si el

número de viajes en transporte público es mayor o se ve disminuido por la existencia de un automóvil.

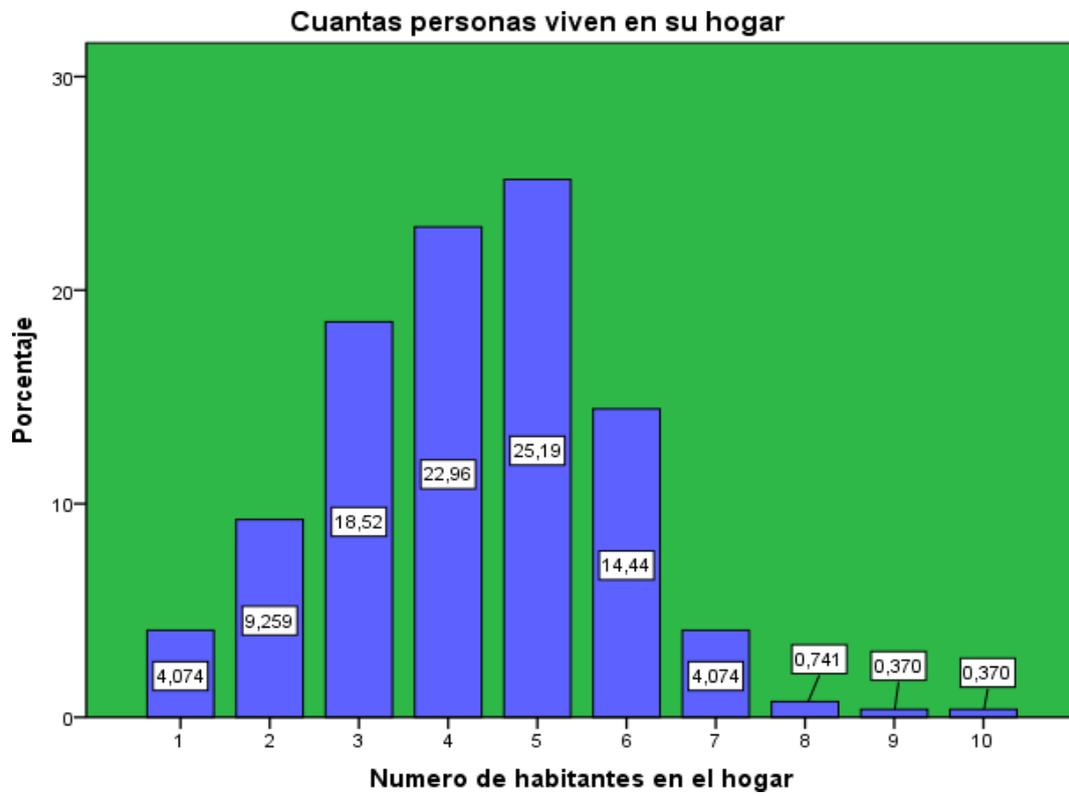
En el gráfico 2.2.13 que se presenta a continuación podemos observar la cantidad de personas que componen los hogares de los usuarios de transporte público.

Los hogares que se componen de cuatro habitantes o menos suponen el 55% de los casos. De nuestro estudio obtuvimos que, la media de los hogares es de 4 habitantes con una desviación típica de 2 y el máximo y el mínimo obtenido fue de 1 y 10 respectivamente.

Los datos que se desprendieron de nuestro estudio no distan mucho de los publicados por el INEGI. Este instituto calculaba que en 2010 la composición de los hogares era de 3.61 en nuestra localidad.

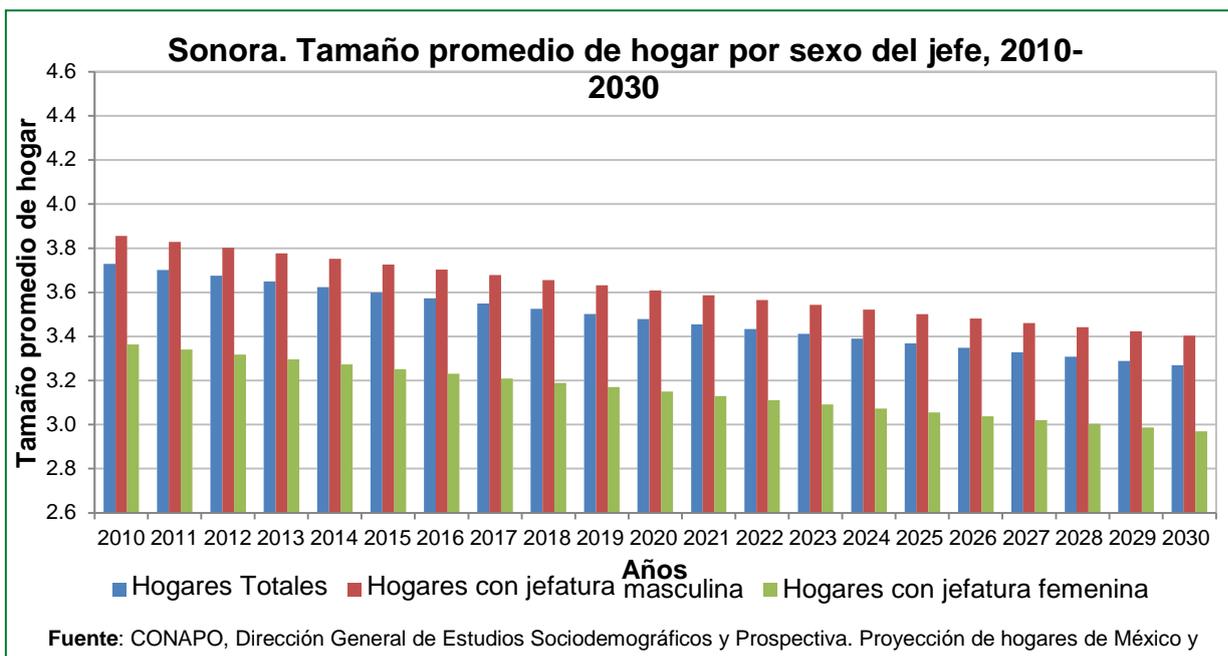
Según estimaciones de la CONAPO, para el 2030, en Sonora, el número de habitantes en el hogar se reducirá considerablemente, así lo muestra el gráfico 2.13.1 donde podemos observar la tendencia decreciente de la composición de los hogares.

**Grafico 2.2.13 Número de habitantes en el hogar**



Fuente: Elaboración propia

**Grafico 2.2.13.1 Tamaño promedio de los hogares por sexo del jefe, 2010-2030**



Fuente: CONAPO, Dirección General de Estudios Sociodemográficos y Prospectiva. Proyección de hogares de México y las entidades federativas 2010-2030.

Esta tendencia decreciente en la composición de los hogares supone una mayor demanda de viviendas, lo que traerá consigo un crecimiento considerable constante de nuestra ciudad. Una mayor cantidad de hogares supone una cantidad mayor de viajes.

Según cifras del INEGI en 2010 existían en el municipio de Hermosillo, alrededor de 287 000 vehículos de motor registrados en circulación, de estos, el 68% son automóviles (excluye motocicletas) y existen en nuestra localidad alrededor de 138 000 viviendas que tienen acceso a por lo menos un vehículo, es decir, la cabecera del municipio de Hermosillo concentra, por lo menos, el 70% del total de automóviles (excluyendo las motocicletas) que circulan en el municipio.

Con esto, a nivel municipal, encontramos que existe una razón de 4 personas por cada automóvil registrado en circulación (excluyendo motocicletas).

Según datos del INEGI, en 2010, el 70% de las viviendas de la localidad de Hermosillo tenían acceso a, por lo menos, un automóvil.

En nuestro estudio encontramos que el 52% de los usuarios de transporte público no tiene acceso a un automóvil en el hogar.

En el grafico 2.2.14 podemos observar que a pesar de que la mayor parte de los usuarios tienen acceso a un automóvil en sus hogares, por diversos motivos, continúan utilizando el transporte público para trasladarse, esto da idea de la importancia que tiene el transporte en cuanto a que es una de las opciones más viables para trasladarse, además de que hace suponer que los usuarios frecuentes de automóviles están abiertos a la posibilidad de utilizar el transporte público.

### Grafico 2.2.14 Acceso a automóvil en el hogar



Fuente: Elaboración propia

La pregunta 15, entre otras cosas, nos dará un perfil económico de los usuarios y sus posibilidades futuras de independización del transporte público o su posible acceso a fuentes alternativas de transporte.

Con los resultados obtenidos de la pregunta 14, podemos concluir que; dado que el número promedio de los habitantes por hogar es de 4 personas y el ingreso promedio de los hogares, según muestra la tabla 2.2.12, es de 7374 pesos, tenemos que el ingreso promedio por habitante en el hogar es de 1843.5 pesos al mes.

Con un ingreso como este es difícil que los usuarios del transporte público puedan independizarse de este servicio en el corto plazo, pero dada la realidad

económica, social y legal de nuestra localidad, podemos concluir que existen varios factores que incentivan y aceleran a la motorización de la población.

Aun así, tenemos que gran parte de la sociedad hermosillense se encuentra sujeta a la necesidad de utilizar el transporte público como único medio para trasladarse, esto dota al sistema de transporte público de una ventaja competitiva<sup>21</sup> sobre otros sistemas de movilidad urbana, lo que asegura una demanda cuyas variaciones no son concluyentes en el largo plazo, por lo que aún estamos a tiempo de frenar e invertir el desplazamiento constante y progresivo de la población hacia medios de transporte nocivos para el sano desarrollo de nuestra ciudad.

**Tabla 2.2.12 ingreso mensual promedio en el hogar**

|                        |          |              |
|------------------------|----------|--------------|
| N                      | Válidos  | 270          |
|                        | Perdidos | 0            |
| Media                  |          | 7374,07      |
| Mediana                |          | 6000,00      |
| Moda                   |          | 6000         |
| Desv. típ.             |          | 6900,751     |
| Varianza               |          | 47620366,240 |
| Curtosis               |          | 17,655       |
| Error típ. de curtosis |          | ,295         |
| Mínimo                 |          | 0            |
| Máximo                 |          | 60000        |

Fuente: Elaboración propia

La pregunta 16 nos servirá para conocer el impacto que tiene la tarifa actual en la economía de los usuarios. Tarifa que, en los últimos años, ha sufrido

<sup>21</sup> Entiéndase ventaja competitiva como la ventaja que posee el transporte público respecto de los otros medios de movilidad por ser la primera opción de transporte de los individuos de la ciudad de Hermosillo. Esta ventaja se debe principalmente; a su bajo precio y su accesibilidad.

aumentos considerables hasta convertirse en la que tenemos actualmente. Por otro lado con la pregunta 17 conoceremos la opinión de los usuarios sobre ésta.

Denominamos tarifa a la retribución que es realizada directamente por el usuario a una empresa privada o a una empresa del estado a cambio de recibir un servicio (Guareti, 1957).

Para nuestro caso, en la Ley 149 de Transporte para el Estado de Sonora se define como tarifa “La contraprestación a cargo de los usuarios por el uso de los diferentes servicios públicos de transporte”. En esta misma ley se establecen los procedimientos para su determinación y actualización y se señalan a los actores que se involucran en esto.

En la citada ley el monto de la tarifa a pagar se determinará aplicando una fórmula en la que se toman en cuenta variables como; 1) el costo directo por kilómetro; 2) el índice de pasajeros por kilómetro; 3) el porcentaje de los costos indirectos; 4) el porcentaje de la utilidad del concesionario; y 5) el porcentaje de usuarios con tarifa especial. Además de lo anterior se procurará que respondan siempre a un criterio técnico uniforme, se tomará en cuenta la situación económica y las condiciones de comodidad, seguridad e higiene en que se presta el servicio en los lugares respectivos<sup>22</sup>. (Ley 149 de Transporte, 2014)

Los resultados que obtuvimos a través de la aplicación de encuestas, demuestran que el 48% de los usuarios de transporte tienen o han tenido problemas para cubrir el pago de la tarifa (ver gráfico 2.2.15), ésto significa que

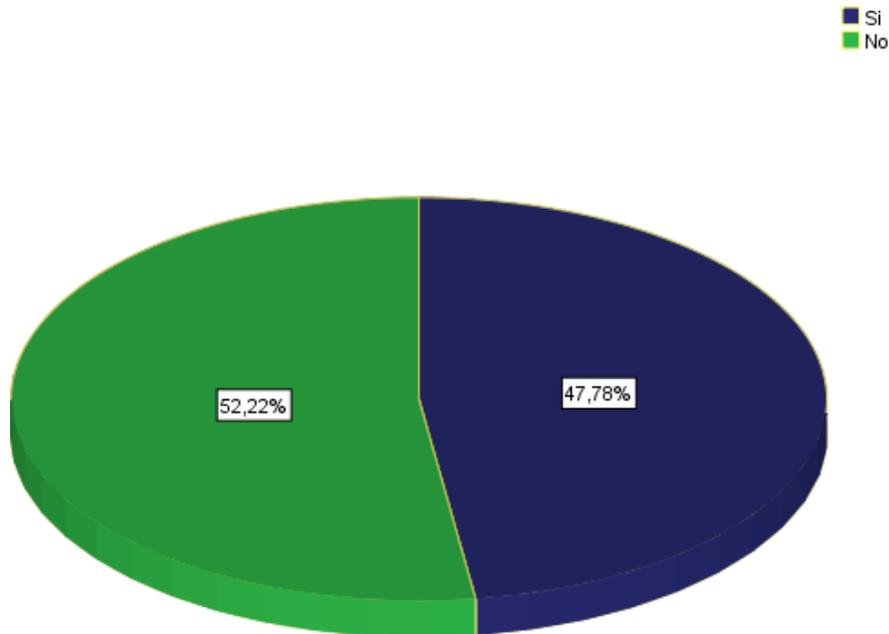
---

<sup>22</sup> Para leer más sobre el tema, consultar el capítulo II de Ley 149 de transporte.

casi la mitad de los usuarios se han visto en la necesidad de pedir dinero prestado con la finalidad de cubrir este gasto.

### Grafico 2.2.15 Problemas para costear la tarifa de transporte publico

Alguna vez a tenido problemas para costear el costo del transporte



Fuente Elaboración Propia

Sonora, según datos de la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos (CONASAMI), pertenece al grupo "A" en la tabla de salarios mínimos generales, lo que significa que nuestro estado está dentro del grupo de entidades que perciben un mayor ingreso, respecto de las que se clasifican dentro del grupo "B".

El salario mínimo para Sonora en 2014 es de 64.76 pesos y el promedio de viajes de los usuarios de transporte público de la ciudad de Hermosillo es de dos, por lo que el costo de la movilidad diaria de un integrante de la familia representa 26% del salario mínimo.

Si Ian Thomson, (2002) considera alarmante el hecho que 2.5 pasajes en transporte público, en Chile, supongan una décima parte del salario mínimo, nosotros podríamos decir que, dado que el costo del transporte absorbe poco más de  $\frac{1}{4}$  del salario mínimo, la tarifa actual no corresponde a la situación económica del lugar en el que se presta el servicio.

A partir de 1996 la tarifa de transporte comenzó a mostrar varios incrementos, en ese año la tarifa autorizada era de \$2.00; posteriormente en marzo de 1998 sufre un incremento del 25% para situarla en \$2.50; en mayo de 1999 la tarifa incrementa 20% y queda en \$3.00; en agosto del 2000 la tarifa incrementa 16.67% y de \$3.00 ahora sube a \$3.50. Año y medio después, en enero del 2002 la tarifa incrementa de nuevo, ahora 14.29%, para quedar en \$4.00 tarifa normal y \$2 tarifa preferencial. (Garcia Roman, 2006)

En 2007 entra en vigor el programa SUBA. Ahora con la novedad de que el usuario tendrá que pagar una tarifa de \$5.00 y en caso de utilizar una unidad refrigerada el costo será de \$6.00 y de \$4.00 tarifa preferencial. En 2011 el nuevo gobierno panista lanzó el programa BUS Sonora, la novedad de este programa era el esquema de descuentos. Ahora los estudiantes obtendrían una tarjeta BUS que les brindaría dos pasajes gratuitos. En 2012 se firmó el acuerdo NT-001-DGT-2012. Con este acuerdo, en Hermosillo, Navojoa y

Obregón la tarifa ordinaria queda en \$7.00 y \$4.00 en tarifa especial. En el caso de Hermosillo la tarifa normal registro un incremento de \$2.00 pesos. (Landeros Jaime, 2014)

Este último esquema de tarifas, aún está vigente en nuestra localidad.

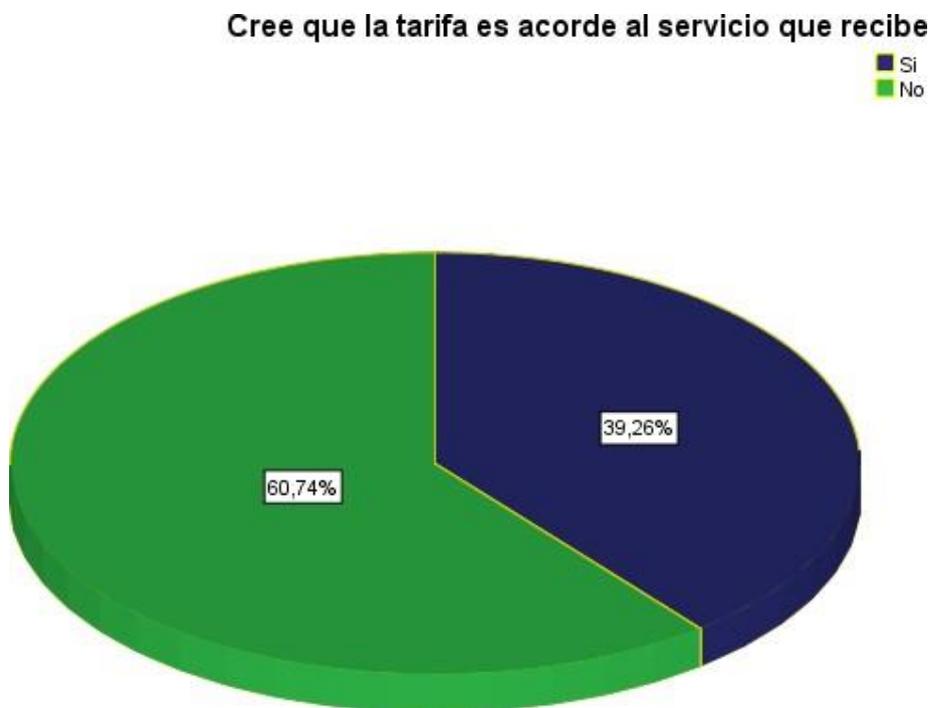
Para las clases sociales de menores ingresos de nuestra ciudad, el valor de la tarifa de transporte urbano constituye un factor importante en el presupuesto familiar, así se puede verificar por las manifestaciones que han acompañado el alza de la tarifa. (Thomson I. , 2002)

Ferro&Lentino, (2012) consideran que uno de los objetivos fundamentales de los sistemas tarifarios es la equidad, esta tiene que ver con que no se discrimine ni se excluya a los usuarios y se aliente a la población a utilizar el transporte público.

Nuestros esquemas tarifarios no han logrado dotar de equidad al transporte público, la tarifa actual genera exclusión social. Parte de la población no tiene acceso, o tienen acceso restringido, al servicio de transporte público, debido a que no pueden pagar el precio de las tarifas por lo que su movilidad se ve restringida. La consecuencia directa de esto, es que la población no puede reclamar sus derechos esenciales como el acceso al trabajo y al esparcimiento, así como a la participación social que ofrece la ciudad. (Banco de desarrollo de America Latina, 2011)

En el gráfico 2.2.16 se muestran los resultados que se obtuvieron en el estudio, cuando se les cuestionó a los usuarios sobre si creían que la tarifa era acorde al servicio que recibían.

## Gráfico 2.2.16 Percepción de los usuarios sobre la tarifa de transporte público



Fuente: Elaboración propia

El 61% de los usuarios considera que la tarifa no es acorde con los servicios que reciben. Este porcentaje de usuarios considera que la tarifa es demasiado elevada, como se demostrara más adelante, esta percepción que se tiene sobre la tarifa es debido a las deficiencias con las que opera el sistema de transporte y la magnitud que esta representa en el gasto familiar.

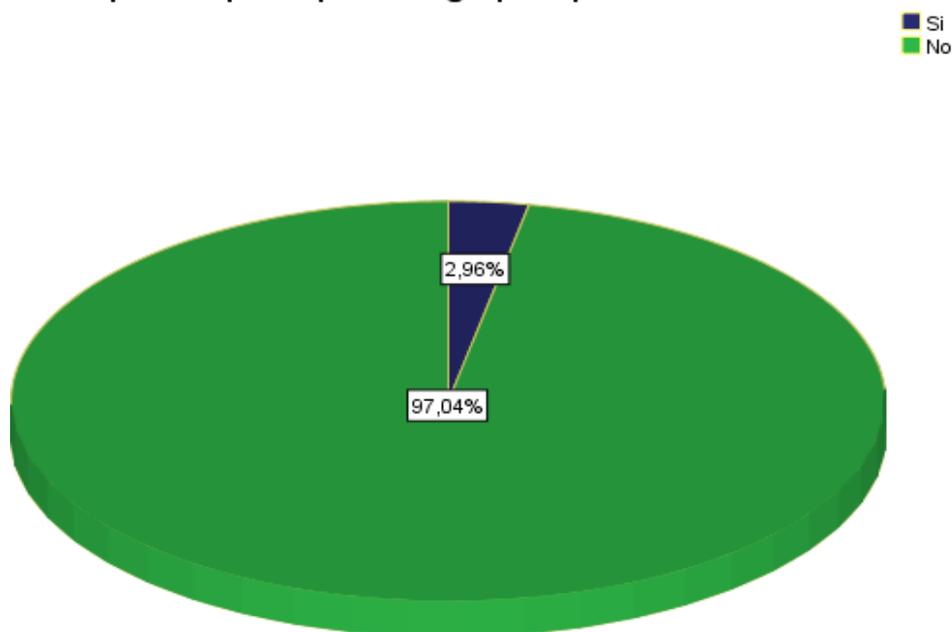
La participación de los usuarios en el sistema de transporte público es muy importante, pues este es un servicio público cuya finalidad es satisfacer las

necesidades de movilidad de la población en general. Es por esto que todas aquellas personas que hagan uso de este sistema deben involucrarse activamente en este. La pregunta 18 y 19 nos ayudaran a conocer la magnitud de personas que participan y las principales causas por las que no lo hacen.

El gráfico 2.2.17 muestra que la participación de los usuarios en temas de transporte, es casi nula, sólo el 3% participa o ha participado por lo menos una vez, en grupos que se involucren en temas de transporte.

**Gráfico 2.2.17 Participación de los usuarios de transporte público**

**Participa o ha participado en grupos que se involucren en temas de transporte**



Fuente: Elaboración propia

Entre las principales causas por las cuales los usuarios no participan se encuentran, por orden de importancia: el desinterés, la falta de grupos donde participar o el desconocimiento de su existencia, porque creen que se pierde tiempo y, por último, otras razones entre las que se encuentran: “nadie nos escucha”, “para que participar, no se resuelve nada”, “no hay unión”, “nadie habla”, “para que, nunca le vamos a ganar al gobierno”, etc. (Ver gráfico 2.2.18)

**Gráfico 2.2.18 Principales causas por las que no se participa**



Fuente: Elaboración propia

Otra forma de participación, que contemplamos en nuestro estudio fueron las quejas sobre el sistema de transporte público realizadas por teléfono ante la empresa o ante alguna institución pública. Los resultados obtenidos se presentan en el gráfico 2.2.19.

**Gráfico 2.2.19 Quejas por teléfono**



Fuente: Elaboración propia

Puesto que la generación de políticas públicas es vital para ordenar el funcionamiento del transporte público, resulta alarmante el nivel de participación que tienen los usuarios en temas relacionados con el transporte.

Entonces surgen cuestionamientos tales como; ¿Quién o quiénes planean el transporte público y en función de qué?; ¿Cómo se fijan los objetivos y las metas en materia de transporte? Dados los niveles de participación ¿existen políticas públicas de transporte público en la ciudad de Hermosillo?

El Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2003, considera que uno de los puntos más relevantes a la hora de impulsar el desarrollo de los sistemas de transporte en ciudades con una población mayor a 600 000 habitantes, es el fomento de la participación ciudadana.

Para Urdaneta (2007) la calidad del servicio de transporte público debe considerar, entre otras cosas, la participación de los usuarios en la formación de políticas de transporte público, ya que son ellos quienes viven diariamente la problemática del transporte, en este sentido su participación en acciones que emprende el estado se considera fundamental para contribuir a la calidad del servicio. Aun así, a pesar de los mecanismos legales impulsados por los gobiernos para incentivar la participación ciudadana, en el sistema de transporte público urbano la participación es escasa.

Sobre esto, Aguilar Cruz, (2007) agrega que para cambiar las tendencias actuales, llenas de deficiencias en el transporte es necesaria una concientización de parte de la sociedad, que implique su colaboración y participación como usuarios de los servicios de transporte.

La Comisión de los Derechos Humanos del Distrito Federal concibe la movilidad como un derecho. Plantear el análisis de la movilidad desde esta perspectiva permite hacer énfasis en la responsabilidad del estado y a diferencia de una perspectiva asistencialista, una política con enfoque en los

derechos humanos parte del empoderamiento de las personas y de la importancia de su participación.

En lo que se refiere a nuestra localidad, el marco institucional para la participación de la ciudadanía en temas de transporte, nos lo brinda la Ley 149 de Transporte<sup>23</sup>.

El capítulo V de dicha ley, trata precisamente “De las comisiones municipales reguladoras del transporte colectivo urbano y de la participación social”. Este capítulo se denomina y se conforma de la siguiente manera:

ARTÍCULO 24.- Los Ayuntamientos y el Gobierno del Estado, de mutuo acuerdo, podrán celebrar convenios para el establecimiento de Comisiones Municipales Reguladoras del Transporte Colectivo Urbano en su Municipio que estarán integrados por:

I.- Tres representantes designados por el Gobierno del Estado, entre ellos uno designado como Presidente;

II.- Tres representantes designados por el Gobierno municipal;

III.- Tres representantes electos por los ccesionarios y en caso de existir una empresa integradora participarán el Presidente, el Vicepresidente y el primer comisario de la empresa que presta el servicio;

IV.- Un representante designado por la Cámara de Comercio del Municipio;

---

<sup>23</sup> En este apartado se presentara solo el análisis referente a la participación, en el capítulo V se hará un análisis más profundo sobre el marco institucional.

V.- Un representante designado por la Cámara de la Industria de la Transformación del Municipio;

VI.- Un representante de la Asociación o Unión de Usuarios en caso de existir en el Municipio; y

VII.- Un Secretario Técnico designado de común acuerdo entre el Municipio y el Gobierno del Estado, con voz sin derecho a voto.

El Convenio establecerá específicamente los funcionarios que integrarán por parte del Municipio y El Gobierno del Estado buscando que la Comisión tenga la mayor permanencia y estabilidad posible.

Podrán participar como invitados permanentes sin derecho a voto el titular de la Unidad Administrativa competente de la Secretaría de Infraestructura Urbana y Ecología y el Presidente Municipal.

La Comisión tomará sus decisiones por mayoría de votos y en caso de empate el Presidente tendrá voto de calidad, deberá sesionar al menos una vez cada tres meses.

ARTÍCULO 25.- La Comisión Municipal Reguladora del Transporte Colectivo Urbano tendrá las siguientes funciones:

I.- La realización de los estudios e investigaciones que permitan implementar decisiones que mejoren la prestación del servicio público de transporte en su modalidad de pasaje urbano en el Municipio;

II.- Establecimiento, modificación, ampliación o cancelación de rutas;

III.- Se deroga;

IV.- Realización de estudios técnicos en el Municipio para conocer sobre los costos del transporte, sus ingresos y tarifas de equilibrio;

V.- Inspección y vigilancia de la prestación del servicio público de transporte en su modalidad de pasaje urbano;

VI.- Emitir opinión en torno a la modificación de tarifas y solicitar adecuaciones cuando sus estudios así lo indiquen;

VII.- Aplicación de Sanciones dentro del marco de la normatividad correspondiente;

VIII.- Hacer propuestas al Ayuntamiento y al Gobierno del Estado en torno a modificaciones viales y obras de pavimentación y vialidad;

IX.- Establecer las paradas autorizadas para el servicio público de transporte en su modalidad de pasaje urbano; y

X.- Las demás que establezca esta ley.

ARTÍCULO 26.- Se deroga.

ARTÍCULO 27.- Se deroga.

ARTÍCULO 28.- Se deroga.

ARTÍCULO 29.- Se deroga.

ARTÍCULO 30.- Se deroga.

ARTÍCULO 31.- Se deroga.

ARTÍCULO 32.- Se deroga.

ARTÍCULO 33.- Se deroga.

ARTÍCULO 34.- Se deroga.

ARTÍCULO 35.- Se deroga.

ARTÍCULO 36.- Se deroga.

Como podemos ver la participación ciudadana queda reducida a solo un representante de la unión de usuarios, el resto está integrado por personal del municipio y del gobierno del estado.

En la antigua ley 149 de transporte, aquella que tuvo vigencia a partir del 9 de marzo de 2002, el capítulo V se titula “De la participación social” y se conforma de la siguiente manera:

ARTÍCULO 24.- El Consejo Consultivo de Transporte del Estado de Sonora es una instancia permanente de participación social y de consulta que tiene por objeto diagnosticar, estudiar y analizar la problemática en materia de transporte en el Estado, así como emitir las recomendaciones que, para su mejoramiento, estime pertinentes. Estará integrado por:

I.- Un Presidente, que será el Titular del Poder Ejecutivo del Estado;

II.- Un Vicepresidente que será el Secretario de Infraestructura Urbana y Ecología;

III.- Un Secretario Técnico, que será el Titular de la Unidad Administrativa competente de la Secretaría de Infraestructura Urbana y Ecología;

IV.- El Congreso del Estado que estará representado por la Comisión de Transporte;

V.- Un representante de la Coordinación Estatal de Seguridad Pública y Tránsito;

VI.- Los Presidentes Municipales o la persona que el Ayuntamiento respectivo designe;

VII.- Un representante de cada uno de los Consejos Consultivos Municipales constituidos en el Estado;

VIII.- Un representante de las cámaras de servicios constituidas en el Estado;

IX.- Un representante de las instituciones de Educación Media, Media Superior y Superior;

X.- Un representante de los estudiantes de las instituciones referidas en la fracción anterior;

XI.- Un representante de los sindicatos y asociaciones de trabajadores que tengan relación directa con el desarrollo del transporte público; y

XII.- Un representante de los concesionarios por cada modalidad del transporte público en el Estado;

A invitación expresa del Presidente, podrá formar parte del Consejo, el Delegado en el Estado de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Asimismo, a invitación del Presidente podrán participar en las sesiones del Consejo, las personas que por su experiencia o conocimientos, puedan aportar importante colaboración al desarrollo de los trabajos del Consejo.

Los procedimientos para designar a los representantes a que se refieren las fracciones VIII, IX, X, XI y XII de este ARTÍCULO, se señalarán en el reglamento de la presente Ley.

ARTÍCULO 25.- El Consejo Consultivo de Transporte del Estado tendrá las siguientes funciones:

I.- Dar su opinión sobre las necesidades de transporte público en el Estado;

II.- Promover la interrelación de los servicios públicos de transporte concesionados por la Federación y el Estado;

III.- Orientar y sugerir modificaciones en la prestación de los servicios públicos de transporte, a fin de optimizarlos;

IV.- Opinar sobre el establecimiento y modificación de las tarifas del servicio público de transporte;

V.- Promover, entre los concesionarios del servicio público de transporte, fórmulas económicas y administrativas que permitan rentabilidad, eficiencia y seguridad, en la prestación de dichos servicios;

VI.- Opinar sobre el establecimiento de centrales y terminales de pasaje y carga en el Estado;

VII.- Promover la participación de los concesionarios del servicio público de transporte en la apertura y mejoramiento de calles, caminos y carreteras por donde transiten los vehículos autorizados para la prestación del servicio público concesionado;

VIII.- Promover la integración de Consejos Consultivos Municipales de Transporte;

IX.- Promover programas de capacitación y actualización para los concesionarios y operadores del servicio público de transporte, con el objeto de mejorar la prestación del mismo hacia la comunidad;

X.- Coadyuvar a la formulación de los programas estatales y regionales en materia de transporte público.

XI.- Llevar un registro de los principales indicadores y estadísticas en materia de transporte que permita medir el impacto de la problemática para facilitar la toma de decisiones; y 11

XII.- Sugerir el establecimiento de medidas y normas para la protección de la integridad física de los usuarios.

ARTÍCULO 26.- El Consejo Consultivo Estatal sesionará en forma ordinaria cada seis meses y, de manera extraordinaria, cuando así lo convoque el Presidente del mismo o lo soliciten la mayoría de sus miembros.

El quórum se integrará con la mitad más uno de los miembros del Consejo y los acuerdos se tomarán por mayoría. En caso de empate el presidente tendrá voto de calidad.

En la convocatoria que al efecto se expida, se especificará hora, lugar y día de la sesión, de no integrarse el quórum para sesionar válidamente, esta se llevará acabo (sic) en segunda convocatoria dos horas después con los integrantes que se encuentren presentes.

El secretario técnico levantará el acta que corresponda en cada sesión. Los cargos conferidos a los miembros del Consejo serán de carácter honorífico.

ARTÍCULO 27.- Para el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de sus funciones, el Consejo Consultivo Estatal de Transporte recibirá aportaciones del Gobierno del Estado.

ARTÍCULO 28.- El Consejo Consultivo Estatal rendirá al Congreso del Estado un informe cada seis meses sobre el estado y situación del servicio público de transporte, así como los informes parciales que estime necesarios.

ARTÍCULO 29.- Las resoluciones emitidas por el Consejo Consultivo Estatal de Transporte tendrán carácter de recomendación.

ARTÍCULO 30.- Los Consejos Consultivos Municipales de Transporte, se integrarán por:

I.- Un Presidente, que será el Presidente Municipal o la persona que designe el Ayuntamiento respectivo;

II.- Un Secretario Técnico, que será el titular de la dependencia encargada del ramo o de no existir ésta, será el Secretario del Ayuntamiento;

III.- Un Regidor del Ayuntamiento que será el Presidente de la Comisión de Transporte si la hubiere, o quien designe el Ayuntamiento;

IV.- Un Regidor de primera minoría;

V.- Un representante de la Jefatura de Policía Preventiva y Tránsito Municipal;

VI.- El Delegado Regional de Transporte o la persona que designe;

VII.- Un representante de los usuarios del transporte, por cada sistema y modalidad;

VIII.- Un representante de los concesionarios por cada ruta, sistema y modalidad;

IX.- Un representante por cada cámara de servicios y de la producción constituidas en el Municipio;

X.- Un representante de los estudiantes de las instituciones Media, Media Superior y Superior;

XI.- Un representante de las instituciones de Educación Media, Media Superior y Superior;

XII.- Un representante de los sindicatos y asociaciones de los trabajadores que tengan relación directa con el desarrollo del transporte público; y

XIII.- Un representante de los operadores del servicio público de transporte por cada sistema y modalidad.

A invitación expresa del Presidente, podrán participar en las sesiones del Consejo, cuando tengan relación con los asuntos a tratar, los representantes de los sectores públicos, estatal y municipal, y las personas que por su experiencia o conocimientos, puedan aportar importante colaboración al desarrollo de los trabajos del Consejo.

Los procedimientos para designar a los representantes a que se refieren las fracciones VII, VIII, IX, X, XI, XII Y XIII de este ARTÍCULO, se señalarán en el reglamento de la presente Ley.

ARTÍCULO 31.- Los Consejos Consultivos Municipales tendrán las siguientes funciones:

I.- Orientar y sugerir modificaciones en la prestación de los servicios públicos de transporte concesionados, a fin de optimizarlos;

II.- Promover, entre los concesionarios del servicio público de transporte, fórmulas económicas y administrativas que permitan rentabilidad, eficiencia y seguridad, en la prestación de dichos servicios;

III.- Promover la participación de los concesionarios del servicio público de transporte, en la apertura y mejoramiento de calles, caminos y carreteras por donde transiten los vehículos autorizados para la prestación del servicio público concesionado;

IV.- Promover programas de capacitación y actualización para los concesionarios y operadores del servicio público de transporte, con el objeto de mejorar la prestación del mismo hacia la comunidad; y

V.- Integrar el Consejo Consultivo Estatal, por medio de su presidente o por la persona que designe la Asamblea.

ARTÍCULO 32.- Los Consejos Consultivos Municipales sesionarán en forma ordinaria cada tres meses y de manera extraordinaria cuando así lo convoque el Presidente de los mismos o lo soliciten la mayoría de sus miembros.

El quórum se integrará con la mitad más uno de los miembros del Consejo y los acuerdos se tomarán por mayoría. En caso de empate el presidente tendrá voto de calidad.

En la convocatoria que al efecto se expida, se especificará hora, lugar y día de la sesión, de no integrarse el quórum para sesionar válidamente, (sic) esta se llevará a cabo en segunda convocatoria dos horas después con los integrantes que se encuentren presentes.

El secretario técnico levantará el acta que corresponda en cada sesión. Los cargos conferidos a los miembros de los Consejos serán de carácter honorífico.

ARTÍCULO 33.- Para el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de sus funciones, los Consejos Consultivos Municipales de Transporte recibirán aportaciones de sus respectivos Municipios.

ARTÍCULO 34.- Los Consejos Consultivos Municipales rendirán al Ayuntamiento un informe trimestral sobre el estado y situación del servicio público de transporte de personas dentro de sus demarcaciones territoriales, así como los informes parciales que estimen necesarios.

ARTÍCULO 35.- Las resoluciones emitidas por los Consejos Consultivos Municipales de Transporte tendrán carácter de recomendación y serán presentadas al Ayuntamiento para que resuelva lo conducente.

ARTÍCULO 36.- El Ejecutivo del Estado, a través de la Secretaría de Infraestructura Urbana y Ecología, y los ayuntamientos promoverán la participación de la sociedad en la formulación, ejecución y evaluación de los programas estatales y regionales de transporte público, así como la integración de las organizaciones sociales en los consejos consultivos de transporte que se constituyan.

Vale la pena resaltar la necesidad de fijar especial atención en los artículos derogados.

Las principales diferencias entre la ley que era y entre la que es, para el tema de la participación social, en particular, cabe resaltar, como vimos anteriormente, que la legislación de la actual participación quedo reducida a sólo dos artículos en los que se establece, básicamente, la forma en la que se conformaran las comisiones municipales del transporte colectivo urbano, mismo donde se decide prescindir de: 1) un presidente, que será el titular del Poder Ejecutivo (se prescinde del gobernador del estado); 2) Del presidente municipal, además se establece claramente que este podrá asistir a las reuniones pero no tendrá voto; 3) se establece la participación de un integrante de la Cámara de la Industria de la Transformación del municipio; 4) Se establece la participación de un representante de la Unión de Usuarios; 5) Se establece la participación de un secretario técnico designado por común

acuerdo entre el municipio y el gobierno de estado, con voz y sin derecho a voto; 6) se prescinde del Secretario de Infraestructura Urbana y Ecología; 7) se prescinde de la presencia del titular de la unidad administrativa competente de la Secretaria de Infraestructura Urbana y Ecología; 8) se prescinde del Congreso del Estado; 9) se prescinde de un representante estatal de seguridad pública y tránsito; 10) se prescinde de los representantes de los consejos consultivos; 11) se prescinde de la participación de un representante de las cámaras de servicios constituidas en el estado; 12) se prescinde del representante de las instituciones de educación media, media superior y superior; 13) se prescinde de la representación de los estudiantes de las instituciones antes mencionadas; 14) se prescinde de la participación del representante del sindicato y/o asociaciones de trabajadores que tengan relación directa con el desarrollo del transporte público; 15) el representante de los concesionarios por cada modalidad de transporte se sustituye por tres concesionarios electos o en su caso por el presidente, vicepresidente y primer comisario de la empresa o sociedad integradora; y, 16) se nulifica la posible participación del delegado de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes y la posible participación de personas que por su experiencia o conocimiento, puedan aportar importante colaboración al desarrollo de los trabajos del consejo. El segundo artículo del capítulo se refiere a las funciones, de las cuales: 1) se deroga la facultad de orientar y sugerir modificaciones de transporte concesionados por la federación y el estado; 2) las sesiones semestrales se vuelven trimestrales; 3) se le otorga la facultad para el establecimiento, modificación, ampliación o cancelación de rutas; 4) se le otorga la facultad para realizar estudios técnicos para conocer los costos y los

ingresos del transporte; 5) tiene la facultad para inspeccionar y vigilar el transporte público; 6) está facultado para emitir opinión en torno a la modificación de tarifas y solicitar adecuaciones cuando los estudios así lo indiquen; 7) está facultado para aplicar sanciones; 8) tiene la facultado para emitir propuestas al ayuntamiento sobre pavimentación, vialidad y modificaciones viales; 8) tiene la función de establecer paradas para el servicio de transporte público; y, el resto se deroga.

Como podemos ver se destruyen los consejos consultivos municipales y estatales y con ello sus funciones y su forma de organizarse, y se crean las comisiones municipales reguladoras del transporte colectivo y con ella nacen nuevas funciones, mismas que no contemplan funciones importantes que desempeñaban los consejos consultivos.

Junto con las reformas a esta ley se crea el Consejo Ciudadano del Transporte Público Sustentable del Estado de Sonora, que como veremos en el capítulo V, de participación ciudadana tiene muy poco.

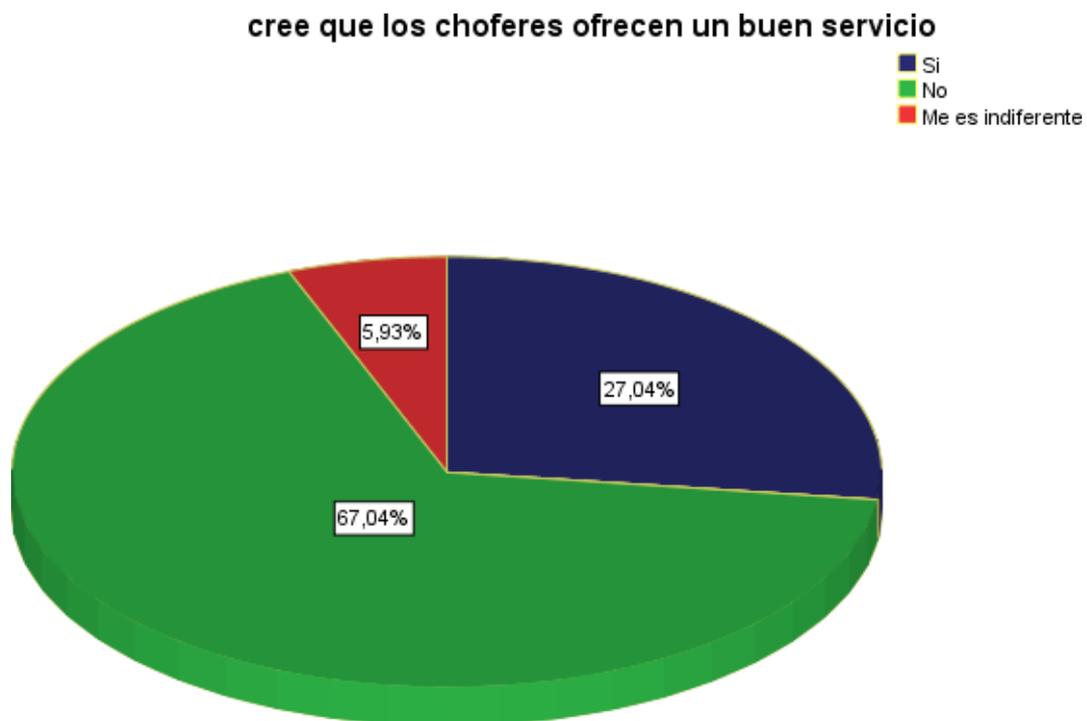
Puesto que las condiciones físicas de las unidades y el trato que los usuarios reciben de parte de los operadores del transporte, es fundamental para procurar un buen servicio a los usuarios, la pregunta 20 y 21 nos mostraran las condiciones de viaje de los usuarios y vislumbraran las condiciones del servicio.

Al final de una larga cadena organizacional, se encuentra el operador, quien se encarga de la ejecución del servicio. Los operadores son la cara que representan al grupo de personas que se encargan de que el transporte público funcione y en quien recae directamente la responsabilidad de ofrecer un

servicio de calidad a los usuarios. Un operador responsable y capacitado podrá ofrecer un servicio digno y de calidad, lo cual favorecerá que el sistema transporte público de la ciudad sea elegido por los usuarios como la opción más rápida y eficiente de movilidad en la localidad, en lugar de utilizar el coche. (Centro de fomento de la educación y salud de los operarios del transporte público de la ciudad de México A.C.)

En el gráfico 2.2.20 se muestra la percepción que los usuarios tienen sobre el trato que reciben por parte de los operadores del transporte público.

**Gráfico 2.2.20 Percepción de los usuarios sobre el trato de los operadores**



Fuente: Elaboración propia

En la Ley 149 de Transporte para el Estado de Sonora se establece, en el artículo 108 sección primera, que los operadores del servicio público de transporte tienen la obligación de “Dar un trato correcto, respetuoso y con consideración a los usuarios del servicio público, particularmente a las personas con discapacidad y de la tercera edad”.

En base a los resultados de nuestro estudio podemos ver que se está contraviniendo a lo estipulado por la ley, pues el 67% de los usuarios considera que los operadores no ofrecen un servicio respetuoso y correcto.

Sin ánimos de entrar en una problemática de género resulta importante mostrar que del total de personas que consideran que los choferes no ofrecen un buen servicio el 59% de estos usuarios, son mujeres. Lo que puede significar que éstas son más susceptibles o son receptoras de los malos tratos de los choferes.

A la sazón de lo anterior, es curioso ver como las obligaciones de los operadores superan, por mucho, sus derechos. Si analizamos brevemente este apartado de la ley, encontraremos que en el artículo 107, que habla sobre los derechos de los operadores, no se hace alusión alguna a las condiciones de trabajo de los operadores ni a la posibilidad de formar parte de un sindicato ni de las prestaciones de trabajo de las que tienen derecho.

El gráfico 2.2.21 muestra la percepción de los usuarios sobre las condiciones en las que se encuentran las unidades de transporte público. En éste, encontramos que el 72% de los usuarios considera que las unidades no están en buen estado

El mal trato que los usuarios reciben por parte de los operadores aunado a la condición en la que se encuentran las unidades de transporte público, hace que este servicio, a primera vista, no resulte atractivo para la población hermosillense, lo que dificulta la canalización de los automovilistas hacia un medio de movilización urbana más eficiente, afectando la sustentabilidad del transporte público y, en general, la movilidad de las personas.

**Grafico 2.2.21 Percepción sobre las condiciones de las unidades**



Fuente: Elaboración propia

La pregunta 22 pretende dar a conocer si el sistema de transporte público de la ciudad de Hermosillo cumple con los requerimientos de los usuarios.

Urdaneta (2007, pág.5) establece que:

“Típicamente, los requerimientos de los usuarios del transporte público son: salir de su casa, caminar lo menos posible hasta el lugar donde pasa el transporte, esperar lo menos posible en la parada para tomar el transporte, trasladarse en el menor tiempo en vehículos seguros y confortables hasta su lugar destino, y pagar una tarifa baja, ya que el costo del transporte representa un porcentaje importante de la cesta básica de los ciudadanos”.

Según Molinero Molinero & Sanchez Arellano, (1977) los requerimientos de los usuarios se centran en siete puntos:

Disponibilidad. Ya que el usuario requiere contar con paradas o estaciones razonablemente cercanas, un servicio regular y que lo pueda utilizar a cualquier hora del día.

Puntualidad y confiabilidad. Que le permita abordar la unidad que lo llevara a su destino dentro de rangos aceptables de demoras. El factor más importante para lograr una confiabilidad en el sistema radica en el control operativo del sistema, lo cual indica la separación del derecho de vía del transporte público de resto de la circulación.

Tiempo de recorrido. Un tiempo de recorrido demasiado largo inhibe el uso del transporte público, motivo por el cual se debe prestar atención especial no solamente a los tiempos a bordo de la unidad sino también a los tiempos de

espera y caminado desde y hacia la parada. Una espera con actividades que realizar (observación de mapas de la red, adquisición de comida, teléfono a la mano) hace que el tiempo de espera se perciba como menor.

Comodidad. Es un requerimiento difícil de definir puesto que incluye una variedad de factores cualitativos. Sin embargo, la disponibilidad de asiento y un recorrido suave son factores que aprecia el usuario. Otros no menos importantes son la comodidad misma del asiento, la geometría de las entradas y salidas del vehículo, el ancho de los pasillos, los niveles de ruido al interior, el grado de intimidad y la apariencia tanto exterior como interior del vehículo.

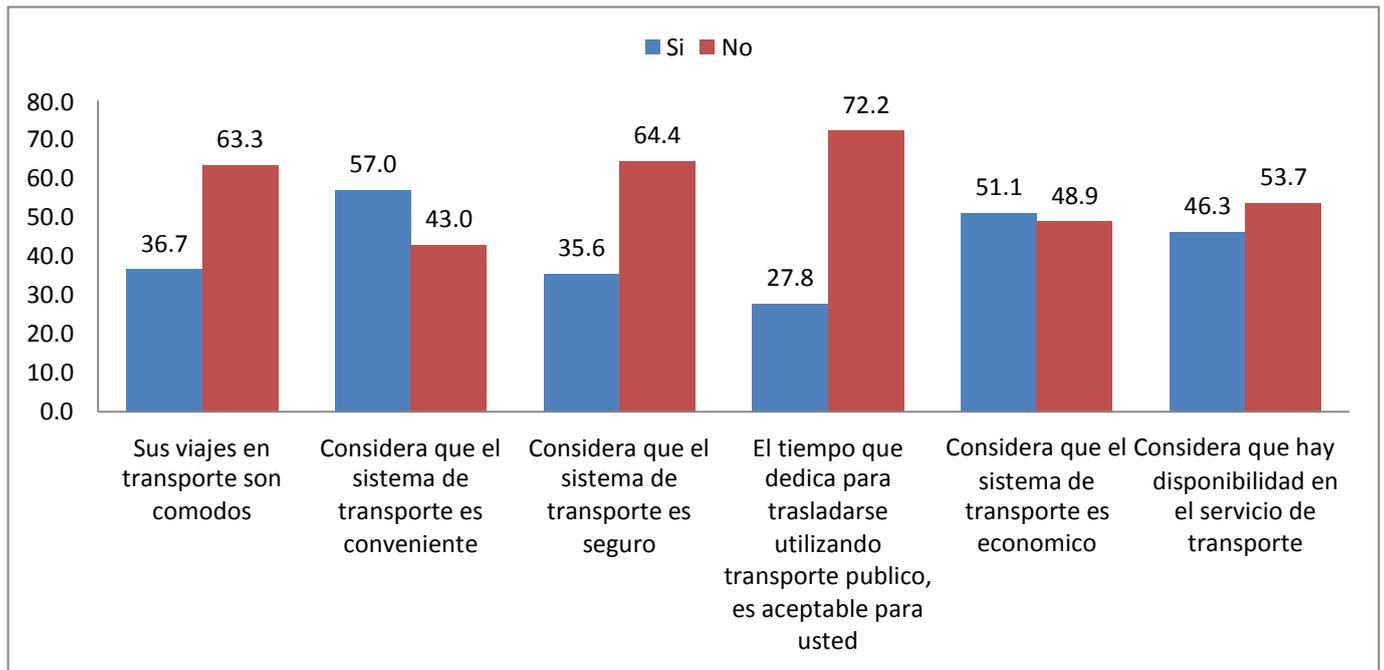
Conveniencia. Es un requerimiento que se refiere al sistema en general y su evaluación es eminentemente cualitativa. Los principales factores que se pueden considerar son aspectos referentes a la cobertura del sistema, a la necesidad de efectuar transbordos, la existencia de información suficiente y confiable, la regularidad en el servicio que se presta y la existencia de un adecuado servicio en horas de menor demanda e instalaciones de espera correctamente diseñadas y ajustadas a las necesidades del usuario.

Seguridad. Del usuario en términos de la prevención de accidentes es importante, pero el usuario busca como requerimiento una mayor prevención de accidentes criminales.

Costo. Que presenta el transporte para usuarios es un requerimiento importante a tener en cuenta, siendo la tarifa la porción más impactante.

Son estos seis puntos los que se analizan en nuestro estudio. En el grafico 2.2.22 se presentan los resultados obtenidos para cada uno de estos puntos<sup>24</sup>.

**Grafico 2.2.22 Requerimientos del usuario en transporte público (Porcentajes)**



Fuente: Elaboración propia

Dados los resultados obtenidos a partir de la pregunta 22 de nuestra encuesta podemos decir, que, según la opinión de los usuarios, el sistema de transporte

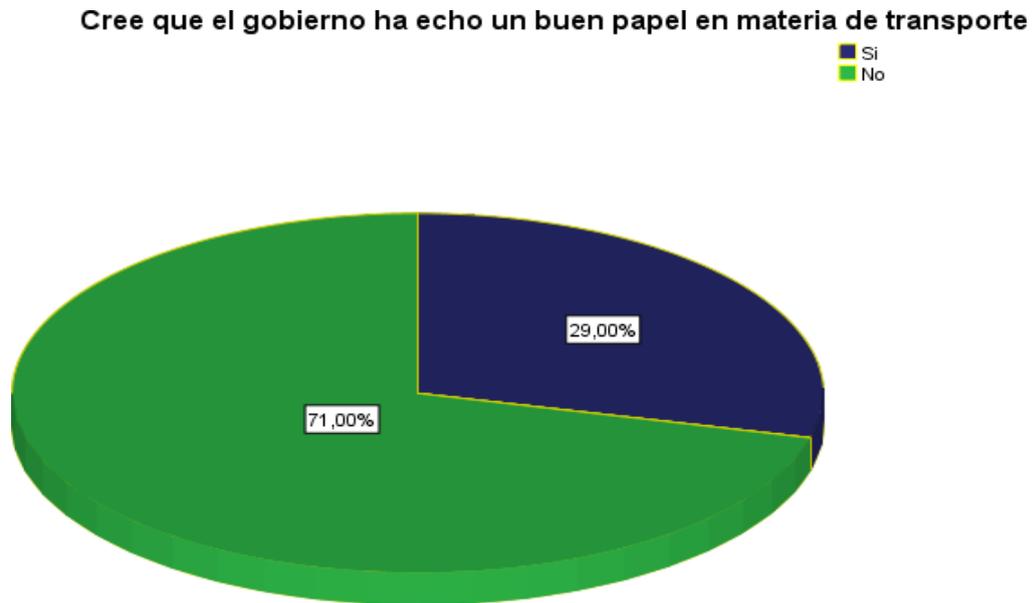
<sup>24</sup> En el diseño original de las encuestas, en la pregunta 22 aparece “Confiables” que se refiere al segundo punto que señalan Molinero Molinero & Sanchez Arellano, 1977. Es importante señalar que esta pregunta se descartó durante las entrevistas realizadas, pues la ciudad no cumple con el principal requisito para el cumplimiento de este requerimiento, que es la separación del derecho de vía, y se determinó que el primero y el tercer punto podrían dar nociones de las consideraciones de los usuarios sobre la confiabilidad del sistema de transporte.

público de la ciudad de Hermosillo, es un sistema que no proporciona viajes cómodos, pero que por otro lado es conveniente, aunque la mayoría de los usuarios no concordó en la existencia de información confiable ni en la existencia de paradas correctamente diseñadas. Cabe resaltar que los usuarios consideran que el tiempo que dedican para trasladarse de un lugar a otro utilizando el sistema de transporte público no es aceptable. Aunque se tiene la opinión de que el sistema de transporte es un sistema económico, la mayoría de los usuarios consideran que no existe disponibilidad en el servicio de transporte, principalmente por la irregularidad del servicio.

La pregunta 23 nos dirá cuál es la opinión de los usuarios sobre el papel que el gobierno, en sus distintos niveles, ha tenido en materia de transporte.

El gráfico 2.2.23 muestra la opinión que tienen los usuarios sobre el papel que desempeña o ha desempeñado el gobierno en materia de transporte, en sus distintos niveles y en sus distintas formas de actuar.

## Gráfico 2.2.23 Percepción de los usuarios sobre el papel del gobierno



Fuente: Elaboración propia

Salta a la vista la gran cantidad que abarcan, en el gráfico, las personas que creen que el gobierno no ha desempeñado un buen papel en materia de transporte. Y más preocupante resulta aún la concepción generalizada que existe sobre el gobierno, pues los usuarios consideran, entre otras cosas, que la actuación del gobierno se ve afectada, según palabras de los encuestados, por: “las tranzas”<sup>25</sup>; no han desempeñado un buen papel “porque le valemos...”, “porque nomás intervienen en épocas de elecciones”, “porque desde que adquirió las concesiones hay mucho descontrol”, “por las promesas vacías”, “porque los paros son una señal de que el gobierno no está haciendo un buen trabajo”, “porque no ha podido hacer que la compañía cumpla con los horarios”, “porque no somos prioridad para él, las tarifas son muy altas, los

<sup>25</sup> Por “tranzas” entiéndase Corrupción.

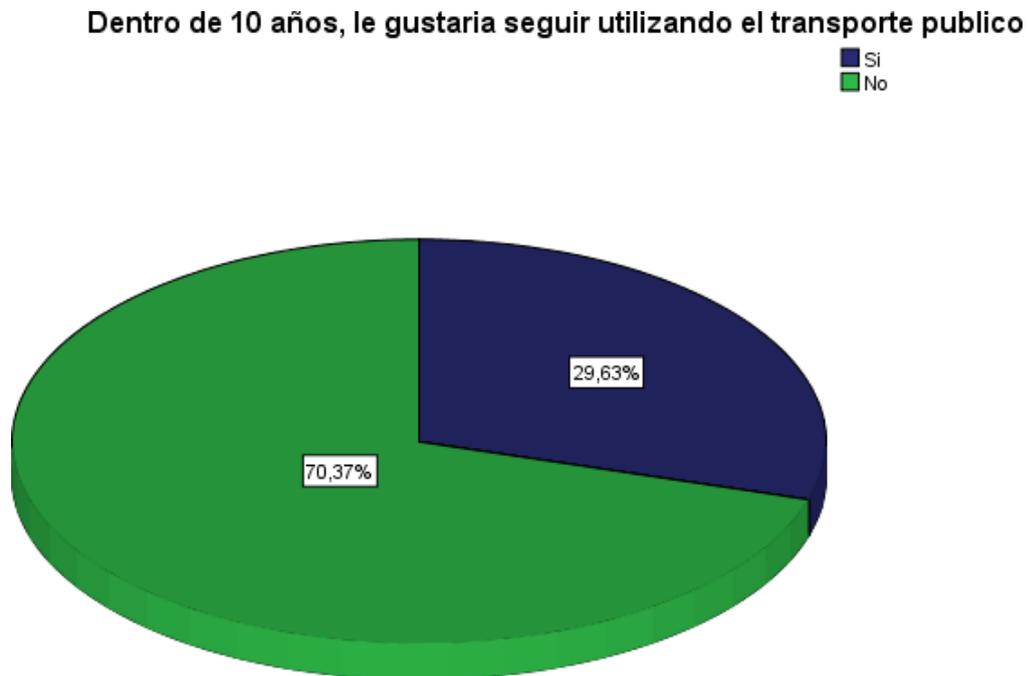
choferes no andan uniformados, nada los identifica, además de que muchos andan borrachos”; el gobierno no ha hecho un buen papel en materia de transporte porque “no cumple lo que promete”, “porque nomas pintan los camiones de colores para vernos la cara”, “porque el gobierno descuida mucho los camiones”, “Porque lo de “chofer capacitado” es pura mentira”, “porque los camiones están todos feos, sin aire acondicionado”, “porque es un cochino que nos quita el dinero para hacerse ricos”, “porque no tienen el personal necesario”...

La otra parte, el 29%, de los usuarios considera que el gobierno ha hecho un buen papel en materia de transporte o, al menos, según palabras de los usuarios, “ha hecho lo que ha podido”. También hay quienes reconocen la labor que este ha realizado y mencionan que “si ha hecho un buen trabajo porque los camiones ya están mejores, al menos ya no se quedan tirados como antes”.

El transporte público es vital para el sano desarrollo de las ciudades, la pregunta 24 nos ayudara a ver el posible futuro de nuestra ciudad en cuanto a la sustentabilidad de movilidad, principalmente en lo que se refiere a las expectativas de los actuales usuarios de transporte.

Ante los resultados que muestra el gráfico 2.2.25 no queda mucho por decir, sólo queda preguntarnos ¿Cómo será nuestra ciudad dentro de 10 años, cuando el 70% de los usuarios que actualmente utilizan el transporte público logren la independización de éste y adquieran un automóvil?

## Grafico 2.2.24 Expectativas futuras de movilidad



Fuente: Elaboración propia

Al final de la encuesta se incluyó un recuadro en blanco que aparece con la leyenda “Observaciones” cuya finalidad es, precisamente esa, lograr capturar cualquier comentario o aportación que realizaran los encuestados y que no tuviera cabida en alguna de las preguntas de la encuesta.

Los resultados que se obtuvieron de esta última parte muestran que:

El 20% de los encuestados hizo algún comentario negativo sobre los operadores, alusivo a su forma de conducir, el mal trato que tienen para con los usuarios, que no respetan las paradas o no respetan su ruta.

El 26% de los usuarios hizo alguna referencia negativa sobre las unidades, los comentarios versan en torno a su apariencia física (vidrios quebrados, las puertas no sirven o los asientos están en mal estado), a las condiciones mecánicas, y a la ausencia del sistema de aire acondicionado.

Sólo el 5% de los encuestados expuso alguna opinión negativa sobre el trato que los usuarios tienen para con los choferes, del poco o nulo cuidado que tienen de las unidades de transporte, sobre la falta de una cultura del usuario y la necesidad de concientización, “porque aún no hemos aprendido a ser buenos usuarios”<sup>26</sup>.

El 44% de los encuestados emitió alguna opinión negativa sobre las generalidades del servicio, entre las que se encuentran: los camiones no tienen un horario fijo, las paradas están en mal estado; las paradas no están bien establecidas; no hay buena cobertura en horas pico; no hay suficientes camiones; y, se llenan mucho.

Una vez más se reafirma con esto la importancia que tiene para los usuarios del transporte público el trato de los operadores y las condiciones de las unidades. Según palabras de los encuestados “Si se ofreciera un buen trato por parte de los choferes, que fuera respetuoso, sobre todo con los niños, los discapacitados y las personas de la tercera edad... las condiciones físicas de las unidades y las deficiencias del servicio dejarían de ser tan relevantes”.

---

<sup>26</sup> Comentario de un encuestado.

Ahora que conocemos la coyuntura demográfica de nuestra localidad, tenemos la capacidad para formular medidas que mejoren el uso del transporte público. Ahora que conocemos de primera mano las demandas de los usuarios podemos hacer de este servicio un servicio digno y atractivo para la población en general.

Gracias a la información presentada en este capítulo sabemos, quiénes son los usuarios, dónde están, hacia dónde se dirigen, cuáles son sus características económicas, cuántos demandan unidades cuyas características permitan brindar este servicio a personas con discapacidad a las que se les dificulta abordar una unidad como las que circulan actualmente. Ahora que sabemos en qué colonia se encuentran y cuáles son las características de su discapacidad, podemos enfocar las unidades especiales en las rutas adecuadas. Conocemos en qué sectores se encuentran la mayor cantidad de personas económicamente activas y conocemos en qué parte de la ciudad se encuentran los principales centros de trabajo, conocemos dónde se concentra la mayor población de estudiantes y sabemos dónde están las casa de estudio, también sabemos dónde están las amas de casa y conocemos sus principales actividades, sabemos dónde están los principales centros comerciales y los de servicios.

Ahora que conocemos de primera mano las principales demandas de los usuarios, tenemos un rumbo y sabemos por dónde comenzar, resulta imperativo emprender medidas para revertir la perspectiva que se tiene sobre los operadores de servicio, se requiere implementar programas serios de capacitación y seguimiento enfocados a crear una cultura de servicio en el personal operario. Debemos buscar la forma de lograr extender, efectivamente,

los horarios de servicio y rediseñar las rutas actuales y en su caso, crear nuevas rutas, buscando que esto no tenga repercusiones en los costos de la empresa.

Empresa y gobierno deben esforzarse en crear verdaderos espacios de participación ciudadana que permitan una mutua colaboración, este enriquecimiento permitirá forjar una cultura de cuidado y respeto en los usuarios hacia las unidades y hacia los operadores. Además de que la participación y comunicación permanente entre empresa y gobierno permitirá adoptar una visión integral de planeación urbana, por lo que los cambios demográficos futuros y el crecimiento de la ciudad no supondrán una caída en los niveles de calidad del servicio de transporte, esto es un elemento fundamental para lograr la movilidad sustentable en cualquier ciudad.

Dada la naturaleza del servicio, la responsabilidad del gobierno es absoluta. La percepción que los usuarios tienen del gobierno es a causa de su indiferencia y de su continuo distanciamiento, tanto de la empresa como de los usuarios, al menos así lo demuestran las reformas recientes a la Ley 149 de Transporte para el Estado de Sonora, donde pareciera que el gobierno busca delegar su responsabilidad a terceros, aunque si bien se creó en Consejo Ciudadano del Transporte Público Sustentable del Estado de Sonora, este presenta la misma esencia que cualquier otra institución pública, por lo que no ofrece espacios abiertos de participación a la ciudadanía.

En los capítulos siguientes se intentara probar que el distanciamiento entre el gobierno y la empresa, y entre éstos y la ciudadanía es el tercer factor más importante que impide lograr la movilidad sustentable de los ciudadanos. Esto

después de la corrupción y las relaciones de poder que se crean al interior de las instituciones de transporte.

### **Capítulo 3. Empresa<sup>27</sup>.**

La Sociedad Integradora y Concentradora del Transporte Urbano del Municipio de Hermosillo inicio operaciones en 2007, con la puesta en escena del programa SUBA. Este programa representó un parteaguas en la realidad del transporte público de la ciudad de Hermosillo. El agrupar a los concesionarios en una sola empresa fue una gran medida que significaba el acabose de las “guerras del peso” y las consecuencias que esta traía a los usuarios, automovilistas, empresarios y a las autoridades; ahora los concesionarios tendrían la oportunidad de acceder a esquemas de financiamiento más ventajosos que les permitiría mejorar, significativamente las condiciones de las unidades en servicio, además de las ventajas económicas de las que gozarían al hacer compras como sociedad y no como individuos aislados.

Con este programa, vemos, por vez primera, la utilización intensiva de tecnología en el sistema de transporte público de la ciudad, además de las mejoras en los esquemas de contratación y de capacitación de los operadores, y por primera vez, vemos como el sistema de transporte público se integra con empresas regionales para el prepago de pasajes.

Ahora, el sistema de transporte público concesionado operaba con una visión y una misión clara, además de que ahora incluía una política de calidad la cual regiría la prestación del servicio. Lo anterior, así quedó plasmado en su página de internet y se presenta como sigue:

---

<sup>27</sup> En el presente capítulo se presenta la información, que particularmente creemos, es la más relevante para este apartado. Para un mejor entendimiento sobre la empresa se sugiere enfáticamente al lector leer los anexos del capítulo 3.

## Misión

Contribuir al crecimiento económico de la comunidad, mediante el traslado del cliente a su destino, con eficiencia y calidad en el servicio, consolidándonos como empresa de clase mundial.

## Visión

Para el año 2013 consolidarnos como la única empresa de transporte urbano de Hermosillo, firmemente posicionada como líder en servicio, con colaboradores plenamente satisfechos, rentables y con negocios afines incorporados.

## Política de Calidad

Lograr la satisfacción de Nuestros clientes a través de un servicio de transporte urbano oportuno, seguro y eficiente en constante mejora.

Según información proporcionada durante las entrevistas, SICTUHSA emplea, actualmente, alrededor de 1 000 personas donde 600 de ellas son operadores. Según se muestra en el anexo 3.1.1 los empleados se dividen en 4 gerencias de área, una gerencia general y un consejo administrativo. En los anexos 3.1.1-3.1.5 se muestra el organigrama general de la empresa y de cada una de las áreas que la componen.

El centro de pernocta se ubica en el Boulevard Lázaro Cárdenas # 900 en la colonia Machi López. En estas instalaciones se resguardan las unidades y alberga las instalaciones necesarias para el funcionamiento de la empresa, en

estas hay un área de taller, estacionamiento para los empleados, un comedor y las respectivas oficinas de las distintas gerencias de área.

La empresa mantiene en funcionamiento alrededor de 230 unidades, se estima que para brindar un buen servicio se requieren entre 380 y 390 unidades, pero como ahora el servicio es prestado por otras dos organizaciones (FEMOT y SIENTE<sup>28</sup>) quienes aportan, respectivamente, 130 y 30 unidades más, aproximadamente, por lo que se cumple con la cantidad requerida que marcan las estimaciones del personal operativo.

Carlos Ochoa estima que el ingreso promedio anual de la empresa es de 300 000 000 de pesos, por su parte Luis Fimbres agrega que el 80% de los ingresos son absorbidos por diesel y nómina, donde el diesel, siendo el principal insumo representa el 60% y la nómina el 20% restante.

El área de Administración y Finanzas se encarga, según palabras de su gerente de;

... Básicamente es salvaguardar los activos de los socios, es decir, no ponerlos en riesgo, es decir, vigilar que se cumpla con el objetivo de cada, de cada bien, no, resguardarlos porque no son nuestros, son de ellos, su aplicación y su uso óptimo en cada una de las áreas donde están asegurados, no, hablando de recursos materiales y del recurso financiero.

Los principales problemas a los que se enfrenta esta área es, básicamente, a la falta de dinero, la ausencia de este recurso puede explicar por si solo muchos de los problemas por los que atraviesa la empresa.

---

<sup>28</sup> En el apartado de anexos del capítulo se encuentra la entrevista que se le realizó a Víctor Cornejo quien es coordinador de la Sociedad Integradora en Transporte Efectivo (SIENTE).

El área de administración capta los ingresos y los administra priorizando a aquellos que resulten más urgentes para mantener el funcionamiento de transporte y sacar el mayor número de unidades posibles diariamente, por lo que es fácil suponer que es el área de flota la que absorbe la mayor cantidad del recurso, pues a esta área le corresponde "...el mantenimiento de las unidades, lo más importante, el abastecimiento de combustible que es uno de nuestros egresos principales y el área de lavado de unidades..." según nos platica Roberto, el gerente de área. Los gerentes de área se reúnen diariamente para discutir, entre otras cosas, los gastos prioritarios, entonces empieza una lucha de "estira y afloja" que resuelve a través del dialogo constante.

Ahora veamos cómo se manifiesta esta falta de recursos en la empresa. Según señalan empleados, dirigentes sindicales y gerentes de área, la falta de recursos trunca las posibilidades de expansión de la empresa, no se puede tener acceso a mejores instalaciones, no se pueden financiar unidades nuevas, los socios obtienen una ganancia igual a cero, los empleados reciben el pago de la nómina en partes, el sindicato no puede realizar actividades en beneficio de los trabajadores, el área de desarrollo humano no puede ofrecer capacitaciones a sus empleados ni incentivos, el área de flota no se da a abasto con las refacciones a las que puede acceder, no puede tener un área exclusiva para el mantenimiento de los aires acondicionados de las unidades, no puede acceder a un área de lavado de unidades, el departamento de administración no puede obtener financiamientos externos, se ven truncadas las posibilidades de realizar campañas de concientización a los usuarios, en general hacen lo que pueden con lo que se tiene y el resultado, dicen, es el

sistema de transporte que opera actualmente en nuestra ciudad. Pero eso no es todo, las principales repercusiones sociales en que se traduce esto es una profunda inconformidad de los usuarios hacia el servicio que reciben siendo el principal afectado de esta inconformidad, el operador.

## **Capítulo 4. ESTADO.**

### **4.1 ANTESALA DEL ANALISIS.**

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 115, fracción V, inciso “h” establece que “Los Municipios están facultados para intervenir en la formulación y aplicación de programas de transporte público de pasajeros cuando aquellos afecten su ámbito territorial”. Las facultades del Municipio de Hermosillo en materia de transporte se exponen en el artículo 14 de la Ley 149 de transporte.

Landeros (2014) hace un análisis sobre el marco legal en el servicio de transporte público urbano en Sonora durante el periodo 2002-2012 y presenta una tabla<sup>29</sup> en la que enmarca los principales cambios en la legislación comparando la Ley 120 de Transporte del año 1992 y la Ley 149 de Transporte del año 2002, nosotros tomaremos esta misma tabla y la actualizaremos hasta 2014, así encontramos que, además de las diferencias expuestas en el capítulo 2, donde se trata el tema de la participación, existen otras tantas que resultan importantes a considerar, por ejemplo en las últimas reformas a la Ley de Transporte se modificaron los artículos 87, 88, 89 y 90 que tratan de fijación de la tarifa, ahora se estableció que sería ya no el Congreso del Estado, sino un Consejo Ciudadano el que determinara en función de un estudio de carácter meramente técnico<sup>30</sup> si la tarifa cambia o no; Estas nuevas reformas a la Ley crearon también una nueva autoridad en materia de transporte, el Consejo Ciudadano de Transporte Público Sustentable del Estado de Sonora. Este

---

<sup>29</sup> Ver tabla 4.1.1 en los anexos del capítulo 4.

<sup>30</sup> Luis Fimbres cree que esto ayudara a que la tarifa se actualice “sola” anualmente, pues al ser cuestiones meramente técnicas las que se tomaran en cuenta, se espera que la fijación de la tarifa estará libre de la influencia política.

Consejo Ciudadano cuenta con una Ley orgánica propia que se compone de 22 artículos. En el primero se trata sobre su objeto el cual es “Ser una autoridad ciudadana que fije las tarifas de transporte público, conforme a la calidad del servicio a fin de procurar la rentabilidad, sustentabilidad y eficiencia del servicio de transporte público, en sus dimensiones técnicas, sociales, económicas y ambientales”. Es importante que el lector interesado revise detenidamente la Ley Orgánica del Consejo Ciudadano de Transporte Público Sustentable del Estado de Sonora, misma que puede encontrar en la página de internet del Congreso del Estado o en el Boletín Oficial numero 51 sección I del lunes 23 de diciembre de 2013.

En la Ley de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano del Estado de Sonora se establece que “Las acciones del Programa Regional de Ordenamiento Territorial son”, entre muchas otras, “el establecimiento de políticas de impulso a los medios de comunicación y de transporte”.

En el artículo 39 se estipula que los objetivos del Programa de Desarrollo Urbano de Centros de Población, son entre muchos otros, “Facilitar la comunicación y los desplazamientos de la población, otorgando preferencias a sistemas colectivos de transporte y habilitando vías y espacios seguros y adecuados para la circulación de bicicletas, de forma tal que construyan rutas y circuitos articulados...”

En el artículo 39BIS, Fracción III establece que “Los Gobiernos Estatales y Municipales y demás instituciones tomaran las previsiones presupuestales y operativas... procurando mediante el estudio sistemático de la movilidad

urbana, generar acciones progresivas a favor del uso de la bicicleta como medio de transporte ecológico, sustentable y seguro”.

Además de lo anterior, en varios artículos de esta Ley se expresa que “El transporte, las vialidades o los medios de movilidad deben de ser contemplados para la creación o ampliación de nuevos centros urbanos de población”.

Según lo estipulado en el artículo 17 de la Ley 149, “El sistema de transporte se plasmará en el Programa Estatal de Transporte, que se deriva directamente del Plan Estatal de Desarrollo. Este Programa se sujetara a las previsiones contenidas en el Plan Estatal de Desarrollo y especificará los objetivos, prioridades y políticas que regirán el desempeño de las autoridades de transporte en la entidad además de que deberá contener los planes operativos de servicio y las características de sustentabilidad, confort y calidad a las que deberá apegarse la prestación del servicio público de transporte en la modalidad de pasaje urbano”.

Recordemos que en el Estado de Sonora, las políticas públicas son formuladas por la Secretaria de Hacienda, con la participación de todas las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, y se establecen en el Plan Estatal de Desarrollo. (Curlango Rodríguez, 2012)

En la Ley de Planeación para el Estado de Sonora encontramos, en sus capítulos IV y V, lo referente al Plan Estatal de Desarrollo y sus Programas y los Planes Municipales de Desarrollo, respectivamente. En concreto, el capítulo IV habla sobre la forma en la que deberá elaborarse el Plan Estatal de Desarrollo, “Su contenido, su estructuración y que todos los planes y

programas que realice cualquier dependencia del gobierno deberá de tener congruencia con el Plan Estatal de Desarrollo que haya sido aprobado para tal efecto”. El capítulo V trata los mismos temas sólo que en su ámbito de gobierno.

Es por eso que el análisis de las políticas públicas en materia de transporte público en su modalidad de urbano, que se presenta a continuación, se hará analizando los Planes Estatales de Desarrollo de los últimos dos periodos gubernamentales, además se harán anotaciones sobre las políticas públicas que ha impulsado el Municipio también en esta materia, y que han quedado plasmadas en el Plan Municipal de Desarrollo, para este se tomaran los últimos tres trienios. Se tomarán los últimos dos periodos gubernamentales para tener una mejor visión sobre las iniciativas de gobierno desde antes de que entrara en marcha el primer programa de modernización del transporte en 2007.

Antes de pasar al desarrollo del análisis, es importante aclarar algunas interrogantes sobre las políticas públicas. Para entender lo que son las políticas públicas adoptaremos la definición de Aguilar (2009) quien dice que una política pública es: a) un conjunto (secuencia, sistema, ciclo) de acciones, estructuradas en modo intencional y causal, que se orientan a realizar objetivos considerados de valor para la sociedad o a resolver problemas cuya solución es considerada de interés o beneficio público; b) acciones cuya intencionalidad y causalidad han sido definidas por la interlocución que ha tenido lugar entre el gobierno y los sectores de la ciudadanía; c) acciones que han sido decididas por autoridades públicas legítimas; d) acciones que son ejecutadas por actores gubernamentales o por éstos en asociación con actores sociales (económicos,

civiles), y e) que dan origen o forman un patrón de comportamiento del gobierno y la sociedad. (Aguilar, 2009)

Las políticas públicas no se inventan, se auscultan y se concede naturalmente, a quienes originalmente son los que ceden el ejercicio de un poder político; que digan los ciudadanos de manera participativa que desean que se haga, como se haga y para lograr que efecto de satisfacción del poder público. (Morales Zamorano, 2004)

Cruz Sandoval (2004) nos ofrece una definición de política pública más accesible, para ella una política pública es un conjunto de acciones cuyo eje central está en el interés de lo público, es decir, son aquellas acciones enfocadas al bienestar social.

Por lo tanto su uso radica, principalmente, en la traducción de las leyes de una determinada materia, en lineamientos para satisfacer las demandas y las necesidades de la sociedad para su desarrollo. (Cruz Sandoval, 2004)

Ahora ¿Cuál es la importancia de las políticas públicas? Que éstas son el principal elemento constitutivo del sistema político, ya que son concebidas como producto del sistema, por tal motivo, van dirigidas a tener un alto impacto en la vida de los ciudadanos. (Curlango Rodríguez, 2012)

Para el desarrollo de cualquier Estado es indispensable contar con instituciones realmente eficaces que sepan captar los problemas de los ciudadanos, a través de sus diferentes organizaciones. Pero, lo realmente eficaz y preponderante es resolver los problemas presentados con reformas que den solución y con políticas públicas bien implementadas. (Curlango Rodríguez, 2012)

La importancia de las políticas públicas estriba en considerarlas como una línea de acción y no sólo como un conjunto de principios establecidos. Por tanto, es indispensable que estas acciones se expresen en forma de hechos. (Cruz Sandoval, 2004)

Por último, Morales Zamorano (2004) anota que la corrupción, los ejercicios privados, el nepotismo, colusión entre las fuerzas de seguridad y organizaciones criminales, no son problemas de la democratización, sino más bien de la burocratización del poder del Estado. Las políticas públicas vistas, confeccionadas y ejecutadas de forma participativa, permiten no sólo una oportunidad de desenmascarar viejas y perniciosas prácticas burocráticas, sino que dan pauta para asumir corresponsabilidades en la re-invencción del gobierno.

## **4.2 EL GOBIERNO COMO GENERADOR DE POLÍTICAS PÚBLICAS<sup>31</sup>.**

### **4.2.1 Gobierno del Estado de Sonora, 2004-2009.**

En la tabla 4.2.1 se presenta un análisis sobre las políticas públicas impulsadas por el Gobierno del Estado durante el sexenio 2004-2009 bajo la administración de Eduardo Bours. El análisis se centra en las políticas en materia de transporte público.

En el Plan Estatal de Desarrollo se establecen los planes y políticas a implementar durante la gestión y el contraste con los informes de gobierno nos permite hacer una evaluación sobre estas, y es lo que se hace, precisamente

---

<sup>31</sup> En este apartado no se desarrollan todos los puntos que se tratan en los Planes Estatales y Municipales de Desarrollo o en los Informes de Gobierno. Solo se revisaron los necesarios para hacer un análisis y posteriormente una evaluación de las políticas públicas en materia de transporte público. Es importante leer los documentos anexos para entender mejor el problema de estudio.

en la tabla 4.2.1. Con base en ésta pudimos encontrar que, a grandes rasgos, existe coherencia en cuanto a lo propuesto y lo realizado; es decir, el gobierno generó políticas públicas en materia de transporte y logró darles continuidad. Cabe resaltar que en ninguno de los informes se hizo referencia a la creación de reglas claras de competencia, que era una de las políticas a impulsar.

Como bien sabemos, durante este sexenio la política que sirvió de base al cumplimiento de los objetivos plasmados en el Plan de Desarrollo fue la referente al Programa de Modernización para el Transporte “SUBA”. Esta iniciativa tuvo gran impacto económico, social, político y operacional, donde no necesariamente todos los actores resultaron beneficiados.

Tabla 4.2.1 Evaluación de las políticas Públicas, 2004-2009

|  |                      |  |
|--|----------------------|--|
|  |                      | <b>Objetivo.</b> Impulsar una red de transporte público suficiente, accesible, eficiente y moderno, dotada de tecnología no contaminante.  |
| P<br>L<br>A<br>N<br><br>E<br>S<br>T<br>A<br>T<br>A<br>L<br><br>D<br>E<br>D<br>E<br>S<br>A<br>R<br>R<br>O<br>L<br>L<br>O<br><br>2004-<br>2009 | Primer informe 2004  | Se realizaron grandes avances en materia de regularización de unidades y en cuanto a la renovación del parque vehicular. En materia de coordinación, no se enmarcan muchos logros, no se definieron reglas claras de competencia y no se hicieron modificaciones al marco regulatorio.   |
|  | Segundo informe 2005 | Este año se implementó el programa SUBA, éste demandó coordinación entre autoridades, se reformó el marco regulatorio, se regularizaron unidades y se renovó el parque vehicular, sólo faltó lo referente a las reglas de competencia.   |
|  | Tercer informe 2006  | Existe coherencia con lo planteado en el PED en cuanto al fortalecimiento de la coordinación, la regularización de unidades y la renovación del parque vehicular. Quedo pendiente la revisión del marco regulatorio y las reglas de competencia.   |
|  | Cuarto Informe 2007  | Se fortaleció la coordinación entre los actores y se renovó parte del parque vehicular. En esta cuarta entrega no se hizo mención acerca del marco regulatorio, reglas claras de competencia o regularización de unidades.   |
|  | Quinto Informe 2008  | En esta entrega, no se hace alusión hacia alguno de los puntos del PED. Aquí se hace un recuento de lo realizado en años pasados y no propiamente del 2007.  |
|  | Sexto Informe 2009   | Aquí se habla sobre el legado de la administración en materia de transporte, el cual fue el programa SUBA cuya puesta en marcha demandó una revisión del marco regulatorio, una mejora en la coordinación de los actores, la regularización de las unidades y la renovación de las mismas, quedando pendiente las reglas de competencia. |
| Fuente: Elaboración propia   |                      |  |

#### 4.2.3<sup>32</sup> Gobierno del Municipio de Hermosillo 2007-2009.

| Tabla 4.2.2. Evaluación de las políticas públicas, 2007-2009 |                      |  |
|--|----------------------|--|
| Plan<br>Municipal<br>de<br>desarrollo<br>2007-<br>2009       |                      | <b>Objetivo.</b> Integrar la ciudad al SUBA, pasar de 18 a 24 líneas de transporte, reducir el tiempo de viaje, aumentar la cobertura a un 98% en el área urbana, lograr el acceso al transporte público en un radio no mayor a 500 metros desde el hogar de los usuarios. |
|  | Primer informe 2007  | En esta primera entrega la administración municipal no dio razón acerca de los objetivos planteados a excepción de las obras viales impulsadas, cuyo objetivo es poner en marcha el programa de transporte público SUBA.   |
|  | Segundo informe 2008 | En esta entrega no se dedica atención especial al transporte público. En el apartado de “estudios de vialidad y transporte” solo se hace mención a obras de infraestructura vial, dejando de lado, en todo momento, al transporte público.                                 |
|  | Tercer informe 2009  | En esta última entrega el transporte público se trata en el apartado “Estudios de vialidad y transporte” donde las acciones emprendidas por el gobierno municipal se reducen a la provisión de mobiliario urbano de transporte (paradas, señalamientos y bahías).          |
| Fuente: Elaboración propia                                   |                      |  |

Por las fuertes inversiones de esta administración en vialidades e infraestructura urbana para el transporte (paradas, señalamientos y bahías) podría esperarse que estas eran tendientes a reducir los tiempos de viaje e integrar la ciudad al Programa de Modernización del Transporte. Respecto a los otros puntos planteados como objetivos, no se avanzó, no se aumentaron las rutas de transporte, no se mejoró el acceso a este servicio y no se aumentó la cobertura. Es decir, en dicha administración, si bien se plantearon políticas de transporte oportunas y atractivas, éstas no tuvieron cabida en la realidad de la ciudad.

<sup>32</sup> En el Plan Estatal de Desarrollo de 2010-2015 no se hace mención alguna sobre el transporte público por lo que se carecen de las bases para realizar una evaluación de las políticas públicas sobre este servicio. Cabe resaltar que durante este sexenio, si bien no se contemplaron políticas de transporte público en sus inicios, se realizaron importantes proyectos en la materia, mismos que se enmarcan bajo el programa “BUS SONORA”.

#### 4.2.4 Gobierno del Municipio de Hermosillo 2010-2012.

En esta administración el objetivo a lograr es muy claro, se buscara impulsar una política pública que permita el desarrollo del proyecto “Metrovia”. Como podemos observar en la tabla 4.2.4, esa política que era el impulso de la única propuesta que hacia el gobierno municipal en materia de transporte no se le dio continuidad, por lo que podemos suponer que en el quehacer de esta administración, la generación de políticas públicas referentes a este servicio estuvieron ausentes.

| Tabla 4.2.4. Evaluación de las políticas públicas del municipio, 2010-2012   |                      |   |
|--|----------------------|---|
| <b>PLAN</b><br><br><b>MU</b><br><b>NI</b><br><b>CI</b><br><b>PAL</b><br><br><b>DE</b><br><br><b>DE</b><br><b>SA</b><br><b>RRO</b><br><b>LLO</b><br><b>2009-</b><br><b>2012</b> |                      | <b>Objetivo.</b> En materia de transporte se propone la aplicación del “Metrovía” en aras de aligerar la movilidad.   |
|  | Primer informe 2010  | Se analizó la ubicación de 35 emplazamientos para el mobiliario urbano tipo “PARABUS MODELO 2000” y se analizó la ubicación de 24 emplazamientos para mobiliario urbano tipo “SCALA” (para indicar las rutas o líneas que pasan por el lugar).<br><br>Se han iniciado los estudios para el diseño de un transporte integral masivo (Metrovía) |
|  | Segundo informe 2011 | No existe un apartado en el que se estipulen las acciones concretas en materia de transporte. Este se trata desde el análisis de las vialidades.  |
|  | Tercer informe 2012  | No existe un apartado en el que se estipulen las acciones concretas en materia de transporte. Este se trata desde el análisis de las vialidades.  |
| Fuente: Elaboración propia   |                      |   |

#### 4.2.5 Gobierno del Municipio de Hermosillo 2013-2015.

En este caso, la actual administración adopta una visión de movilidad urbana e intenta resolver los problemas de transporte público a partir del impulso de políticas públicas tendientes a dotar y mejora la infraestructura de transporte. Aquí hay una relación muy estrecha entre lo propuesto y lo realizado, como podemos ver en la tabla 4.2.5.

| Tabla 4.2.5 Evaluación de las políticas públicas del municipio, 2013-2015. |                      |  |
|--|----------------------|--|
| Plan<br>Municipal<br>de<br>desarrollo<br>2013-<br>2015                     |                      | <b>Objetivo.</b> Garantizar la movilidad urbana, donde las vialidades cumplan con todas las normas de ingeniería y señalamiento vial; igualmente que el peatón se desplace de una manera segura y cómoda por las banquetas, andadores y/o cruces viales.   |
|  | Primer informe 2007  | Instalación de casetas en el bulevar Camino del Seri en el tramo de las calles Pizcas y bulevar Quiroga al poniente de la ciudad. Se implementó un Proyecto de reingeniería en parabuses y señalamiento del transporte público en las principales vialidades de la ciudad. Se realizan antidoping y alcoholimetría. Se diseñaron 11 proyectos para dar fluidez al tráfico. |
|  | Segundo informe 2008 | Se impulsó infraestructura vial para los ciclistas, se realizó un estudio de rotación vial, se diseñó un programa de “aventones”, se impulsó un plan integral de movilidad sustentable para el municipio de Hermosillo y se mejoraron e instalaron señales de paradas.   |
| Fuente: Elaboración propia   |                      |  |

### **4.3 EL PUNTO DE VISTA DEL GOBIERNO MUNICIPAL.**

En una plática que sostuve el día 26 de febrero de 2015 con el director de vialidad y tránsito del Instituto Municipal de Planeación Raúl Ibarra, aseguraba que las relaciones de dicho instituto con la empresa SICTUHSA son cordiales y de carácter meramente diplomático, además aseguró que tal empresa jamás se ha acercado a ellos, ni les ha hecho llegar ninguna solicitud de ningún tipo.

Raúl Ibarra nos comentó que el papel del IMPLAN en materia de transporte queda reducido a las cuestiones de uso de suelo.

Sobre el proyecto de tipo Bus Rapid Transit que se desarrolló años pasados en nuestra ciudad, nos dice que tal proyecto no existe en sus archivos, aseguró que una vez que el investigador colombiano terminó dicho proyecto, se dijo que lo entregó al Secretario del Gobierno del Estado, y si fue así, este proyecto pudiera estar en manos de la Dirección de Transporte, cosa que duda mucho porque nunca se le pagó al investigador por lo que este jamás entregó el proyecto a su promotor Javier Gándara ni a nadie de sus colaboradores.

Cuando le comente a Raúl Ibarra que SICTUHSA aseguraba que ya se habían elaborado numerosos proyectos de este tipo, respondió categóricamente diciendo “que no sean mentirosos...”, y finalizó asegurando que un sistema de tipo Bus Rapid Transit en nuestra ciudad sería absolutamente recomendable y viable, tal vez no con carros biarticulados ni con un carril exclusivo, pero sería viable en su forma más sencilla y el cambio se haría de manera progresiva, conforme los automovilistas se fueran desplazando desde sus automóviles hacia el sistema de transporte público, entonces se podría pensar en un sistema biarticulado de carril exclusivo.

Señalo que una de las medidas con las que el gobierno intenta hacer más manejable la ciudad es haciendo una buena planeación ante la mala planeación que se ha venido haciendo en los últimos años.

Si retomamos el objetivo general de nuestra investigación<sup>33</sup> podemos concluir que, legalmente, el estado tiene la obligación de echar a andar su maquinaria institucional para generar las políticas públicas<sup>34</sup> necesarias que den certidumbre al funcionamiento del transporte público, por lo que este actor resulta, dada la naturaleza del transporte, imprescindible para crear e impulsar iniciativas que determinen la operación del servicio.

Después de haber revisado los planes municipales y estatales de desarrollo y contrastarlos con los respectivos informes de Gobierno, no queda duda alguna de que las autoridades, tanto municipales y estatales, conocen a la perfección el papel determinante que tiene el transporte público en el quehacer de la ciudad y conocen el fenómeno de dicho servicio y las particularidades que adopta en la ciudad de Hermosillo, además cuentan con los recursos humanos suficientes para llevar a cabo proyectos de mejora, capacitados para dar solución a los problemas; encontramos además que el gobierno ha tenido siempre la voluntad para mejorar las condiciones del transporte público de nuestra ciudad y que, por lo estipulado en estos planes e informes, ha emprendido acciones para que así sea.

Con ésto demostramos que las autoridades en sus distintos niveles, municipal y estatal, han plasmado en los Planes de Desarrollo intenciones de políticas públicas que responden a las necesidades de los usuarios de transporte, que son coherentes con la realidad del servicio, que se amoldan a las características físicas de la ciudad, que pugnan siempre por la coordinación

---

<sup>33</sup> El objetivo general de la investigación es dar cuenta del papel determinante que juega el estado en la prestación del servicio público de transporte como generador de políticas públicas que rigen su funcionamiento.

<sup>34</sup> Para lograr un mayor entendimiento acerca de la importancia de las políticas públicas en el sistema de transporte se recomienda revisar detenidamente los apartados 1.2 y 1.3 del capítulo 1.

entre dependencias y niveles de gobierno, son conscientes de la problemática social y económica que generan las deficiencias de este servicio, por lo que tenemos la certeza de que las autoridades conocen la importancia del sistema de transporte público, el papel estratégico que desempeña en el quehacer diario de la ciudad y por último, el impulso de proyectos lo hacen con una visión de sustentabilidad.

Muy a pesar de esto, las políticas públicas impulsadas no han tenido el impacto social esperado y el único impacto económico, generado por el incremento de las tarifas, ha sido negativo.

Respecto al marco normativo que impera actualmente, y que rige el funcionamiento del transporte, encontramos que, mayormente, se adapta y responde a la realidad de la ciudad.

## **Conclusiones.**

Habiendo agotado el total de los temas propuestos a estudiar, podemos concluir que:

1. Más que un tema de moda, la adopción de prácticas sustentables en el quehacer de los individuos es necesario y urgente. En cuanto a movilidad se refiere, la ausencia de prácticas sustentables en nuestra localidad empieza a deteriorar nuestros sistemas económicos, sociales y ambientales. El reconsiderar la forma en la que nos trasladamos ya no es una opción, es una necesidad, pues así lo marcan nuestros antecedentes históricos. Recordemos como nuestros sistemas de transporte han ido evolucionando de la mano de las ciudades, solo que ahora se ha establecido una barrera que le impide seguir el rápido andar de la ciudad.

Conociendo de primera mano el papel estratégico que representa el transporte dentro de los centros urbanos, resulta imprescindible dejar que éste avance a la par de las ciudades.

2. Afortunadamente los viajes que se dan al interior de la ciudad de Hermosillo no son tan complejos de comprender, lo cual se debe, básicamente, a su extensión territorial y al tamaño de su población. Tenemos la capacidad para emprender estudios que nos permitan conocer perfectamente el sentido y la magnitud de los viajes que se realizan. Tomando esto como base, podremos eficientar la prestación del servicio, haciendo que este se apege a las necesidades de los usuarios.

Resulta de vital importancia promover espacios de participación que incentiven una actuación activa por parte de los usuarios y de la sociedad en general en los temas del transporte, estos espacios deben ser impulsados y demandados desde la empresa, el gobierno y la sociedad misma. Esto a su vez nos ayudara a crear una estrecha relación, entre empresa y Estado. Debemos recordar que la acción de estos dos actores debe ser sinérgica, el Estado debe conocer las necesidades de la empresa y fomentar el dialogo para una solución efectiva, buscando siempre el beneficio social. y velar por que ésta cumpla con lo establecido en las leyes y reglamentos.

3. Por último, resulta imprescindible que de ahora en adelante las autoridades públicas adopten una visión integral sobre este servicio que les permita concebir el actuar del transporte en cualquier iniciativa que emprendan al interior de la ciudad.

Si se cumple con lo anterior, estaríamos dando un gran paso para la construcción de bases sólidas que nos permitirían formular las políticas públicas que se requieren.

La respuesta que encontramos a la primera de nuestras hipótesis fue: existe hoy por hoy un marco jurídico legal solido que comprende, casi en su totalidad, la complejidad con la que funciona el transporte público, por lo que no se cubren todos los aspectos de este. Además, durante la investigación encontramos que este marco legal no se cumple de manera íntegra. Recordemos las entrevistas realizadas, donde los entrevistados denunciaron que es el mismo gobierno el que incumple con lo estipulado en las leyes y que, si bien ha sido un activo generador de políticas públicas, éstas no han tenido el

impacto social y económico esperado, lo cual se debe, en parte, a la falta de seguimiento y coordinación, pues las iniciativas que han sido impulsadas han obedecido más a las aspiraciones de los candidatos y ninguna de ellas ha operado de forma transexenal o trienal. En base a la observación pudimos darnos cuenta de que las empresas operan, en muchos aspectos, sin obedecer la ley. Encontramos también que el sistema de transporte es un escenario inagotable de conflictos económicos, donde concesionarios y gobierno se enfrentan constantemente en aras de satisfacer sus ambiciones. La naturaleza pública del transporte lo hace sujeto de explotación política, por lo que su funcionamiento está condicionado a los vaivenes políticos.

Entonces, habiendo expuesto a lo largo de la investigación que son las condiciones antes mencionadas las que contribuyen en gran medida a la realidad actual del transporte, comprobamos la hipótesis primera como verdadera.

Respecto a la segunda y última hipótesis formulada, en función de la información expuesta, principalmente, en el capítulo 1 y 2, misma que se complementa con los aportes de los capítulos 3 y 4, podemos concluirla como verdadera.

Por último, encontramos que el sistema de transporte público de la ciudad de Hermosillo puede funcionar con total apego a las necesidades de los usuarios, respondiendo efectivamente a la realidad de la ciudad, lo único que se necesita para ello es la mera voluntad de las autoridades gubernamentales por mejorar las condiciones del servicio, pues son ellos quienes al final de cuentas establecen las condiciones de operación de este servicio. Pero para ello se

necesitaría que quienes toman las decisiones dejaran de obedecer intereses partidistas, políticos y económicos que en nada contribuyen a la solución del problema.

Ésto necesariamente nos lleva a concluir que el Estado tiene un papel determinante para el funcionamiento del transporte público, dado su carácter de generador de políticas, leyes y reglamentos que rigen este servicio.

Para futuras investigaciones, se plantea la necesidad de indagar acerca de la posible capacidad que posee el sistema de transporte urbano para auto sostenerse, con el fin de demostrar que por sí solo este sistema tiene la capacidad para renovarse constantemente y ofrecer un servicio digno, eficiente y de alta calidad a la población a una tarifa más baja a la que actualmente se tiene.

Se propone también, dada la importancia del Estado en el funcionamiento del transporte público, que se dedique una investigación exclusiva al análisis de las políticas públicas que rodean a este servicio.

### **Recomendación.**

La recomendación que realizamos a continuación, para su éxito se demanda la necesidad de que los actores que dan razón a la existencia del transporte se desprendan de ciertos vicios que entorpecen el funcionamiento del servicio, a saber, recomendamos la implementación paulatina de un sistema BRT.

Tengamos presente que en épocas pasadas los hombres decidieron agruparse con el fin de mejorar las condiciones en las que se daban los intercambios a partir de una reducción en los viajes, nacieron las ciudades. Pero eran tantos

los hombres a quienes les interesaba maximizar sus intercambios, que con el transcurrir de los años las ciudades comenzaron a crecer hasta llegar a ser lo que son hoy, así, esa ventaja de la que gozaban estos puntos de reunión se fue reduciendo. Ante la necesidad de regresar a las ciudades aquellos beneficios perdidos, nació el transporte, cuyo papel desde entonces es maximizar los intercambios que se dan al interior de éstas. Es decir, la falta de un transporte público que no se adapte y desconozca las necesidades de intercambio los individuos que componen la ciudad significaría que las ciudades no están cumpliendo con el objetivo para el que fueron creadas.

El Transportation Research Board (TRB) define los sistemas *Bus Rapid Transit* (BRT) como una forma flexible de tránsito masivo mediante neumáticos de caucho que combina estaciones, vehículos, servicios, carriles, y un sistema inteligente de transportación, todos estos elementos dentro de un sistema integrado con una identidad positiva fuerte que evoca una imagen única. Las aplicaciones del BRT son diseñadas para ser apropiadas al entorno y los mercados a los que sirven, estos pueden ser implementados en una variedad de ambientes. En resumen, El BRT es un sistema integrado de facilidades, servicios y comodidades que en conjunto mejoran la velocidad, confiabilidad e identidad de los autobuses de tránsito. (Levinson, y otros, 2003)

Los BRT, en muchos aspectos, son parecidos a los sistemas Light Rail Transit (LRT), pero con una gran flexibilidad en la operación y con costos de operación potencialmente más bajos. A menudo, una inversión relativamente pequeña en autopistas puede proveer de autobuses de tránsito regional. (Levinson, y otros, 2003)

Por su parte el Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo (ITDP) define los sistemas BRT como sistemas basados en buses de alta calidad, que proporcionan movilidad urbana rápida, cómoda y con un costo-beneficio favorable a través de la provisión de infraestructura segregada de uso exclusivo, operaciones rápidas y frecuentes, y excelencia en mercadeo y servicio al usuario/ cliente. (Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo, 2010)

Las principales características de los BRT, son: carriles exclusivos, estaciones y paradas atractivas, vehículos distintivos fáciles de abordar, cobro de pasajes fuera del vehículo, uso de tecnología, y servicio frecuente todo el día (El servicio debe operar por lo menos 16 horas diarias, con intervalos entre unidades de 15 minutos o menos y de 10 minutos o menos en horas pico). (Levinson, y otros, 2003)

Existen varios tipos de carril para estos sistemas, su elección dependerá, principalmente, en la demanda de pasajeros, las ventajas de la red, las características de la vía, la facilidad de implementación, costos, consideraciones políticas y equidad social. (Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo, 2010)

Entre los distintos tipos de carril están los: carriles estándar, los carriles exclusivos y de tráfico mixto. Existe una solución específica para cada caso, y todos los casos tienen solución. Así lo han demostrado los diseñadores de estos sistemas, quienes han encontrado soluciones incluso en los ambientes de mayor restricción espacial, como en el caso del centro histórico de Quito. (Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo, 2010)

Las estaciones y las paradas en estos sistemas, son estaciones mejoradas que son convenientes, cómodas, seguras y protegidas a condiciones climáticas, dan acceso a nivel entre la plataforma y el piso del vehículo, facilitan la integración física fácil entre rutas troncales, servicios alimentadores y otros sistemas de transporte masivo. (Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo, 2010)

Operacionalmente, los sistemas BRT tienen un servicio frecuente y rápido entre orígenes y destinos, poseen amplia capacidad para demanda de pasajeros a lo largo de los corredores, existe un rápido abordaje y desembarque de pasajeros, el cobro de la tarifa se hace antes de abordar y hay una integración entre rutas, corredores y servicios alimentadores. (Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo, 2010)

La estructura institucional y de negocios de este sistema es distinta, a saber: los procesos de licitación para la adjudicación de contratos y concesiones son totalmente transparentes, tienen una gestión eficiente que se traduce en la minimización o eliminación del subsidio del sector público hacia la operación del sistema, los sistemas de recaudo de la tarifa son operados y gestionados de manera independiente y el seguimiento del control de la calidad se lleva a cabo por una entidad o agencia independiente. (Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo, 2010)

Tecnológicamente estos sistemas se distinguen por contar con vehículos de bajas emisiones, cuentan con tecnologías de bajo ruido, tecnología de verificación y recaudo de tarifas automáticas, la gestión del sistema es a través de un centro de control centralizado, utilizando aplicaciones de geolocalización,

además cuentan con prioridad semafórica o separación de nivel en intersecciones. (Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo, 2010)

Estos sistemas priorizan la atención al cliente, les otorgan facilidades clave, cuentan con facilidades de acceso entre el sistema y otros medios de movilidad (bicicletas, taxis, transeúntes, etc.), ofrecen infraestructura especial para facilitar el acceso a personas con discapacidad y cuentan con efectivos sistemas de información a los usuarios. (Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo, 2010)

Levinson, y otros (2010) agregan que otras características son: la velocidad, que en promedio es de 14 y 19 millas por hora en las calles de la ciudad y de 35 millas en autopistas; ahorros en los tiempos de viaje, los BRT registran un ahorro de 2 a 3 minutos por milla en sistemas que cuentan con carriles exclusivos y los ahorros en las calles arteriales son de 1 a 2 minutos por milla; provocan una mayor inversión en construcción alrededor de las estaciones; y, los costos son comparativamente más bajos respecto a otros sistemas de movilidad masiva.

Se establece que aquellas ciudades cuya población exceda los 600 000 habitantes ameritan un estudio de viabilidad para el desarrollo de un sistema integrado de transporte masivo (Consejo Nacional de Política Económica y Social, Diciembre de 2003). Esto queda confirmado en el estudio que realizaron Levinson, y otros, 2010, en 25 ciudades alrededor del mundo donde han ofrecido evidencia empírica de sistemas BRT que han creados en ciudades como Eugene (0.2 millones de habitantes), Hartford (0.8 millones de habitantes), Ottawa (0.7 millones de habitantes), Leeds (0.7 millones de

habitantes), Rouen (0.4 millones de habitantes) y Runcorn (0.1 millones de habitantes).

La localidad de Hermosillo cuenta, según cifras de 2010, con una población de 715 061 habitantes de los cuales 150 000 demandan el servicio de transporte diariamente, teniendo un aforo aproximado de 230 000, según cifras de la empresa.

Las características de la demanda y el conocimiento empírico que nos ofrecen Levinson, y otros, 2010, nos demuestran que la implementación de un sistema de tipo BRT en la ciudad de Hermosillo sería totalmente viable o por lo menos amerita un estudio serio para determinarlo.

A partir de la información obtenida a lo largo de la investigación, principalmente la recolectada a través de las encuestas y la desarrollada en el capítulo 2, se propone la implementación de una serie de rutas troncales que recorran la ciudad de Hermosillo a través de sus principales vialidades utilizando carriles de tráfico mixto, en una primera etapa, para después pasar a carriles de uso exclusivo.

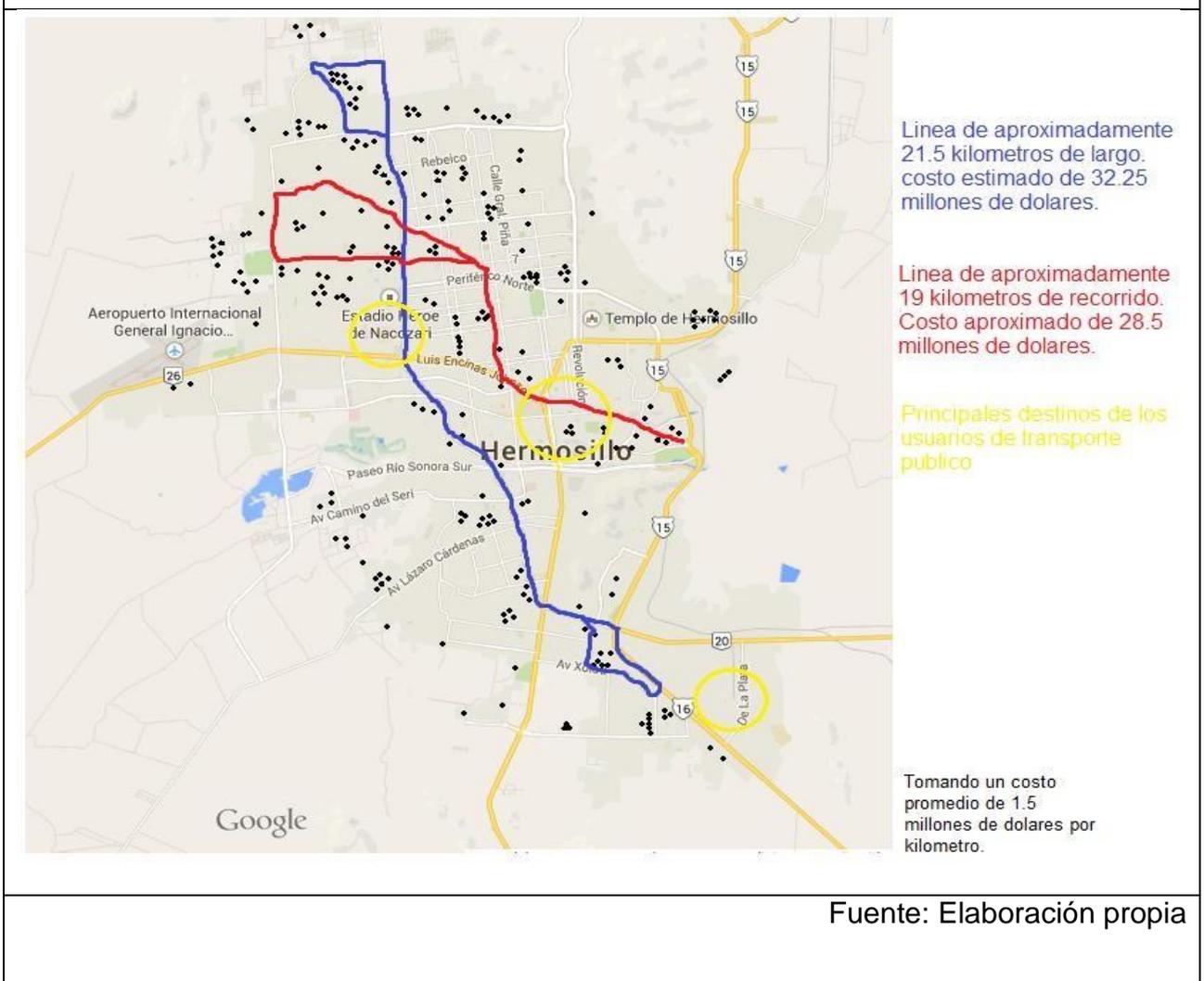
Es importante mencionar que no es la primera vez que se proponen sistemas de este tipo en Hermosillo, por lo que se recomienda al lector revisar los Programas Municipales de Desarrollo Urbano 2012-2015 publicado el 12 de agosto de 2014 en el Boletín Oficial y el que fue presentado en diciembre de 2006. En el apartado de 5 de anexos se pueden revisar las rutas troncales propuestas (mapa 5.1 y 5.2).

Este sistema de autobuses de tránsito rápido sería alimentado por camiones de menor capacidad, justo como los que operan actualmente, que llevarían a los

usuarios que se encontraran en puntos lejanos hacia las estaciones BRT más cercanas. Con este sistema se reducirían las rutas de transporte y se eficienta su uso a través de un rediseño de rutas.

Las rutas de BRT que se proponen en función de los resultados de la investigación, son:

Mapa 5.3 Rutas BRT propuestas.



Estas rutas responden a la realidad de la ciudad, dando cobertura a los lugares donde se encuentra la mayor demanda de usuarios de transporte público

además de que pasan, o tienen una influencia directa dada la cercanía de la ruta, por los principales destinos de los usuarios.

Dada una velocidad de 20 kilómetros por hora la ruta azul se recorrería en 1.04 horas (sin tomar en cuenta los tiempos de paradas) y se necesitarían 6 unidades para tener una frecuencia de pasada 10 minutos.

La ruta roja se recorrería en alrededor de 1 hora y se necesitarían también 6 unidades para mantener una frecuencia de pasada de 10 minutos.

Los beneficios de adoptar un sistema BRT son: el ahorro de tiempo para los usuarios del transporte lo que se traduciría en productividad laboral y calidad de vida; los vehículos de tráfico mixto también ahorrarían tiempo lo que se traduciría en productividad laboral y eficiencia en la entrega de bienes y servicios; ahorro de combustible lo que trae consigo una reducción de en gastos de combustible para los operadores de transporte público, una reducción de gastos en combustible para el resto de los automovilistas y una reducción en la dependencia de combustible importado o uso del suministro doméstico; mejoras en la calidad del aire, pues las emisiones de CO, NOx<sup>35</sup>, PM y SOx<sup>36</sup> se reducirían por lo que mejoraría la salud humana, se preservaría el ambiente natural y urbano e incrementaría la productividad laboral; reducciones de las emisiones de gases invernadero con lo que estaríamos combatiendo el calentamiento global; reducciones en el ruido y las vibraciones; otras mejoras ambientales como la reducción en los desechos sólidos y menores impactos sobre la flora y la fauna; empleo en el sistema de transporte durante la construcción y, posteriormente, en su operación. Activación de la

<sup>35</sup> Óxidos de nitrógeno.

<sup>36</sup> Óxidos de azufre.

economía con la venta de propiedades, incremento en las ventas de los comercios y generación de empleo; beneficios de afluencia para los pasajeros como la comodidad de éstos y el prestigio del sistema; beneficios sociales con la reducción de los crímenes en el área. Se fomentaría la sociabilidad en el ambiente de calle, existiría igualdad para los grupos de bajos ingresos y habría un aumento en el orgullo cívico y en el sentido de comodidad; imagen de la ciudad, esta se convertiría en un orgullo y se convertiría en un destino turístico atractivo; desarrollo urbano más sostenible, incluyendo la densificación de los corredores principales y se reducirían los costos para la prestación de servicios públicos en general; y, sería posible obtener un beneficio político de todo esto, pues los BRT pueden ser desarrollados en un periodo de tiempo político por lo que el gobernante en turno se beneficiaría de la entrega de este proyecto durante su gestión, dado que proporcionaría un recurso de alta calidad que produciría resultados positivos para virtualmente todos los grupos de votantes. (Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo, 2010)

## **Bibliografía.**

- Ley de Planeación.* (2012). H. Congreso de la Unión.
- Ley 149 de Transporte.* (2014). Hermosillo, Sonora: Congreso del Estado de Sonora.
- Aguilar Cruz, F. (2007). Reseña de "Transporte urbano en latino america y el caribe: estudios de casos (San jose, Puebla, Puerto España y Puerto Principe) de Yaves bussiere". *Aportes. Benemerita Universidad Autonoma de Puebla*, 145-148.
- Aguilar, L. (2009). Marco para el analisis de las politicas publicas. En F. y. Mariñez, *Política publica y democracia en America Latina del analisis a la implementación.* Mexico, D.F.: Porrúa.
- Álvarez Palma, A. M. (1985). Los caminos. En A. M. Álvarez Palma, A. Echeverría Pérez, J. Escárcega Escárcega, J. C. Montanaé Martí, R. G. Pérez Bedolla, M. E. Villalpando Canchola, y otros, *Historia general de Sonora. Tomo 1. Periodo prehistorico y prehispanico.* Hermosillo, Sonora: Gobierno del estado de Sonora.
- Avilés Lopez, V. H. (2011). *Analisis modular para la verificación y mantenimiento del transporte urbano de la ciudad de Hermosillo, Sonora.* Hermosillo: Universidad de Sonora.
- Banco de desarrollo de America Latina. (2011). *Desarrollo urbano y movilidad en America Latina.* Panamá: Corporacion Andina de Fomento.
- Benitez Valenzuela, G. (2006). *Analisis del transporte publico en la ciudad de Hermosillo.* Hermosillo, Sonora: Universidad de Sonora.
- Bours Castelo, Eduardo. (2004). *Primer Informe de Gobierno del Estado de Sonora.* Hermosillo, Sonora.: Gobierno del Estado de Sonora.
- Bours Castelo, Eduardo. (2005). *Segundo Informe de Gobierno del Estado de Sonora.* Hermosillo, Sonora.: Gobierno del Estado de Sonora.
- Bours Castelo, Eduardo. (2006). *Tercer Informe de Gobierno del Estado de Sonora.* Hermosillo, Sonora.: Gobierno del Estado de Sonora.
- Bours Castelo, Eduardo. (2007). *Cuarto Informe de Gobierno del Estado de Sonora.* Hermosillo, Sonora.: Gobierno del Estado de Sonora.
- Bours Castelo, Eduardo. (2008). *Quinto Informe de Gobierno del Estado de Sonora.* Hermosillo, Sonora.: Gobierno del Estado de Sonora.
- Bours Castelo, Eduardo. (2009). *Sexto Informe de Gobierno del Estado de Sonora.* Hermosillo, Sonora.: Gobierno del Estado de Sonora.

- Centro de estudios del transporte área metropolitana, Universidad de Buenos Aires. (2008). *Aporte academico a las politicas de movilidad urbana*. Buenos Aires, Argentina: Seminario de politicas de movilidad urbana y servicios de infraestructura urbana de transporte.
- Centro de fomento de la educacion y salud de los operarios del transporte publico de la ciudad de México A.C., C. A. (s.f.). *Manual especializado para el transporte publico de pasajeros*.
- Centro de fomento de la educación y salud de los operarios del transporte público de la ciudad de México A.C., C. A. (s.f.). *Manual especializado para el transporte publico de pasajeros*.
- CEPAL. (1998). Congestion del transito urbano: Alternativas pas su control. *Boletin FAL. ed. No. 145*.
- CEPAL. (2002). Hacia un nuevo paradigma en los sistemas masivos de transporte urbano. el caso Transmilenio. *Boletin FAL. ed. No. 186*.
- CEPAL. (2002). La planificacion del transporte urbano ante los cambios demograficos, sociales, económicos y tecnológicos. *Boletin FAL. Facilitación del comercio y el transporte en America Latina y el Caribe. Edición No. 188*.
- CEPAL. (2004). La planificación del transporte y su incidencia en la competitividad de las ciudades. *Boletin FAL. Facilitacion del comercio y el transporte en America Latina y el Caribe*.
- CEPAL. (2008). Platicas de movilidad urbana. *Boletin FAL. Facilitación del comercio y el transporte en America Latina y el Caribe. Ed. 260*.
- Comision de Derechos Humanos del Distrito Federal. (2013). *Informe especial sobre el derecho a la movilidad en el distrito federal. 2011-2012*. Mexico, D.F.: Comision de derechos humanos del distrito federal.
- Comision de Derechos Humanos del Distrito Federal. (2013). *Informe especial sobre el derecho a la movilidad en el distrito federal. 2011-2012*. Mexico, D.F.: Comision de derechos humanos del distrito federal.
- Congreso del Estado de Sonora. (2003). *Ley 149 de Transporte* . Hermosillo, Sonora: Gobierno del Estado de Sonora.
- Consejo nacional de politica economica y social. (2002). Politica para mejorar el servicio de transporte publico urbano de pasajeros. *Consejo nacional de politica economica y social. No. 3167*.
- Consejo Nacional de Politica Economica y Social. (Diciembre de 2003). Politica nacional de transporte urbano y masivo.

- Cornejo, V. (25 de Febrero de 2014). Entrevista al Coordinador de SIENTE. (A. Duran, Entrevistador)
- Creswell, J. (1994). *Diseño de investigación. Aproximaciones cualitativas y cuantitativas*.
- Cruz Sandoval, C. (2004). Políticas públicas, la pobreza y la privación de las capacidades desde la óptica de la teoría de la estructuración. En D. Arredondo Lopez, *Calidad de vida y políticas públicas en Sonora* (págs. 231-237). Hermosillo, Sonora: UniSon.
- Curlango Rodríguez, E. (2012). *Políticas públicas 2003-2009*. Hermosillo, Sonora.
- Davalos, H. (13 de Febrero de 2014). Entrevista al Gerente de Recursos Humanos. (A. Duran, Entrevistador)
- Desconocido. (s.f.). Recuperado el 10 de Febrero de 2015, de [http://www.kioscomayor.com/archivo/primer\\_informe\\_egc.pdf](http://www.kioscomayor.com/archivo/primer_informe_egc.pdf)
- Ejea Mendoza, G. (octubre de 2006). *Universidad nacional autonoma de mexico. unidad azcapozalco*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2014, de <http://www.azc.uam.mx/socialesyhumanidades/03/reportes/eco/lec/vlec021.pdf>
- Ferro, G., & Lentino, E. (2012). Infraestructura y equidad social: experiencias en agua potable, saneamiento y transporte urbano de pasajeros en America Latina. *Recursos naturales e infraestructura, No. 158*.
- Figueroa, O. (2005). Transporte urbano y globalización. Políticas y efectos en America Latina. *Eure. Vol. XXXI, No. 94*, 41-53.
- Fimbres, L. (12 de Febrero de 2014). Entrevista al Gerente de Operaciones. (A. Duran, Entrevistador)
- Fondo para la modernización del transporte, G. d. (s/f). *Portal de transparencia*. Recuperado el 04 de 11 de 2014, de <http://transparencia.esonora.gob.mx/Sonora/Transparencia/Poder+Ejecutivo/Entidades/Fondo+Estat+para+la+Modernizaci%C3%B3n+del+Transporte/Marco+Normativo/Actas/#>
- García Roman, O. (2006). *El servicio público de transporte urbano de la ciudad de Hermosillo: Análisis de los procedimientos administrativos de la concesión 1982-2004*. Hermosillo: Colegio de Sonora.

- Gracida Romo, J. J. (1997). Génesis y consolidación del porfiriato en Sonora (1883-1895). En *Historia general de Sonora. Tomo IV*. Hermosillo, Sonora: Gobierno del estado.
- Guareti, J. J. (1957). *Los servicios publicos*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Economicas.
- Hermosillo, Gobierno del Municipio de. (Enero de 2004). Plan Municipal de Desarrollo 2004-2006. En O. d. Sonora, *Boletin Oficial Tomo CLXXIII* (págs. Seccion 7; Pp.45-62). Hermosillo, Sonora: Gobierno del Estado de Sonora.
- Hermosillo, Gobierno del Municipio de. (Enero de 2007). Plan Municipal de Desarrollo 2007-2009. En O. d. Sonora, *Boletin Ofial Tomo CLXXIX* (págs. Seccion 5; P.p. 1-21). Hermosillo, Sonora.: Gobierno del Estado de Sonora.
- Hermosillo, Gobierno del Municipio de. (Enero de 2010). Plan Municipal de Desarrollo 2009-2012. En O. d. Sonora, *Boletin Oficial Tomo CLXXXV* (págs. Seccion 4; Pp. 23-30). Hermosillo, Sonora.: Gobierno del Estado de Sonora.
- Huerta, V. (1917). *Primer informe de gobierno del estado de Sonora*. Hermosillo, Sonora: Gobierno del Estado.
- Instituto de investigaciones, D. J. (1989). *Sonora. Una historia compartida*. Hermosillo, Sonora: Gobierno del estado.
- Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo. (Enero de 2010). *Mexico.itdp.org*. Recuperado el 07 de Febrero de 20014, de [http://mexico.itdp.org/wp-content/uploads/BRT-Guide-Spanish-complete\\_unlocked.pdf](http://mexico.itdp.org/wp-content/uploads/BRT-Guide-Spanish-complete_unlocked.pdf)
- Instituto de politicas para el transporte y el desarrollo. (2012). *Transformando la movilidad urbana en mexico. hacia ciudades accesibles con menor uso dell automovil*. Mexico, D.F.
- Kuntz Ficker, Sandra. (2012). *Historia economica de México. De la colonia a nuestros días*. México D.F.: El Colegio de Mexico; Secretaria de economía.
- Lagarda Lagarda, I. (2012). *El origen del transporte publico de pasajeros en Hermosillo. Los cocheros, el trenecito a villa de seris y el tranvia de mulitas*. Hermosillo: Sociedad sonorenses de historia.
- Landeros Jaime, F. J. (2014). *El marco institucional del servicio de transporte publico urbano en Hermosillo, Sonora; análisis del subsidio y el conflicto*

*entre concesionarios y el gobierno del estado 2009-2012*. Hermosillo: Colegio de Sonora.

Levinson, H., Zimmerman, S., Clinger, J., Rutherford, S., Smith, R., Cracknell, J., y otros. (2003). *TCRP Report 90. Bus Rapid Transit. Volume 1: Case Studies in Bus Rapid Transit*. Washington, D.C.: Transportation Research Board.

*Ley de Planeación*. (s.f.). Congreso del Estado de Sonora.

López Caballero, Alejandro. (2013). *Primer Informe de Gobierno del Municipio de Hermosillo*. Hermosillo, Sonora: Ayuntamiento de Hermosillo.

López Caballero, Alejandro. (2014). *Segundo Informe de Gobierno del Municipio de Hermosillo*. Hermosillo, Sonora: Ayuntamiento de Hermosillo.

López Ochoa, C. (10 de Febrero de 2014). Entrevista al Gerente de Administración y Finanzas. (A. Duran, Entrevistador)

Lopez Olvera, M. A. (2009). El transporte de pasajeros y el sistema vial en la ciudad de México. *Instituto de investigaciones jurídicas. UNAM*.

Mendoza Sánchez, M. A. (2012). La dinamica demografica en Sonora, 2000-2030. *Tendencias Economicas*, 88-95.

Miranda, R. (11 de Febrero de 2014). Entrevista al Gerente de Flota. (A. Duran, Entrevistador)

Moliner Moliner, A., & Sanchez Arellano, L. I. (1977). *Transporte publico: planeación, diseño, operación y administración*. Estado de México: Universidad Autonoma del Estado de Mexico.

Morales Zamorano, M. A. (2004). Participación social, transparencia gubernamental y políticas públicas para elevar la calidad de vida en Sonora. En D. Arredondo Lopez, *Calidad de vida y políticas públicas en Sonora* (págs. 41-57). Hermosillo, Sonora: UniSon.

Operador 01. (1 de Febrero de 2014). Entrevista al operador 01. (D. Amhed, Entrevistador)

Operador 02. (2 de Febrero de 2014). Entrevista al operador 02. (A. Duran, Entrevistador)

Operador 03. (2 de Febrero de 2014). Entrevista al operador 03. (A. Duran, Entrevistador)

Operador 04. (2 de Febrero de 2014). Entrevista al operador 04. (A. Duran, Entrevistador)

- Operador 05. (02 de Febrero de 2014). Entrevista al operador 05. (A. Duran, Entrevistador)
- Padres Elías Guillermo. (2013). *Cuarto Informe de Gobierno del Estado de Sonora*. Hermosillo, Sonora.: Gobierno del Estado de Sonora.
- Padres Elías, Guillermo. (2010). *Primer Informe de Gobierno del Estado de Sonora*. Hermosillo, Sonora.: Gobierno del Estado de Sonora.
- Padres Elías, Guillermo. (2011). *Segundo Informe de Gobierno del Estado de Sonora*. Hermosillo, Sonora.: Gobierno del Estado de Sonora.
- Padres Elías, Guillermo. (2012). *Tercer Informe de Gobierno del Estado de Sonora*. Hermosillo, Sonora.: Gobierno del Estado de Sonora.
- Padres Elías, Guillermo. (2014). *Quinto Informe de Gobierno del Estado de Sonora*. Hermosillo, Sonora: Gobierno del Estado de Sonora.
- Portela Peralta, M. A. (2004). *El servicio de transporte público urbano en Hermosillo: 1993-2003*. . Hermosillo, Sonora: Universidad de Sonora.
- Radding Murrieta, C. (1997). El modernismo en Sonora y los inicios de la revolución 1910-1913. En Varios, *Historia general de Sonora*. Hermosillo, Sonora: Gobierno del estado.
- sanchez, R. (2008). Una aproximación a las políticas de movilidad urbana. *Seminario de políticas de movilidad urbana y servicios de infraestructura urbana de transporte*. Buenos Aires, Argentina: CEPAL; Naciones Unidas.
- Sindicato de SICTUHSA. (31 de Enero de 2014). Entrevista a personal del sindicato de SICTUHSA. (A. Duran, Entrevistador)
- Sociedad Integradora y Concentradora del Transporte Urbano del Municipio de Hermosillo S.A de C.V. (s.f.). *Acerca de: SICTUHSA*. Recuperado el 05 de 01 de 2015, de SICTUHSA: <http://www.sictuhsa.mx/>
- Thomson, I. (2002). Impacto de las tendencias sociales, económicas y tecnológicas sobre el transporte público: una investigación preliminar en ciudades de América Latina. *Recursos naturales e infraestructura*, Serie No. 41.
- Thomson, J. (1976). *Teoría económica del transporte*. Alianza.
- Topete, F. (1928). *Informe de gobierno del estado de Sonora*. Hermosillo, Sonora: Gobierno del Estado.
- Union Internacional de Transporte Publico. (Mayo de 2003). Tres paradas para la movilidad sostenible. *Ticket to the future*.

Union internacional de transporte publico, (. (2009). *Evaluacion de las ventajas del transporte publico*. Mexico, D.F.: Union internacional de transporte publico.

Urdaneta, J. (2007). Politicas y calidad de servicio del transporte publico urbano en el municipio de Maracaibo. *VIII Congreso iberoamericano de municipalistas*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Zulia.

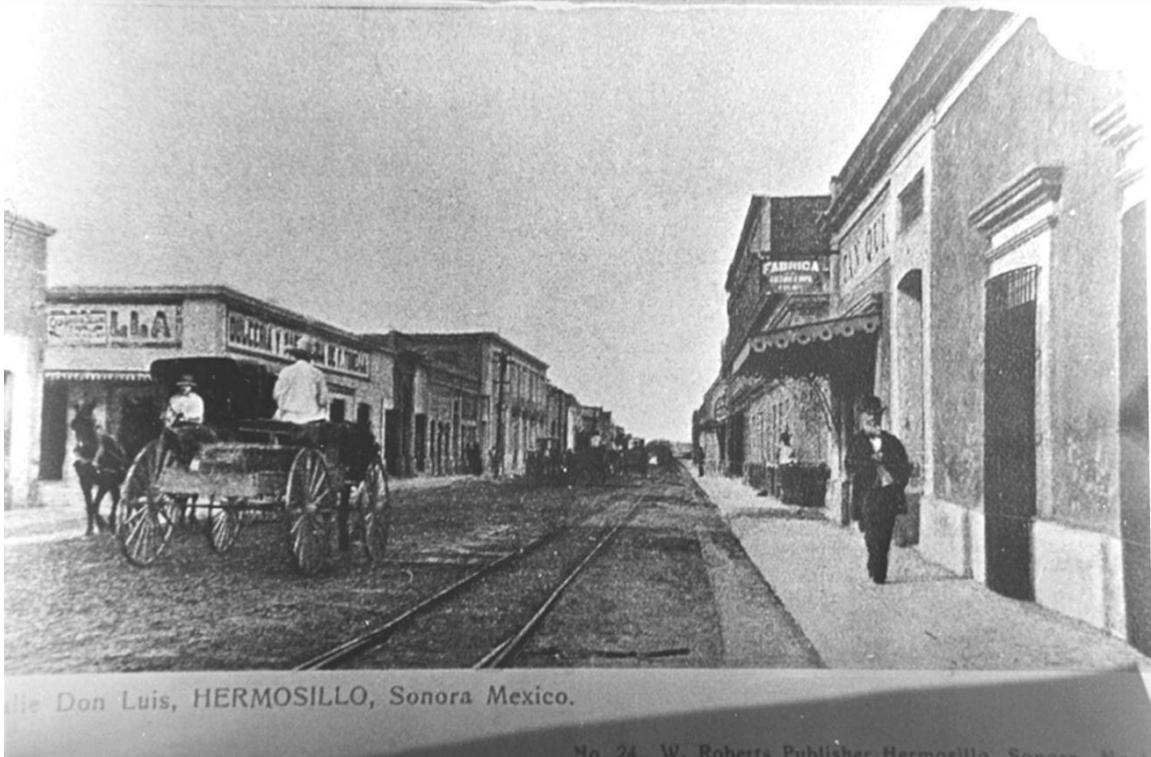
Valenzuela, N. (17 de Septiembre de 2007). Enfoca alcalde labor en agua y área social. *El imparcial*.

# **ANEXOS**

# **Capítulo 1**

# **ICONOGRAFÍA**

Fotografía 1. Calle Serdan, 1902.



Fuente: Cortesía del Mtro. Ignacio Lagarda Lagarda

Fotografía 2. Estación del ferrocarril.



Fuente: Cortesía del Mtro. Ignacio Lagarda Lagarda

**Fotografía 3. Tranvia de mulitas, 1902.**



Fuente: Cortesía del Mtro. Ignacio Lagarda Lagarda

**Fotografía 4. Falcon van Ecoline, 1965-66.**



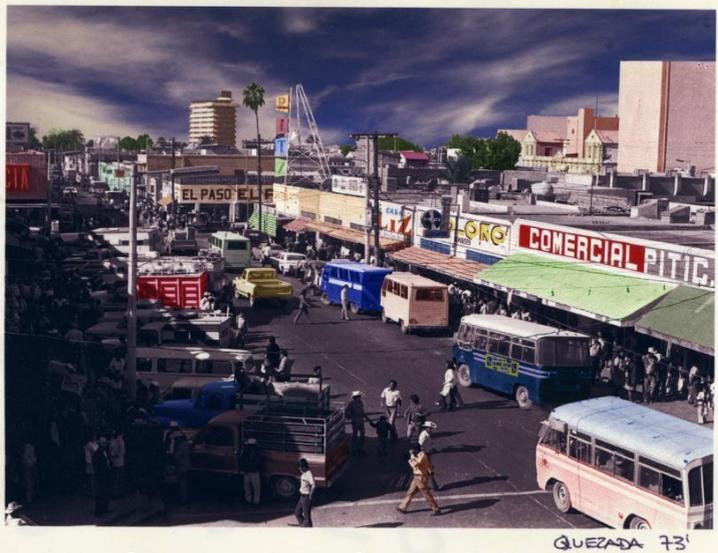
Fuente: Cortesía del Mtro. Ignacio Lagarda Lagarda

**Fotografía 5. Los nuevos peseros, 1974.**



Fuente: Cortesía del Mtro. Ignacio Lagarda Lagarda

**Fotografía 6. Calle Monterrey, 1976.**



Fuente: Cortesía del Mtro. Ignacio Lagarda Lagarda

**Fotografía 7. Autobuses de mayor capacidad.**



Fuente: Cortesía del Mtro. Ignacio Lagarda Lagarda

**Fotografía 8. Mayor tránsito en las calles.**



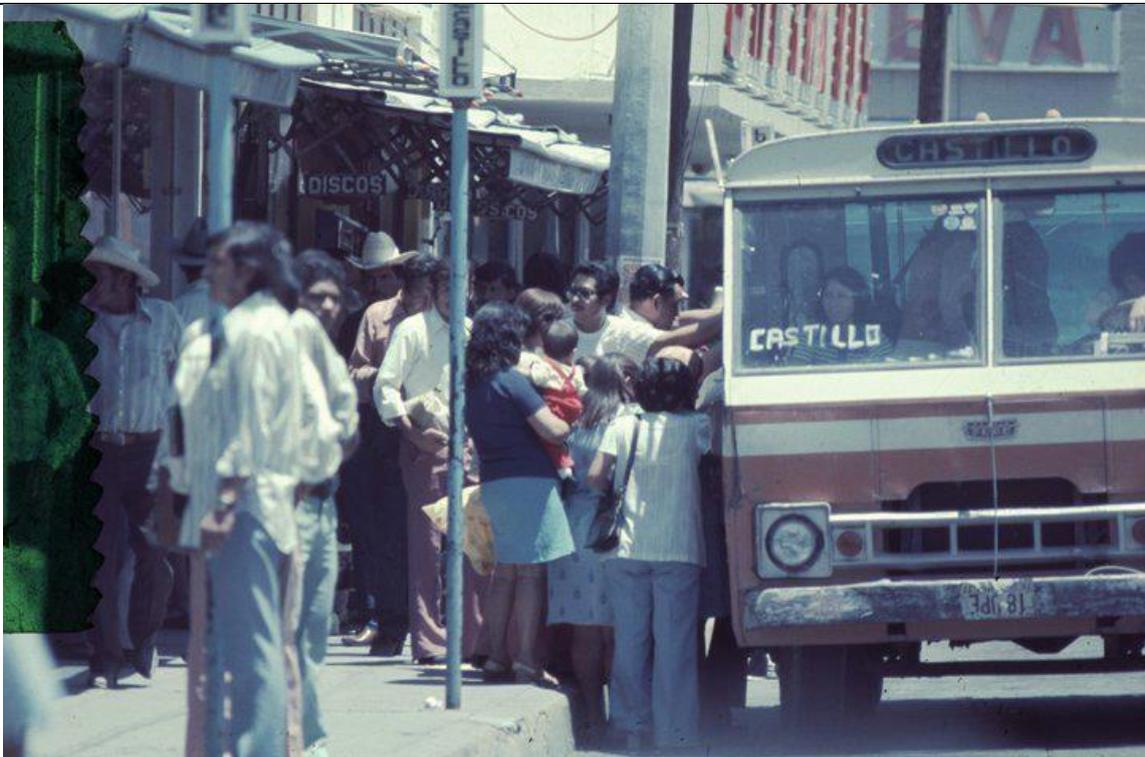
Fuente: Cortesía del Mtro. Ignacio Lagarda Lagarda

**Fotografía 9. Transporte Público.**



Fuente: Cortesía del Mtro. Ignacio Lagarda Lagarda

**Fotografía 10. Mayor demanda del servicio.**



Fuente: Cortesía del Mtro. Ignacio Lagarda Lagarda

# Capítulo 2

**Tabla 2.2.1 Composición por sexo de los encuestados.**

|         |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Masculino | 130        | 48,1       | 48,1                 | 48,1                    |
|         | Femenino  | 140        | 51,9       | 51,9                 | 100,0                   |
|         | Total     | 270        | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 2.2.2 Ocupación de los encuestados.**

|         |                        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Estudiante             | 73         | 27,0       | 27,0                 | 27,0                    |
|         | Estudiante/Trabajador  | 33         | 12,2       | 12,2                 | 39,3                    |
|         | Estudiante/Ama de casa | 1          | ,4         | ,4                   | 39,6                    |
|         | Trabajador             | 136        | 50,4       | 50,4                 | 90,0                    |
|         | Ama de Casa            | 26         | 9,6        | 9,6                  | 99,6                    |
|         | Otro <sup>a</sup>      | 1          | ,4         | ,4                   | 100,0                   |
|         | Total                  | 270        | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: Elaboración propia

a. Jubilado

**Tabla de estadísticos 2.2.3.  
Edad de los encuestados.**

|            |          |         |
|------------|----------|---------|
| N          | Válidos  | 270     |
|            | Perdidos | 0       |
| Media      |          | 31,24   |
| Mediana    |          | 26,00   |
| Moda       |          | 21      |
| Desv. típ. |          | 13,021  |
| Varianza   |          | 169,551 |
| Mínimo     |          | 15      |
| Máximo     |          | 69      |

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 2.2.6 Cuántas calles camina de su casa a la parada del camión.**

|                            |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos                    | 0        | 3          | 1,1        | 1,1               | 1,1                  |
|                            | 1-3      | 113        | 41,9       | 41,9              | 43,0                 |
|                            | 4-6      | 95         | 35,2       | 35,2              | 78,1                 |
|                            | Más de 6 | 59         | 21,9       | 21,9              | 100,0                |
|                            | Total    | 270        | 100,0      | 100,0             |                      |
| Fuente: Elaboración Propia |          |            |            |                   |                      |

**Tabla 2.2.7 Tiempo de espera.**

|                            |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos                    | 0-5min    | 3          | 1,1        | 1,1               | 1,1                  |
|                            | 6-15min   | 61         | 22,6       | 22,6              | 23,7                 |
|                            | 16-20min  | 85         | 31,5       | 31,5              | 55,2                 |
|                            | más de 20 | 121        | 44,8       | 44,8              | 100,0                |
|                            | Total     | 270        | 100,0      | 100,0             |                      |
| Fuente: Elaboración Propia |           |            |            |                   |                      |

**Tabla 2.2.8 Tiempo de viaje.**

|                            |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos                    | 0-10min   | 10         | 3,7        | 3,7               | 3,7                  |
|                            | 11-20min  | 56         | 20,7       | 20,7              | 24,4                 |
|                            | Mas de 20 | 204        | 75,6       | 75,6              | 100,0                |
|                            | Total     | 270        | 100,0      | 100,0             |                      |
| Fuente: Elaboración Propia |           |            |            |                   |                      |

**Tabla 2.2.9 usos alternativos del transporte público.**

|          |   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Ir a lugares recreativos  | 44         | 16,3       | 20,0              | 20,0                 |
|          | Visita a familiares y amigos  | 68         | 25,2       | 30,9              | 50,9                 |
|          | Ir a hacer deporte  | 4          | 1,5        | 1,8               | 52,7                 |
|          | Ir a lugares recreativos/Visitar familiares amigos                    | 98         | 36,3       | 44,5              | 97,3                 |
|          | Ir a lugares recreativos/Hacer deporte                                | 1          | ,4         | ,5                | 97,7                 |
|          | Ir a lugares recreativos/Visitar Familiares Amigos/Ir a hacer deporte | 5          | 1,9        | 2,3               | 100,0                |
|          | Total   | 220        | 81,5       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema   | 50         | 18,5       |                   |                      |
| Total    |   | 270        | 100,0      |                   |                      |

Fuente: Elaboración Propia

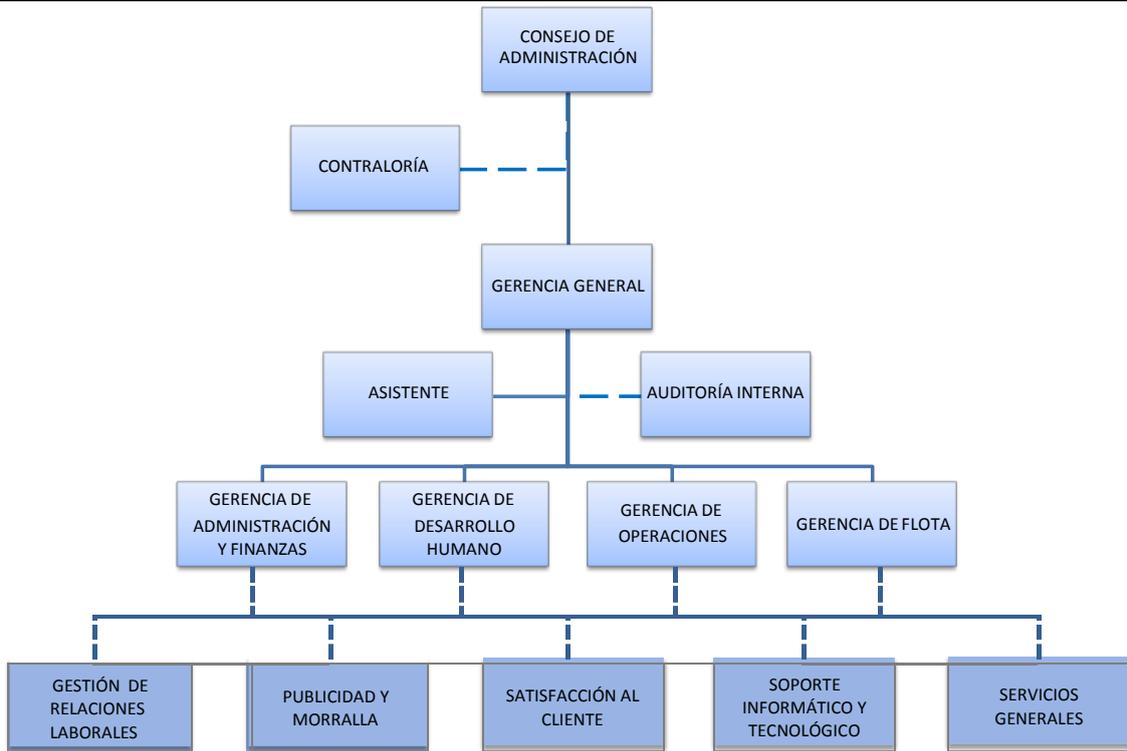
**Tabla 2.2.10 Problemas con el horario en el que se presta el servicio.**

|         |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si    | 184        | 68,1       | 68,1              | 68,1                 |
|         | No    | 86         | 31,9       | 31,9              | 100,0                |
|         | Total | 270        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración Propia

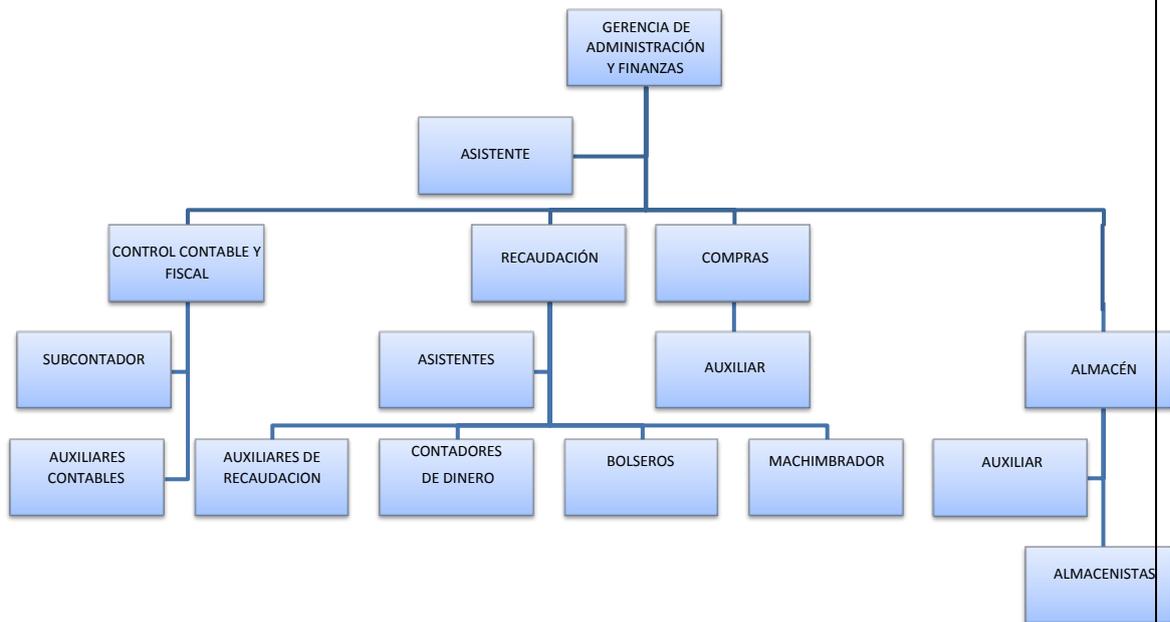
# Capítulo 3

### Organigrama 3.1.1 Organigrama General.



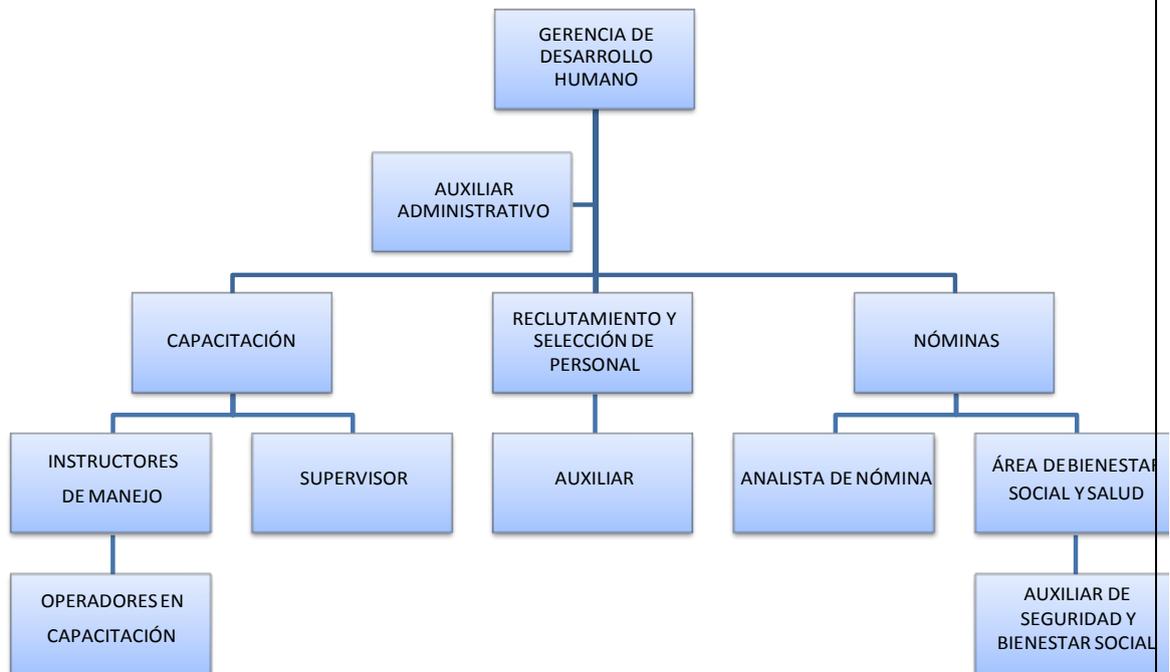
Fuente: Sociedad Integradora y Concentradora del Transporte Urbano del Municipio de Hermosillo.

### Organigrama 3.1.2 Administración y finanzas.



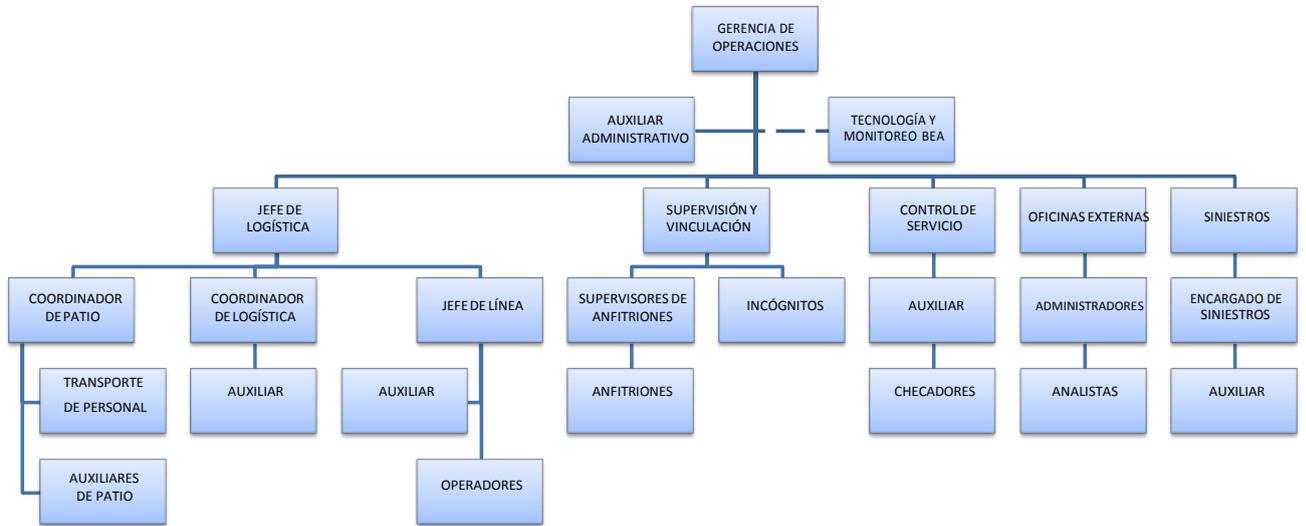
Fuente: Sociedad Integradora y Concentradora del Transporte Urbano del Municipio de Hermosillo.

### Organigrama 3.1.3. Desarrollo Humano.



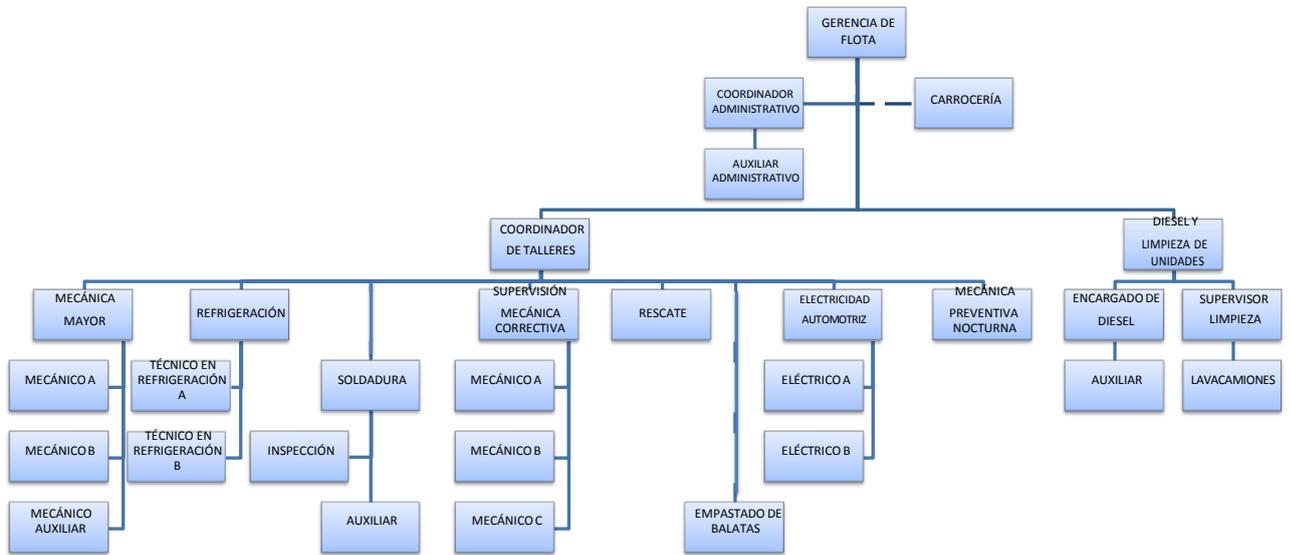
Fuente: Sociedad Integradora y Concentradora del Transporte Urbano del Municipio de Hermosillo.

### Organigrama 3.1.4 Operaciones.



Fuente: Sociedad Integradora y Concentradora del Transporte Urbano del Municipio de Hermosillo.

### Organigrama 3.1.5 Flota.



Fuente: Sociedad Integradora y Concentradora del Transporte Urbano del Municipio de Hermosillo.

## **Anexo 3.2 Entrevistas.**

### **3.2.1 Entrevista al Gerente de Administración y Finanzas.**

Amhed: Si pudiéramos empezar con una reseña personal sobre usted, su trayectoria académica y su experiencia profesional, por favor.

Carlos: Bueno, mi nombre es Carlos López Ochoa soy egresado de la Universidad de Sonora hace ya varios años, 1975- 1980 fue la generación, tengo ya aproximadamente cuarenta, cuarenta y tantos años trabajando ya más que nada en el área administrativa. Los diez primeros años fueron como contador general y a partir del onceavo año ya empecé a dedicarme más en lo que fue el aspecto administrativo. Yo trabajé, he trabajado en diversidad de empresa, estuve trabajando en Coca- Cola, en los corporativos de los VH, estuve trabajando en el corporativo de una gasera, Gasera Continental del Pacifico he y últimamente me he dedicado a la docencia. Estuve trabajando en la docencia en la Universidad Kino en las áreas económico- administrativo ahorita aquí en el último trabajo que tengo que es aquí en el transporte en la Sociedad Integradora y Concentradora del transporte voy para ocho años ya, ocho años ya trabajando aquí... y aclarando, estude una maestría en educación, me falta la titulación pero prácticamente concluí el plan de estudios de la maestría en educación.

Amhed: ¿Cómo llega a SICTUHSA?

Carlos: Yo llegue a SICTUHSA por la invitación de un compañero maestro, es un psicólogo que el vino primeramente que yo a esta empresa como encargado del área de desarrollo humano y después me invito él a participar en el proyecto, me invitó por un año y ya voy para ocho años aquí

Amhed: ¿Ha cambiado mucho la situación de la empresa desde que usted se inició a lo que es actualmente?

Carlos: Bueno mira, operacionalmente sí, empezamos, a mí me toco empezar con 70 camiones nuevos y doscientos y feria camiones usados y después ya se integraron más unidades a un año- dos años de haber iniciado operaciones y me tocaron 360 camiones nuevos. En el aspecto operativo se ha ido organizando, se ha ido trabajando, desgraciadamente la empresa se ha visto involucrada en una serie de problemas internos y externos, el interno pues es medio controlado, en el externo si ya no tuvimos control fue una diferencia con el gobierno, que hasta la fecha estamos trabajando bajo esa no muy buena relación con el gobierno, eso nos ha traído problemas financieros. ¿Financieros por qué? Porque tras una promesa de campaña, de pagarnos lo que es el subsidio al estudiante, no nos ha pagado en su totalidad lo que es ese subsidio, que ese, ese es un recurso que aliviaría al cien por ciento esa problemática financiera que traemos.

Amhed: ¿En que se traduce esta problemática financiera que trae la empresa?

Carlos: Pues que, no tenemos unidades nuevas, estamos viendo apenas un proyectos nuevos todavía en que... la, una estructura operacional como edificios, oficinas son las mismas con las que entramos y un estancamiento no, porque no hay el recurso, no hay el recurso pues para una, una mantenimiento de unidades, mantenimiento adecuado de unidades, adquisición de unidades nuevas, nuevos proyectos que traigamos pues se están quedando estancados.

Amhed: ¿Qué proyectos son los que la empresa no ha podido realizar por la falta de recursos?

Carlos: El principal, la expansión de la empresa, segundo la adquisición de nuevas unidades, tercero la adquisición de un centro de pernocta propio, el desarrollo de la gente, el desarrollo profesional de los empleados, yo creo que esos son los aspectos más importantes.

Amhed: Cuando habla de expansión ¿A qué se refiere?

Carlos: Expandir en nuevas rutas, en nuevos mercados expandirnos en otros negocios, hay un proyecto original que traíamos que contemplaba otros negocios, como refaccionarias, talleres...

Amhed: ¿Para que sirvieran como proveedores?

Carlos: Así es, que sirvieran como proveedores para la empresa pero también como una fuente de ingreso complementario para el concesionario.

Amhed: ¿Con que cantidad de recursos opera la empresa anualmente?

Carlos: Ahorita yo creo que estamos hablando, aproximadamente como unos 300 millones de pesos.

Amhed: Que cantidad se requiere para que la empresa pueda lograr todo esto

Carlos: unos 450 millones.

Amhed: ¿Y la diferencia se cubriría con lo que es el subsidio?

Carlos: Parte importante sería ese subsidio, pero también tenemos una problemática muy fuerte de lo que es la tarifa, la tarifa en el caso del transporte urbano está controlada, no podemos nosotros estar incrementando tarifas. Hay un consejo técnico que es el que se encarga de la autorización, ahorita nuestra

tarifa opera desde 2005 aproximadamente. Estamos trabajando con ingresos de 2005 y costos de 2014-2015.

Amhed: ¿Es adecuada la tarifa que existe actualmente?

Carlos: No.

Amhed: ¿No responde a las necesidades del transporte?

Carlos: No responde a las necesidades del transporte.

Amhed: ¿Cómo reacciona el gobierno en función de esta necesidad que tienen ustedes respecto a la tarifa?

Carlos: En el caso del gobierno pienso yo que ellos cuidan mucho el aspecto político, el no cubrir facturas por las consecuencias que se diera en su momento con un incremento de tarifa, ahorita pues el consumidor siempre va a estar en contra de la tarifa, que no le alcanza que es muy alta, que es muy esto, la realidad es que la tarifa nuestra está muy por debajo de la operación o de la tarifa que se cubre en otros estados de la república entonces pues eso nos trae a nosotros una descompensación y si vemos que el año pasado, antepasado, nos tocó incrementos mensuales de diesel de, este, eso nos afectó considerablemente a nosotros, porque el diesel es el principal insumo nuestro, el insumo más fuerte que tenemos y no se contrarrestaba con el ingreso.

Amhed: ¿Cómo ha operado la empresa con estas faltas de recursos?

Carlos: Pues hemos tenido que echar mano de financiamientos baratos ¿Cuáles son esos financiamientos? Pues con el mismo concesionario, no se le

ha pagado al concesionario lo que es de, su rendimiento, por la administración de la concesión y aparte pues con el endeudamiento de proveedores, que son los que prácticamente se echaron a la espalda de mantenernos en operación a nosotros.

Amhed: ¿Tienen acceso a otros financiamientos?

Carlos: Tenemos acceso a otros financiamientos, nada más que por la situación financiera no estamos en mucha posibilidad de adquisición de un crédito, a medida que operemos que venga una nueva tarifa, que vengan camiones nuevos vamos a recuperar esa posición de financiamiento.

Amhed: ¿Cuáles son las funciones específicas del departamento de administración?

Carlos: Pues básicamente es salvaguardar los activos de los socios, es decir, no ponerlos en riesgo, es decir, vigilar que se cumpla con el objetivo de cada bien, resguardarlos porque no son nuestros, son de ellos, su aplicación y su uso óptimo en cada una de las áreas donde están asegurados, hablando de recursos materiales y del recurso financiero.

Amhed: La relación que tiene el área de administración con los otros departamentos ¿Cómo es?

Carlos: Pues... es buena, es cordial. Hay detalles como en todo pero son detalles que se pueden subsanar, diferencias de opiniones o de criterios en determinado momento, siempre creo que ha habido una relación entre administración y operaciones donde es operación donde en determinado momento al no cumplir con sus objetivos pues es lógico que marca que nos

está haciendo falta recursos, que no hay para esto, que administración no nos está viendo pero son cuestiones de operaciones, meramente problemas serios no los tenemos.

Amhed: ¿Cuál es el departamento que absorbe mayor cantidad del recurso?

Carlos: La mayor cantidad del recurso la absorbe el área de Flota o de mantenimiento de unidades.

Amhed: ¿Porque Flota?

Carlos: Ahorita los modelos que traemos de unidades ya son unidades, son modelos que están requiriendo de un costo de mantenimiento muy elevado, entonces eso implica que gran parte del recurso se vaya al área de flota y considerando también que es el diesel que... es el ¿Cómo te diría? Pues es el motor para mover las unidades esta carísimo, así como también las nóminas del área de Flota y del área de Operaciones son las que más nos pegan en los costos.

Amhed: ¿Ha habido iniciativa por parte del gobierno para aminorar el costo del diesel?

Carlos: Mira por las diferencias que hemos tenido ahorita con el gobierno, el gobierno no se preocupa por apoyarnos, de sacar adelante la empresa, el gobierno pues está en su posición de gobernar de mantenerse en el poder y de obtener recursos para él. Si la empresa necesita recursos pues tenemos que ver nosotros como conseguirlo pero definitivamente recursos estatales difícilmente los vamos a conseguir. Pueda ser que en el federal podamos

conseguir algo pero pues también sabemos que a nivel federal esta difícil la situación también.

Amhed: ¿A cuánto asciende el adeudo que tiene el gobierno con ustedes?

Carlos: Pues son algunos millones.

Amhed: ¿Significaría un esfuerzo para el gobierno cubrir esos recursos?

Carlos: Pues yo creo que no, más que nada falta, falta actitud de responder las cosas, ya se está manejando, lo maneja un aspecto político.

Amhed: La intervención del gobierno, recientemente, en el funcionamiento del transporte a partir de la adquisición de unidades en la línea 18 ¿Cómo le ha pegado eso a la empresa?

Carlos: Pues nos ha pegado porque el recurso generado por la línea 18 ya no ingresa a nuestra operación entonces nos pega no, bastante, aunque nosotros no pagamos el mantenimiento pero sí nos pega en el aspecto de que se nos redujo el ingreso y como el ingreso va a una sola cuenta, entonces ese recurso nos está haciendo falta a nosotros para apoyar a las demás rutas.

Amhed: ¿Por qué toma esa iniciativa el gobierno?

Carlos: Pues como te comentaba, son aspectos políticos. Se habla de que quieren ellos controlar y operar el transporte para mejorarlo, entonces si ese fuese el objetivo fundamental pues porque no lo hacemos juntos verdad, nosotros tenemos la infraestructura, ellos no la tienen. Como te comento hay diferencias, diferencias políticas y de criterio y de objetivos sobre todo.

Amhed: ¿Tiene la capacidad el gobierno para manejar el transporte?

Carlos: No, no la tiene. La estructura de la empresa es muy compleja, de una empresa de transporte, es muy diferente a una empresa de servicios y a una empresa privada, y mucho muy diferente a una empresa de gobierno, en el gobierno pues se maneja todo en base a los recursos que caen por los ingresos. Ellos si te los asignan los tienes que usar exclusivamente para ello, en el caso de una empresa privada te manejas en base a un presupuesto, entonces el presupuesto no es la herramienta que te dice cómo vas a administrar, pero si te dice, te da una idea de por dónde te tienes que ir, entonces si a nosotros nos quitan recursos, nos dotan de más recursos, nosotros tenemos que reorganizar la operación de la empresa.

Amhed: La relación del departamento de administración con el sindicato  
¿Cómo es?

Carlos: Buena, igual tenemos diferencias de criterio, el sindicato siempre va a creer que merece todo, nosotros vemos al sindicato como algo molesto, la realidad es que tenemos que complementarnos, ellos necesitan de nosotros para poder subsistir y nosotros necesitamos de ellos pues para mantener un buen ambiente laboral.

Amhed: Me dice que ahorita las relaciones con el gobierno se ven mermadas por las cuestiones políticas...

Carlos: mira ahorita te puedo decir que desde 2009, cuando entró este gobierno, este, desde ahí empezaron cinco años de estar relación buena, relación mala, relación regular, empezaron proyectos no se cumplían, no se terminaban, convenios que tampoco se cumplían y así pasaron cuatro años, vamos para el quinto año ahorita ya en los últimos meses se ha dado un

acercamiento por parte del gobierno, no como nosotros quisiéramos, ni tampoco al 100 por ciento pero como que ya se frenaron, ya lo que quieren ellos es salir del problema este.

Amhed: Anteriormente, cuando se inició la empresa estaba otro gobierno en turno ¿Cómo era la relación con ellos?

Carlos: Era un gobierno priista, inicialmente el proyecto era de ellos entonces le tuvieron mucha fe al proyecto por eso se hicieron estas empresas, desgraciadamente, eso fue en el 2007 entonces en el 2009 vienen las elecciones se pierden las elecciones, el avance, el gran avance que traíamos nosotros de 2006-2007, 2008-2009 traíamos un avance tremendo, o sea, era consolidar a la empresa, a más tardar para 2012, no se pudo hacer por la problemática que te comento; que empezó a escasear el recurso, cero apoyos y aparte de cero apoyos, un obstáculo, otro obstáculo y otro, convenios que se habían hecho con la administración anterior fueron suspendidos entonces nos dejaron a la operación de la empresa y ya aparte de ahí ya vino el ataque más frontal donde meten 150 camiones nuevos, se para la empresa, no nos pagan lo del subsidio, entonces todo eso viene a afectar operacionalmente a la empresa y los proyectos que se tenían se empezaron a dejar en *stand by*, déjalo ahí ahorita lo hacemos, déjalo ahí ya vamos a salir, si nos cumple lo hacemos, entonces la realidad es que no ha habido una relación como para decir las cosas se están dando, y vamos a salir adelante... ¿Qué tenemos que hacer? Ahora sí que esperar a que esta gente se retire.

Amhed: El marco jurídico-legal que existe para que el transporte se desarrolle ¿Se adapta a las necesidades del transporte?

Carlos: He, sí se adapta, lo que pasa es que te descuidas mucho cuando traes una denuncia, una demanda, son aspectos legales que tienes que utilizar para tener una buena relación con el gobierno, me entiendes, ahorita lo legal está en *stand by*, ahorita ni el gobierno ya no puede, vaya, hacer daño, ni nosotros aunque queramos defendernos pues ya no podemos, pues ya para tres, cuatro meses que falta para que termine la administración está, pues ya difícilmente podemos resolver un amparo... simplemente resolver algún problema con ellos, vamos a esperar que al final de esta relación pues respeten lo último con lo que se está trabajando operacionalmente.

Amhed: ¿Cuál es la posición de los concesionarios ante este conflicto?

Carlos: El concesionario está molesto, al concesionario tenemos más de dos años que no le pagamos, le debemos dos años, ha subsistido, ¿por qué? Porque unos trabajan, otros tienen otros ingresos, otros lograron prepararse para estos tiempos pero si hay muchos de los concesionarios también que están completamente desprotegidos, que viven de esto, que se tienen que curar de esto, en caso de enfermedades, que tienen que responder ante deudas de ellos mismos por esto, entonces ahí es donde está la peor problemática, cuando realmente el concesionario no tiene el recurso más que estar esperanzado de que nosotros le entreguemos su rendimiento mensual.

Amhed: El SIENTE ¿Cómo nace?

Carlos: Pues son los mismos concesionarios que no les gusto estar aquí, se retiran de aquí, mantenían ellos unidades, tenían ellos algunas propiedades como concesionarios y ellos creen que pueden formalizar una empresa, entonces, desgraciadamente ellos también van a estar en conflicto contra el

gobierno ¿Por qué? Porque el gobierno va a ser parejo, es un área que no manejan ellos, que en la realidad no le interesa para nada desarrollarla, para dar un buen servicio o para que el usuario esté contento con el servicio que se le está dando.

Amhed: ¿Cuál es la situación del sistema de transporte que opera actualmente?

Carlos: Pues mira, yo en lo personal pienso que está, si me preguntas ¿mal? pues yo creo que no está mal, si me preguntas bien, pues yo creo que no está bien, si me preguntas que a futuro como lo veo yo creo que ahorita no podemos futuriar pues, hasta no saber qué va a pasar, es decir, si el gobierno se va a retirar de esto, te va a dar el apoyo a ti concesionario o empresas que están formadas para prestar el servicio o el gobierno va a seguir queriéndose adjudicar la prestación del servicio, simplemente ahorita no sabemos lo que vaya a suceder, yo creo que después de las elecciones, definiendo quien gana o quien pierde, se pueden definir ya muchas cosas.

Amhed: Las políticas públicas que ha impulsado el gobierno en aras de beneficiar al sistema de transporte ¿Han sido suficientes? ¿Han sido buenas?

Carlos: Pues mira las ha emitido, yo no digo que no ha habido, si ha habido, pero desgraciadamente no las baja al verdadero concesionario, desgraciadamente las emite, las apoya en beneficio de ellos mismos, de ellos como funcionarios y a la mejor ellos se ven como futuros concesionarios, pero no sabemos.

Amhed: En los Planes de Desarrollo se han manejado proyectos de *Bus Rapid Transit*, de rutas troncales ¿Qué participación ha tenido la empresa en estos, se le ha consultado?

Carlos: Pues mira ahí sí, ahí si te digo que cuando hay un proyecto si se nos invita, vamos o va el director, el presidente del consejo, para ver qué proyecto es y la realidad es que por la experiencia que tienen ellos, ellos se dan cuenta inmediatamente cual es el objetivo, o sea que es muy difícil la modernización aquí, yo no digo que no se pueda pero es muy difícil, para lograr una modernización del transporte al cien por ciento hablando de, de, de trolebús, de metro bus, de movimientos con electricidad de todo eso yo siento que Hermosillo no cuenta con la infraestructura, verdad, tendrías que hacer pedazos la mayoría de Hermosillo para que se pueda dar eso, yo creo que lo más viable es adecuar al transporte en cuanto a unidades, las mismas unidades estarlas monitoriando, estar dándoles su servicio, revisando tiempos de operación yo creo que nos va a dar un transporte urbano, a lo mejor no a largo plazo, pero si en corto, mediano y a lo mejor un poquito más de mediano plazo, 20-30 años más, en su futuro tal vez si se va a tener que requerir de un metro bus, transporte eléctrico, cosas así.

Amhed: ¿De qué forma puede contribuir el área de administración para la mejora del transporte público?

Carlos: Mira yo creo que es muy importante el recurso, el recurso financiero, nosotros como administradores tenemos que enfocarnos a la recuperación del recurso o al costo del servicio prestado, recuperarlo de manera inmediata y de

ahí partiendo para hacer una contribución justa y equitativa a los planes y proyectos que se tienen.

Amhed: ¿Existen practicas ecológicas que la empresa lleve a cabo actualmente?

Carlos: Pues mira yo creo que ahorita no, no nos hemos enfocado en eso

Amhed: ¿No es prioridad?

Carlos: no ahorita la prioridad es la subsistencia y yo creo que en el corto plazo, mediano plazo volver a retomar los proyectos de crecimiento, nosotros ya ahorita en 2015 ya deberíamos de tener otra vez 360 unidades nuevas, ya deberíamos de tener terrenos propios, ya deberíamos de tener un personal capacitado, ser la punta de lanza en el transporte. Vivimos un periodo de estancamiento por muchas razones... esa es la situación en la que estamos ahorita.

Amhed: Entonces ya de tecnología ni hablamos.

Carlos: No, tecnología, traemos tecnología o medio traemos tecnología, nos hace falta reinvertir completamente en el equipo que tenemos, la tecnología es lo que más rápido se vuelve anticuado, verdad, entonces ahorita estamos conscientes de que necesitamos nueva tecnología, aunque a nivel nacional o a nivel internacional no han sido muchos los avances tecnológicos en cuanto al control y operación del transporte, todavía andan en todas partes del mundo los camiones, en uno que otro como Brasil, España, todos esos lugares se empieza a ver el tren, los trenes en Japón, todo eso; lo cierto es que estamos cortos en cuestiones tecnológicas respecto al transporte.

Amhed: ¿Cuánto le cuesta a la empresa el vandalismo?

Carlos: Muchísimo, nos cuesta un promedio de entre 600 mil y 700 mil pesos mensuales. Rayado de unidades, interior, exterior, los asientos pintados, navajeados, la basura, la realidad es que aquí se requieren campañas muy fuertes de concientización al usuario sobre el cuidado de las unidades, a ellos les vale, no ven como propio el transporte, ellos tienen en la mente de que hay mucho dinero, sí hay dinero pues, pero para qué vas a desviar un recurso si la gente se maneja con cultura, con principios, nada de esto pasaría pues, pero la realidad es que al usuario no le interesa cuidar el transporte para llegar a su trabajo o a cualquier compromiso que se tenga pues.

Amhed: ¿Trabaja la empresa en campañas de este tipo?

Carlos: Trabajamos en campañas externas, nosotros tenemos un área de anfitriones que está enfocada también a eso del cuidado de las unidades para tu uso, para tu bien, pero desgraciadamente no hemos concretizado nada, es muchísima la gente, es mucha la cultura, son valores que no observan ellos, no les preocupa a ellos para nada el problema.

Amhed: ¿Cómo cree usted que la sociedad concibe al transporte?

Carlos: La sociedad piensa que el transporte vive porque el gobierno le regala el dinero y si yo te regalo el dinero tú no tienes por qué cobrarme tarifas altas, tú no tienes por qué reclamarme el cuidado de las unidades, la realidad es que nada es eso, el gobierno no suelta un solo peso, todo lo que el gobierno nos debe a nosotros es porque proviene de un servicio que nosotros ya prestamos y que el gobierno no cumplió en su momento con el pago oportuno de ese servicio.

Amhed: ¿Cree que si se mejora la situación del transporte la sociedad tenga un trato distinto hacia las unidades?

Carlos: Sí puede ser, y acompañado de unas campañas más fuertes de concientización, desgraciadamente nosotros ya no tenemos el recurso, ni financiero ni de personal para andar promoviendo campañas para esas áreas, ya lo que queremos nosotros es salir y salir y salir.

Amhed: ¿Viene un escenario más halagador para el transporte?

Carlos: Yo creo que sí, esperemos que sí, las gentes que andan ahorita buscando la posición en la gubernatura ellos han expresado que tienen interés en apoyar y mejorar el transporte ojalá que ya cuando estén arriba, el que éste nos brinde apoyo, para poder salir de eso.

Amhed: ¿Entonces básicamente los problemas a los que se reduce el transporte son meramente económicos a causa de cuestiones políticas?

Carlos: Así es, tienes problemas de operación por cuestión política y luego te surgen los problemas internos, laborales, de comunicación, de permanencia y todo porque no tienes el recurso que te demandan, entonces cada área quiere subsistir pues, es lógico.

Amhed: ¿Cómo hacer para que el transporte no este atado a esos vaivenes políticos?

Carlos: Yo creo que debe de haber una independencia, no debemos nosotros de depender de, del gobierno pues, en ningún sentido, desgraciadamente también, el transporte es una sociedad formada por socios, valga la redundancia, por socios que no cuentan con un capital fuerte pues, en los

concesionarios no hay socios de millones y millones de pesos, es gente que toda su vida ha sido transportista que por primera vez se está agrupando en una empresa, en una sociedad y el recurso pues no cuentan, no, yo pienso que el gobierno debe de apoyar como cualquier empresa pues, necesitas, te presto y me lo pagas pues, que en la realidad esa era la visión, ese era el objeto de la empresa también, me prestaste para pagar los camiones, cuanto me prestaste 80 millones, 100 millones te los voy a pagar y son viables de pago pues, claro que si dijera el gobierno como cuando empezamos te los voy a regalar, mándalos a fondos perdidos, mándalo a esto, pues qué bueno, pero si se sentara y te dijera, a ver, te voy a prestar 100 mil dólares te voy a dar tanto tiempo de gracia mientras te compones, te voy a manejar tasas muy bajas, me vas a pagar 5 o 10% del valor de lo que te preste entonces yo pienso que se pudiesen hacer las cosas.

Amhed: ¿Actualmente el gobierno apoya con financiamientos accesibles a la empresa?

Carlos: No.

Amhed: El hecho de que los concesionarios no sean concesionarios con capitales fuertes representa un atraso sería más viable retirar las concesiones...

Carlos: Mira lo común es que si tú eres un socio que no tienes recursos, en una empresa normalita cuando se juntan más de dos gentes a forman una empresa tienen capital, entonces las empresas como todo empiezan por una etapa de crecimiento, por un periodo de crecimiento que pueda ser, no sé, de tres años, cuatro años y a partir del quinto año se empiezan a ver los resultado pero

debes de tener socios, comisionarios en el caso nuestro que puedan estar aportando cuando se requiera; por ejemplo yo te diría que desde el 2009 para acá si todos los socios tuviesen recursos pues a ellos tú les podrías proponer, pedirles 50 mill pesos mensuales de aportación, 50 mil por 350 y tantos socios pues estás hablando de unos cuantos millones de pesos para inyectarle al capital, pero muchos de los socios- concesionarios no tienen recursos, viven de la, del rendimiento que le dé la administración de las concesiones.

Amhed: ¿Tiene la capacidad el sistema de transporte para auto sustentarse?

Carlos: Sí se puede, pero siempre y cuando la empresa pueda desarrollarse, que no existan esas amenazas externas e internas, porque hay amenazas internas muy serias también; por el control de la misma empresa, por la falta de recursos de los socios, yo no te digo que todos pero si un 10-15% son socios que no tienen, no tienen recursos pues, eso pega mucho también. A mí me ha tocado trabajar en empresas donde necesitamos 10 millones de pesos y son 15 socios, nos tocan 800 mil pesos o 1 millón de pesos por cabeza aquí están dicen los socios y salen del bache, nosotros no tenemos ese tipo de aportaciones, nosotros tenemos que buscar el recurso de donde sea, si no lo logramos operar con lo que tenemos, optimizar lo que tenemos.

Amhed: ¿Han buscado acceder a financiamientos externos e internacionales?

Carlos: Así es.

### **3.2.2 Entrevista al Gerente de Operaciones.**

Amhed: Si pudiéramos empezar con una reseña personal sobre usted, su trayectoria académica, su experiencia profesional

Luis: Bueno, pues mi nombre es Luis Alberto Fimbres, soy licenciado en derecho, mi trayectoria pues he estado más en sector gobierno, vengo ahorita antes de entrar a la empresa, aquí en la empresa tengo, voy para cinco años, previamente estuve 6 años en la Dirección de Transporte como coordinador de delegados, que manejaba toda la revisión de lo que es el transporte en todas sus modalidades y anterior a eso me empeñe en el Congreso del Estado, en la Secretaria Técnica del Estado, Registro Público estuve también, en el Registro Civil, algunos pues he tenido dentro del gobierno y ahora aquí estamos en la empresa, no, aquí nos tocó, entre primero en la parte jurídica y ya después entre al área operativa ahí con los operadores.

Amhed: ¿Cómo llega usted a la empresa?

Luis: ¿Cómo llego a la empresa? Pues vine buscando una oportunidad de trabajo, llego en el área jurídica, en el trato con los operadores, un poco también en lo jurídico- externo cuestiones de la empresa, en la relación con la dirección de transporte y aproximadamente tenía como un año en lo jurídico cuando se dio la oportunidad de iniciar, de entrar en el área de operaciones a regular el servicio.

Amhed: ¿Cuáles son las principales actividades que realiza esta área?

Luis: Ok, las principales funciones que tenemos es la prestación del servicio, todo lo que tenga que ver con prestar el servicio, realmente las demás áreas

son nuestros proveedores, el mismo Desarrollo Humano nos surte los proveedores, el otro los carros, el material, el diesel, todo para poder prestar el servicio, a nosotros nos corresponde todo lo que tenga que ver desde sacar el camión a ruta hasta que regrese el camión, todo el día de trabajo, nos corresponde todo lo que ello implica, sería la prestación en sí del servicio y lo que es la recaudación, la parte recaudativa, estar haciendo análisis sobre eso, estar viendo las cuestiones de frecuencias, de aforos todo lo que tenga que ver con el área de la prestación en sí, es el área a la que le toca ver eso, las otras áreas pues realmente son las que nos dan los elementos para ir a cumplir con el servicio, pero sería todo eso, todo lo que engloba la prestación del servicio público.

Amhed: ¿los principales problemas a los que se enfrentan el área de operaciones?

Luis: Los principales problemas a los que nos enfrentamos, ¿actualmente? Actualmente pues nos enfrentamos a un grave problema que es la falta de unidades, por lo cual no podemos cumplir con el servicio que realmente requiere la ciudad, ya los factores por los que no se tienen las unidades ya son otro tipo de factores, tal vez que porque la tarifa no sea la adecuada para poder cumplir con ello, porque realmente el área de flota si tiene las unidades suficientes para poder proveer pero las unidades ahí están paradas por falta de alguna refacción, refacción que tal vez no se puede comprar por que no se tiene el ingreso, pero el principal problema al que nos enfrentamos nosotros es ese, la falta de unidades para poder cumplir con nuestros roles, nosotros trabajamos en base a roles, hacemos un rol de trabajo, donde va incluido que número de unidades van a trabajar de lunes a viernes cuántas horas va a

trabajar cada unidad; por decir algo la ruta uno tiene que trabajar en promedio, diario 200 horas pero yo no cumplo con esas horas porque no dispongo del número de unidades y a la mejor de las 200 horas que debieron de haber trabajado los carros nomas trabajaron 150, por la falta de unidades, no puedo llegar a ofertar el servicio, pues, que debería de tener hacia afuera.

Amhed: ¿Cuántas unidades se necesitan para prestar el servicio que se requiere?

Luis: esa pregunta no tiene una respuesta ahorita, nosotros creemos que con 387 unidades se debe de poder prestar, pero para saber exactamente cuántas unidades se requieren, se necesita hacer un estudio de movilidad, estudio de movilidad que no se ha hecho desde hace 8 años, 9 años y hace 8-9 años arrojaba eso, que debía haber 360-370 unidades pero desde entonces para acá, no ha habido un estudio de movilidad, realmente hay quien dice que requieren 400, de repente hay quien dice oye necesitas más, pero es algo que se dice en base a lo que ves en la calle, pues, a la experiencia, pero la realidad es que necesitas que se haga un estudio serio de movilidad, estudios que son bastante caros.

Amhed: ¿Con que cantidad de unidades opera?

Luis: ¿Actualmente? Nosotros, bueno lo que pasa que hay que partir de, son 380 unidades, entre 380-390 unidades las que se requieren pero ya no prestamos el servicio únicamente nosotros, hay una parte que la está prestando el Gobierno del Estado, por ahí andan dos empresas sueltas, nosotros tenemos la obligación, tendríamos la obligación de estar trabajando con 230 de esas 380 porque gobierno del estado tiene, por ahí otras... están

trabajando con 130 y luego andan otras dos empresas por ahí con otros 30 carros, que son los que más o menos nos viene dando los 380 carros, realmente si se está cumpliendo, a medias se está cumpliendo con el servicio pero está el problema de la entrada y salida de unidades, que se descompone una unidad y se va bajando la calidad en el servicio, pero como te digo ahorita en el momento, el día de hoy yo creo que se está trabajando con las 360-370 unidades sumando las que andan con la otra empresa y con las de gobierno, las que están.

Amhed: La relación que mantiene con las otras áreas ¿Cómo es?

Luis: ¿En qué aspecto? No, pues hay muy buena relación, como te digo, aquí todas las áreas dependemos de todas las áreas, aquí no hay una área que diga yo no tengo relación con aquella, más en mi caso yo dependo de todas las áreas para poder cumplir con mis metas, con mis objetivos, sobretodo Flota y Desarrollo Humano que son más importantes para... con las que tengo mayor relación, porque de cierta manera administración, el administrativo realmente a mi es poco lo que me provee, porque si nos vamos por el pago de nómina y eso ya es entre Desarrollo Humano y Administración, realmente los proveedores más fuertes para mí es Desarrollo Humano y Flota y sí hay una muy buena relación con las áreas si se lleva a cabo las cosas dentro de los estándares ahí con ellos.

Amhed: ¿Mantiene relación este departamento con el sindicato?

Luis: Si, mucho.

Amhed: ¿Cómo es esa relación?

Luis: Buena, tenemos buena relación, buen entendimiento, no ha habido problemas, de repente si ha habido diferencias como cualquier, como en cualquier otra empresa pero por lo regular hay una muy buena relación con el sindicato, pero si es de las áreas que, creo yo, tenemos más relación con sindicato porque pues, aunque existe el área de Desarrollo Humano, realmente la parte más grande que son los operadores, el número más alto de empleados de esta empresa son los operadores y realmente los manejamos nosotros en esta área, a Desarrollo Humano van por un descuento o... pero ya la, la relación patrón- trabajador es con nosotros, la parte más, de hecho no tengo duda, es la parte más grande de la nómina, yo creo que nosotros tenemos más del 85-89% de la nómina si no es que más, por las áreas que tenemos, son operadores, son checadores, son anfitriones, supervisores, oficinas externas administradores, analistas, son muchos, el mayor personal están dentro de esta área.

Amhed: Y la relación con los operadores ¿Cómo es?

Luis: Bien, si, si tenemos una buena relación con los operadores dentro de lo que cabe, como te digo, siempre si hay diferencias con algún operador que tiene un diferente punto de vista y tratamos de convencerlo y en ocasiones si es difícil pero si hay una buena relación con el operador.

Amhed: ¿Cuáles son los principales problemas que se presentan con los operadores?

Luis: El cumplimiento de horarios, es uno de los principales, y en muchas ocasiones el dinero, es una tentación para el operador el tener que recibir efectivo, aunque tenemos un dispositivo ahí que es el de cobro, pues muchas

veces el usuario le da el dinero al operador y si tenemos mucho problema con eso, con operadores que agarran dinero, ese es de los problemas más grandes y el otro es el de los tiempos que los operadores tienen dentro de su ruta, la ruta se divide en secciones y tienen tantos minutos para llegar de un tramo a otro y de repente no empiezan a cumplir con esos tiempos y es donde puede haber un poquito más de diferencias con ellos porque tenemos que ajustarlos, empezar a platicar con ellos para que cumplan con los tiempos.

Amhed: ¿Qué retrasa a los operadores?

Luis: ¿Qué retrasa a los operadores? El tráfico, la ciudad de Hermosillo, como te digo, se requiere un estudio de movilidad, el estudio de movilidad te va a decir realmente eso, pero la ciudad de Hermosillo es muy impredecible en cuanto a cómo va a salir la gente, nosotros creemos por ejemplo que los lunes, que es uno de los días buenos en cuanto al aforo, en cuanto a la gente que se sube a los camiones pero hay ocasiones en el lunes podemos ver la parada de aquí del Solidaridad y Cárdenas que a las 8 de la mañana que hay 20 gentes pero al siguiente lunes hay 50 gentes ¿Qué fenómeno es? No lo sabemos, pero normalmente si tenemos en las paradas, sabes tú más o menos que tanta gente hay a determinada hora, ya conoces tu pues, y sabes más o menos que tanta gente hay pero de repente nos sale mucha más gente y eso retrasa al operador, porque subir a mucha más gente en una parada pues es obvio que va a tardar un poco más en subir, en pagar y va a retrasar al operador y aparte pues la vialidades, que las vialidades de Hermosillo no son las adecuadas para el transporte muchas de ellas; las horas pico, pues se hacen los embotellamientos y eso retrasa al transporte tenemos una ruta, la ruta 4 que con ella por ejemplo, por citar un ejemplo, tenemos el problema con el tren allá

en el parque industrial, que de repente los agarra el tren y ya no pueden cruzar y eso ya rompe el relojito que traías de una frecuencia y para poder acomodar los carros ya es difícil, muchas veces hasta que estas aquí ya te das cuenta pues, muchas veces uno dice un minuto no es nada, pero un minuto arriba del camión es mucho tiempo, tratar de recuperar un minuto es mucho tiempo, muchas veces uno dice a un minuto lo recupero aquí rápido, pues, pero en el camión no es igual pues tratar de recuperar un minuto perdido es mucho tiempo.

Amhed: ¿El diseño de las rutas?

Luis: El diseño de las rutas, la mayoría de ellas ya son obsoletas, la mayoría de ellas, son rutas que muchas de ellas ya tienen más de 30 años, 40 años que están trazadas así, la mayoría de las rutas o todas las rutas han ido creciendo o han crecido en base a como ha crecido la ciudad se le han ido pegando, se le va pegando, creció la ciudad hacia el norte pues alarga la ruta también hacia el norte, no ha sido planeado, ha sido en base a como van creciendo. Hubo un intento cuando se hizo SUBA de modificar esas rutas pero fracasaron ahí por cuestiones de... pues varios factores, pero como te digo es parte del estudio de movilidad, es lo que te diría pues, el estudio de movilidad es iré a preguntar casa por casa a dónde vas, que haces, cuantos camiones usas, a donde te diriges, ver todo eso y en base a eso se trazan las rutas, pues, pues ahorita realmente las rutas como te digo, partiendo de ahí, son rutas que tienen 30 años, 20 años ya no es la necesidad que tiene realmente la gente, hay que hacer rutas que realmente se adapten a la necesidad de la gente y para eso hay que hacer un estudio de movilidad.

Amhed: ¿Y respecto a las paradas?

Luis: Las paradas también, en las paradas pues es un problema que hemos tenido nosotros siempre, es uno de los principales problemas a los que nos enfrentamos porque no hay señalamiento de paradas y muchas ocasiones cuando los hay están muy cercanos uno de otro, no hay un estándar en cuanto a las paradas por decir cada 150, cada 200, cada 300 metros, no se ha podido hacer eso, nosotros lo hemos intentado, nosotros somos los más interesados en que exista eso porque de esa manera, realmente nosotros pudiéramos medir tiempo y pudiéramos ofertar un servicio en el que le pudiéramos decir a la gente que vamos a llegar a esa parada en, por lo menos mas- menos 2-3 minutos, pero nos enfrentamos al problema de que hay gente que donde no es parada te hace la parada, quiere que lo subas y si no lo subes hace un reporte al 066, 066 manda una patrulla y nos para el carro porque no levantamos a la gente. Son muy pocas las paradas que están establecidas, son nada más en las principales vialidades, pero ya lo que es en el interior de las colonias, en la periferia, es nula las paradas y hay partes, hay colonias, por decirte algo haya arriba en o acá en pueblitos en la parte acá sur de los arroyo todo eso, la Choya donde en cada esquina esta la gente esperando la gente esperando camión y si no los levantas, también tienes problemas con el usuario, tienes problemas con el usuario y tienes problemas con la autoridad, no las podemos fijar nosotros las paradas porque esa es una atribución que tiene el municipio, por medio del IMPLAN que son los únicos facultados para señalar donde va a ser una parada, nosotros hemos hecho propuestas a ellos, de hecho la ley de transporte y las leyes municipales ni siquiera nos toman como parte de ese estudio, pues, entonces eso es algo que debe de hacer el municipio pero

aparte de eso nosotros hemos hecho propuesta para tratar de arreglar eso, lo de las paradas pero es algo que no ha tenido, no ha tenido una buena respuesta, no lo han querido hacer, no sabemos que es lo que pase aquí.

Amhed: ¿Cuál es la posición de las instituciones públicas para el rediseño de las rutas?

Luis: si hay disposición y saben que es una necesidad que se tengan que rediseñar las rutas, que se tengan que fijar paradas pero tal vez, te lo digo ya, ya te lo digo como Luis Fimbres, no como el gerente de operaciones de aquí de la empresa, te digo creo yo es un poco el temor a la reacción del ciudadano pero ya se enfrentó a eso pues, cuando se hizo SUBA y se crearon nuevas rutas por otros factores, tal vez, falta de unidades, falta de información al usuario pues el usuario rechazó esas nuevas rutas, rechazó esas nuevas rutas y fue un fracaso, tal vez ahorita hay un poco el temor a eso pues, que si rediseño rutas el usuario, el ciudadano se vea perjudicado, y no que sean muchos los perjudicados porque yo creo que en esto siempre va a haber alguien que va a salir tal vez perjudicado pero van a ser más los que se van a ver beneficiados y tal vez esos dos-tres que se van a ver perjudicados hacen un bloqueo y hacen algo y tal vez eso los detenga un poquito y aparte que sería, es un poco costoso hacer ese rediseño porque si quieres hacerlo despacio tienes que mantener una ruta vieja, entonces tienes que tener una ruta vieja y la ruta nueva para la otra irla eliminando, porque si no pasa eso pues, porque si eliminas la ruta vieja y pones puras rutas nuevas pues la gente no sabe qué hacer, entonces, se debe de hacer pero se debe de hacer con una campaña muy fuerte en medios de cómo van a ser las rutas y todo esto y como te digo creo yo que si se hace en base a un estudio de movilidad no debe de

haber ningún problema porque vas a tomar en cuenta a toda la gente, realmente hacia donde se dirige, va a haber afectados si los va a haber pero, como te dije, a mí me tocó estar cuando se hizo ese rediseño de rutas, estaba del lado del gobierno del estado, y a mí me toco atender cuando hubo esos bloqueos y todo eso y había usuarios que te decían oye es que agarro la ruta nueve, estoy acá en la Metalera y yo voy y dejo a mi hijo al Centro y de ahí me voy hasta allá hasta la otra punta de Hermosillo y de ahí me voy para allá y en un solo camión lo hacía, pues, pero era un solo usuario el que hacia ese trayecto, donde el otro 99% de los usuarios nomás va hasta el centro, pues, entonces la ruta debería de ser hasta el centro y de ahí para haya otra, pues, pero no lo entendía la gente así, pues, la gente se acostumbró así y ya no me la puedes cambiar, eso es lo que sucede y lo que sucedería, que a lo mejor si vas a afectar a alguien, si va a haber alguien que este afectado porque a lo mejor la ruta vieja lo lleva desde acá desde Pueblitos hasta la última colonia del sur, pues, y a lo mejor en el nuevo dice; o de ruta, el estudio nos dice que la gente de Pueblitos el 99% nomas va hasta el Centro, pues, entonces no tenemos que aventar la ruta hasta los Olivos, que nomás son 2 personas o 3 las que van y eso es un poco lo que pudiera detener al, al sector público de moverle un poco, pero sí, saben que las rutas que operan actualmente no son las adecuadas, no son las adecuadas.

Amhed: En el IMPLAN y en el Plan Municipal de Desarrollo, principalmente se ha hecho mención a un proyecto de tipo *Bus Rapid Transit* ¿Cómo ve esto SICTUHSA, cuál es su opinión?

Luis: Mira la opinión de SICTUHSA es que no es viable, IMPLAN tiene ese estudio, lo hizo un colombiano y el mismo colombiano que hizo ese estudio dijo

que no era viable, el mismo estudio que tiene el IMPLAN dijo que no es viable, pero es algo que ellos realmente han estado ofertando pero realmente la persona que contrataron ellos para hacer el estudio, no es viable, no es viable todavía, o sea tal vez sí rutas troncales pero no como un metro bus como le llaman ellos, sino con camiones normalitos como los tenemos ahorita haz de cuenta te pongo el caso de lo que ellos manejan es la ruta 4 que es una ruta que se va por todo el Solidaridad hasta el Parque Industrial, esa sería una troncal, que ahorita existe con esa ruta pues, lo único que hay que hacer es meterle más frecuencia, no es que metas camiones articulados o cosas de ese tipo lo que maneja eso ya es dinero realmente, es infraestructura, es que si ya tienen un carril exclusivo pues ahí ya ahí sí cambia, pero no es tanto que sean las troncales con un metro bus, metro vía o como le quieras llamar, realmente no es así, no hay, el aforo que se maneja no es todavía para un sistema de ese tipo, pues, sí puedes poner una ruta con ciertas especificaciones de esas, pero como te digo, el estudio que se hizo en ese tiempo no daba para ese tipo de transporte todavía Hermosillo, todavía no lo daba.

Amhed: ¿Qué cantidad de aforos se manejan diariamente?

Luis: Es que como te digo pues, ahorita ya estamos divididos, ahorita darte un aforo... y el aforo es muy cambiante, pues, darte ahorita un dato de un aforo ya no, no lo manejamos nosotros el dato global, el dato global ya no tenemos, nomás de las rutas que manejamos nosotros y sería algo...

Amhed: ¿Y antes de que se desintegrara la empresa?

Luis: Traíamos, déjame checar, te lo checo y te doy un dato más real que pudiera ser ahorita...

Amhed: ¿Cambio mucho desde que se desintegró?

Luis: No lo que pasa es que el aforo de cierta forma como te dije ahorita, hay lunes que son muy buenos y hay lunes que son muy malos, pues, y ahí hay meses que crece hay meses que crece un poquito, hay meses que baja, cada mes es diferente en el año, nosotros tenemos el año de octubre y noviembre y parte de diciembre que son los mejores meses, cuando uno dice oye octubre que tiene que ver, si te pones a analizar y dices tú porque octubre mueve más gente, no hay así una explicación lógica porque dijeras tú, pues hay inscripciones, fiestas en Hermosillo o que hay a que se debe que en ese mes el aforo sube pues, no lo sabemos pero el aforo sube ese mes, que circunstancias hay en la ciudad que hace que eleve, todavía a lo mejor noviembre y diciembre porque dices, pues la gente se está preparando con las compras navideñas y la gente salen más de sus casas las amas de casa y cosas de ese tipo, pero si, si son cosas que no te explicas, que dices tú, que pasa. El aforo más o menos ahorita en la ciudad debe de andar en alrededor de los 225 mil- 230 mil movimientos, por ahí debe de andar.

Amhed: ¿Los que hacen ustedes o el de todas las empresas?

Luis: El global, por ahí debe de andar.

Amhed: El hecho de que el gobierno comenzara a operar la ruta 18 y luego se creara el SIENTE ¿Les quitó mucho aforo?

Luis: Pues si te quita, claro, porque son rutas que dejas de operar pero seguimos siendo nosotros quienes tienen mayor número de unidades, pero claro que sí te quita pues, simplemente un carro que deja de trabajar, pues es aforo que dejas de percibir, hasta nosotros mismos, como te dije ahorita, que

nos afecta a nosotros, pues la falta de unidades, si yo, una ruta que debo de sacar con 10 carros la saco con 9 se nota en el aforo, lo noto al otro día, al otro día al ver los números pues ves que hizo falta ese carro, te afecta en el aforo mas ya no sé en lo administrativo que tanto estará afectando pues porque también son menos carros, son menos empleados, son menos todo.

Amhed: ¿Los métodos para contabilizar el aforo son efectivos?

Luis: Si, si son efectivos, tienen sus fallas de repente porque es una máquina y necesita servicios y de repente falla, pero si es efectivo, deja de fallar el equipo pero el equipo se saca y se arregla, se le da servicio a ese equipo pero sí es efectivo el equipo.

Amhed: Y el hecho de que las personas suban y bajen por la puerta delantera y por la trasera igual ¿Cómo lo contabilizan ustedes?

Luis: No importa ahí, el equipo que está, que se tiene de conteo son las barras, las barras hacen el conteo, te cuenta cuando sube y te cuenta cuando baja, tiene ciertos sensores de movimiento que te cuenta cuando es subida y cuando es bajada, si hay veinte subida y te las brincas tu esas veinte veces las barras para ver si me cuenta como bajada una, te las va a contar como subida, son sensores de movimiento, tienen unos sensores que identifican el movimiento de la pierna que identifican si estas bajando o estas subiendo y esta... y en cuanto a eso que si es confiable, si es confiable el mismo sindicato lo ha visto, los mismo operadores, hacemos pruebas cuando un operador nos dice que trae alguna diferencia en dinero, le hacemos prueba a la unidad y que hacemos, se sube alguien, sube y baja 20 veces se sube por enfrente y baja por atrás 20 veces y ya checamos el dato que nos arrojó y van a ser 20 subidas

y 20 bajadas, es ciento por ciento confiable eso, como te digo es un equipo que puede fallar, si puede fallar y si llega a fallar se detecta la falla y se repara, pero si tiene el 100% de confianza.

Amhed: ¿Y el método de cobro?

Luis: Pues está el CET, que es un... lleva una lectora de tarjetas de prepago para poder tener el beneficio del estudiante gratis y aparte lleva un monedero, contabiliza monedas y de cierta forma te da el pase, cuando tu subes y si echas el efectivo pues tiene que ser la cantidad exacta, si no, no te va a dar el pase, tiene un sonido ahí el CET que dice que pagaste completo si no te lo va a manejar como una tarifa incompleta y que no has pagado. Pero sí hay un control sobre eso, es un buen sistema de cobro.

Amhed: ¿Con que cantidad de recursos opera actualmente el departamento de operaciones?

Luis: Te la debo, que te la de Administración, como te digo por las cuestiones de nómina es que realmente, como te dije a mi me proveen todos, mi presupuesto es que realmente hasta el diesel es mío porque yo lo gasto, lo echa el de Flota pero es mío porque yo lo gasto, todas las nóminas de operadores, las nóminas de todo eso, entonces yo realmente no tengo un presupuesto de decir el área de Operaciones compra esto, el área de Operaciones no compra absolutamente nada, todos me dan a mí, yo no me encargo, no tengo compras pues dentro de mi área, el presupuesto es un presupuesto total y pues como te digo está separado en varias, ahí si me gustaría que te dijera Carlos López el de Contabilidad el dato porque sí, sí es el

más alto, como te digo, nomás en puras nóminas y el diesel, el diesel pues yo soy el que lo gasto, yo lo quemo y es presupuesto mío pues también.

Amhed: Los principales proyectos de Operaciones ¿Cuáles son?

Luis: Pues es como te digo tratar de mejorar en lo más que se pueda las rutas, hacer un rediseño, tratar de eficiente el servicio del transporte sobre todo, hoy se ha retomado, se retomó lo de los GPRS en las unidades para poder tener en tiempo real dónde está cada unidad, se adquirieron ya 100 equipos eso nos va a ayudar a controlar más, nuestro principal proyecto es y va a ser siempre tratar de dar un mejor servicio al usuario porque de esa manera vamos a crear más dinero, a nosotros nuestro principal trabajo es, si es dar un buen servicio pues, pero también nuestro principal trabajo es traerle ingreso a la empresa y para traer ingreso a la empresa hay que subir gente a los camiones y para eso hay que traer una buena frecuencia, un buen intervalo en las unidades y este tipo de tecnologías nos ayuda muchísimo a poder traer un poco mejor las rutas a poderle dar un poco la frecuencia que debe de traer una ruta, de poder mover carros al momento de que detectamos alguna fallita, poder comunicar a los operadores, si vemos que un carro esta atorado con algo pues ya se le habla al carro para ver que está sucediendo, ahorita ya traemos 2 rutas, las 2 principales y se está empezando a trabajar con eso, pues nuestro proyecto es terminar con eso, ahorita es nuestro principal proyecto terminar con eso.

Amhed: ¿Y a futuro?

Luis: Pues las rutas, poder rediseñar rutas, ese es a lo que nos enfrentamos, es el principal problema que tenemos, para poder dar un buen servicio necesitas eso para poder realmente ubicar los carros, te pongo el ejemplo y sé

que lo debes de saber, si tú te paras en el boulevard Vildosola, en el boulevard Vildosola pasan 10-11 rutas pasan por ahí pues, entonces que significa eso, que traemos carros desperdiciados por ahí en esa parte, cuando esos carros los podríamos ubicar acá en el norte que es la parte que tiene el polo más fuerte de desarrollo, donde hay mayor demanda del servicio, el área de Pueblitos toda esa área pero no podemos pues, porque son rutas que están establecidas y tenemos que cumplir también con esa ruta, pues, no podemos quitarle todos los carros porque de cierta forma sí dan un servicio de orilla, pues, pero al final de cuentas en ese sector vienen y se nos acumulan. Lo que decías tú de las troncales ahí es donde operarían, tal vez si rutas troncales y alimentadoras, pero tiene que ser en base al rediseño pues, no pudiéramos hacerlos ahorita de yo creo que si ponemos esta por aquí o está por allá, porque como te digo es parte de lo que se ha venido haciendo en base a la experiencia, pues, pero no sabemos si es lo que realmente requiere el usuario, pera eso hay que hacer un estudio, un estudio y a futuro sería eso, tratar de convencer a la autoridad de que nos ayude con ese estudio porque es un estudio que pues es a la autoridad a la que le debe de interesar más, porque al final es la autoridad la rectora del servicio y a lo mejor nosotros pudiéramos hacer un estudio que te cuesta algunos millones de pesos y nos los rechacen pues, que nos digan oye también tu estudio pero no lo quiero entonces tiene que ser de lado de la autoridad porque al final de cuentas ellos son los que nos va a decir “a partir de mañana tu empiezas con la ruta”, así aunque yo no quiera, aunque yo le diga sabes que ruta no es por ahí pues él es el rector y él es que me va a decir la ruta es de aquí a aquí del punto A al punto B aunque yo le diga oye desvíate al C; es del A al B, ellos son los rectores y nosotros no podemos,

nosotros nos tenemos que basar en eso, pero sí sería impulsar eso, presentar los proyectos que ya hemos hecho y sobre todo lo de paradas, tratar de trabajar con la autoridad en eso.

Amhed: Dada su trayectoria ¿Cómo se ve el problema del transporte desde el gobierno?

Luis: Pues es muy complejo el problema del transporte, como te dije ahorita, de cualquiera de los dos lados, sí es un problema real, sí hace falta mejorar el servicio pero también muchas veces como te decía ahorita las personas que son afectadas son la minoría, pero esa minoría quiere ser atendida y le debemos de dar atención, pues, porque al final de cuentas son usuarios, pero hay que hacer muchas cosas. La principal, vuelvo a lo mismo, el rediseño de rutas. Yo creo que por las condiciones de la ciudad a veces, y te lo digo porque creo que lo vivimos todos no nada más en el transporte, si yo estoy parado a las dos de la tarde en julio en una parada y tengo cinco minutos con el calor que está aunque haya pasado, si tarda el camión seis minutos vamos a decir que duramos veinte minutos ahí, porque, por que el tiempo, porque vengo cansado, porque traigo hambre. Sí es un problema real, si lo es, si suceden ese tipo de cosas, sí suceden, pero aparte también nosotros, si estamos esperando, siempre la espera va a ser larga y sí requerimos también, en mucho podemos nosotros mejorar el servicio, pero también requerimos mucha educación al usuario, porque como usuarios siempre salimos, si yo sé que hago 15 minutos a mi trabajo, salimos a esperar 16 minutos antes de que voy a entrar a trabajar y si nos falta mucha educación en eso también pues, porque al final de cuentas es un servicio público y muchas veces queremos que nos lleve hasta nuestra casa, hasta la puerta pero por ser un servicio público no te da

para eso, pues, sino sería un servicio público muy caro, el servicio público que quieras tener es el cuánto quieras que cueste el servicio, si tú quieres un servicio con puras unidades panorámicas, con aire acondicionado, que pase cada cinco minutos, pues ese es un servicio que te va a costar porque vas a tener que meterle más carros, más todo, depende del tipo de servicio que quieras es el cuánto quieras que te cueste el servicio entonces tienes que ver todo ese tipo de cosas. Hay ciudades, simplemente te puedes comparar acá en Baja California Mexicali, que tienen tarifas de 12 pesos, 13 pesos, 14 pesos Nuevo León también de 13- 14 pesos y muchas veces nos comparan con ellos: “oye el servicio haya es muy bueno”, pues sí pero haya cuesta 14 pesos, 13 pesos y aquí cuesta, ni siquiera los 7 pesos, porque tú dices cuesta 7 pesos pero aparte están los subsidios donde la tarifa ya se cae, realmente no tienes una tarifa de 7 pesos manejas una tarifa más baja por las personas que estás subsidiando, que realmente subsidia la empresa, ya no es un subsidio de gobierno, es un subsidio que da la empresa, por ejemplo los costos de los estudiantes gratis los absorbe completamente la empresa y todo eso va generando la calidad de servicio, el precio que me pagas es el servicio que te puedo dar también de cierta manera.

Amhed: ¿Ya no se ajusta la tarifa a los requerimientos del transporte?

Luis: No, ahorita ya no, pues simplemente tienes una tarifa que el último aumento que le hicieron fue hace 3-4 años, nomás el diesel en 4 años se ha incrementado en 80-90%. El principal insumo que tenemos, de cuando estaba la tarifa normalmente ha aumentado 70% el diesel, que nuestro principal insumo, nomas en eso ahí ya está desfasada la tarifa.

Amhed: ¿Con que tarifa debería de operar el transporte?

Luis: Hijuela pues yo creo que una tarifa que te de ahorita para pagar para tener un buen transporte que le dé la, cuando menos la frecuencia en la calle de todas las rutas, es una tarifa no menor de 11-12 pesos, la tarifa, está muy desfasada, nomás con el puro diesel, cuando veas, no sé si ya viste los costos, cuando llegues a esa área te va a dar cuenta de los ingresos que tenemos, es más diesel y nomina se llevan más del 80% de los ingresos, el puro diesel se lleva el 60% si no es que más y eso le vas sumando si quieres tener carros nuevos, hay que pagar una letra de camión, hay que pagar seguro, hay que pagar miles de cosas pues no te da y si es una tarifa que quedo muy desfasada, muchísimo, de echo cuando fue aumentada esa tarifa, tiene más tiempo he va para 5 años, cuando fue aumentada esa tarifa ya la bajaron un poco a lo que realmente daba el estudio, el estudio todavía daba un poco más, pero por cuestiones políticas pues no se han tomado las decisiones de tener una tarifa acorde a los factores que deben de llevarse, creo yo que las recientes reformas en la Ley de transporte nos ayudan mucho porque ya la tarifa la maneja un consejo, un consejo consultivo de transporte que se apegue a la ley y si se apega a la ley es una tarifa que se va a estar actualizando solita, que no requiere de, se supone en teoría como esta en la ley, no requeriría de situaciones políticas, pues, porque antes la tenía un congreso o la tenía el gobernador y para tomar la decisión hay que ver a quien afecto, pues, y acá no, en teoría como está plasmado en la ley es un órgano técnico y el órgano técnico que ve, cuantos kilómetros camino yo y que gastos tengo y en base a eso va ir cuanto gasto por kilómetro, cuanto debería de ser mi costo por kilómetro y cuanto me deberían de pagar por kilómetro ahí si es matemática

pura no que el sector más desprotegido y quítale aquí ahí es lo que diga la, el estudio que marque, no se de echo me imagino que ya lo viste ahí en la ley, está muy clarito que se debe de tomar en cuenta, ahí no hay que inventarle nada ahí ya dice que se toma en cuenta y creo yo que es un gran avance y se lleva a cabo como está ahí va a ayudar mucho al transporte porque si en el transporte público ha habido intentos de mejorarlo y se compran unidades y todo caen por eso, porque no le das la continuidad a las tarifas y como ya no son las tarifas que te alcancen va en decremento del servicio porque empiezas a afectar las unidades, empiezas a acabarte las unidades porque tienes que pagar lo principal, como te digo los insumos principales y como te digo ya no te alcanzan para reparar carros.

Amhed: Los problemas financieros de la empresa ¿Cómo le han pegado a su área?

Luis: En eso en servicio, en las unidades a mí me pega directamente en eso, que no puedo tener más unidades disponibles.

Amhed: Desde su área de Operaciones ¿Cómo se ve el sistema de transporte público que opera actualmente en la ciudad?

Luis: Cumplimos, creo yo que cumplimos con lo que nos ha determinado la autoridad, como te dije ahorita a nosotros no nos corresponde mover rutas,, la rectoría la tiene el estado y en cuanto a eso a las rutas que están establecidas, en cuanto al número de unidades que debemos traer en cada ruta, actualmente yo creo que andamos casi en un 90% de cumplimiento, en cuanto a las rutas cumplimos con todas, todos los recorridos de las rutas se hacen a lo mejor en lo que nos falta un poco es en eso, en el número de unidades disponibles pero

yo creo que andamos ahorita en un 90-95% de unidades actualmente, nosotros no podemos hacer, podemos proponerle movimientos, ha habido coordinación con la autoridad y cuando nosotros hemos visto que se requerían ampliar una ruta, pues si, si nos han apoyado en eso y nosotros les decimos hay que cierta ruta modificarla y pues a final de cuentas si nos han apoyado no, pero a final de cuentas la rectoría la tienen ellos, como te dije si nosotros queremos hacer un cambio requerimos de la autorización de ellos.

Amhed: ¿En qué horario se ofrece el servicio?

Luis: El servicio va dependiendo de rutas, pero en general las unidades empiezan, algunas empiezan desde las 5:15 de la mañana y tienen la última, las rutas que por experiencia nos han dicho que hay pasaje sale la última unidad a las 11 de la noche del centro hacia la punta y en las rutas en las que es poca la demanda en la noche son de las 10 de la noche hacia las orillas, en todas las rutas, en todas las rutas se queda una guardia, manejamos nosotros horarios o viajes, cada unidad que sale de punto a punto y durante cierto lapso del día es uno tras de otro es una frecuencia, por decir algo, de 7 minutos, cada 7 minutos saco un carro que salga de la nuevo Hermosillo pero a partir de las 9 de la noche ya no lo mando cada 7 minutos mando una unidad cada 14 minutos y dependiendo cada ruta pues, pero se garantiza cuando menos que la última unidad pase lo que es centro, las áreas que sabemos que hay más que tienen problemas que son el área del hospital, la universidad que pasen 10 de la noche y por el centro y universidad tenemos camiones a las 11 el ultimo.

Amhed: ¿Existe gestión con el gobierno a través de la empresa para la generación de infraestructura?

Luis: Muy poco, si hemos tratado, tal vez lo hemos dejado de hacer porque muchas veces no se obtiene la respuesta y lo hemos dejado de hacer, como dices tú, si tenemos vialidades que las condiciones no son las más adecuadas que nos perjudican mucho, que sería lo principal, sobre todo lo que es pavimentación, y lo que es infraestructura en cuanto a paradas poder contar con las bahías para poder entrar las unidades porque si, si nos complica mucho eso, paradas y pavimentación pero si se ha dejado de buscar eso, las solicitudes con ellos muchas veces por la respuesta, que no hay la respuesta que estamos esperando.

Amhed: Las políticas que ha emprendido el gobierno en materia de transporte ¿Han sido suficientes? ¿Se apegan a la realidad del transporte?

Luis: Pues, que te puedo decir, es que realmente en los últimos años no ha habido una política nueva de transporte, no ha habido nada, nada que digas tú, no ha habido algo nuevo, pues, es más si tú te vas a boletines que es donde pudiera estar algún lineamiento o algo, pues no hay nada, no ha habido una nueva política de transporte.

Amhed: Como es el marco legal que regula el sistema de transporte

Luis: Pues mira, si se apega pero le falta todavía, pues yo creo que todas las leyes hay que ir las perfeccionando porque son las fotos del día, el día que los diputados aprueban una ley es la foto de ese día y en un mes ya la foto ya no está igual ya algo cambio en esa foto, la ley cuando fue aprobada le faltaron algunos detallitos pero en general es un marco jurídico que si se apegaba, porque realmente es un marco regulatorio muy general porque ahí mismo habla que hay un reglamento, que debe de haber un reglamento, reglamento que

creo que no existe todavía, pero ahí en la ley se habla de un reglamento, las cosas que le hacen falta hay que reglamentarle pues a esa ley, pero en general el marco está bien, en general.

Amhed: ¿A qué se debe esa apatía del gobierno respecto al transporte?

Luis: Es que como te dije ahorita, no es apatía es que es un problema como cualquier otro servicio público que te enfrentas a decisiones que hay que tomar y que van a afectar a un porcentaje de población y es lo político pues yo creo que, a mi punto de vista tendrá que ser una autoridad de transporte que verdaderamente sea técnica y que lo dejen ser técnico que se apartara lo político de las decisiones del transporte, que es algo muy difícil, no nada más en el transporte, en cualquier área es algo que siempre toman en cuenta, lo político, en cualquier área, porque no pasa todos los días el de la basura, porque habría que tener más recolectores y habría que cobrar más impuestos para tener más recolectores y vas a afectar al ciudadano igual pasa aquí tal vez se quiera mejorar al transporte pero va a haber costos, va a haber perjudicados y es lo que se trata de impedir, llevar lo político en paz, yo creo que debe ser un área técnica, 100% técnica y no importar tanto lo político ahí.

Amhed: ¿Existe la posibilidad de mejorar el servicio?

Luis: Si, si como no si existe la posibilidad, como te digo gran parte de la posibilidad de mejorar el servicio es que sea rentable o bien, como te lo dije ahorita, que servicio quieres y cuánto va a costar ese servicio, pues, si a lo mejor con una tarifa de 7 pesos está bien, pero el servicio que te voy a dar es un servicio que va a pasar cada 20 minutos no cada 6 o cada 7 y puedes sostener ese servicio pues, el servicio que tú me pidas acuérdate, la autoridad

es la que me dice a mi ellos son los rectores, de echo en la ley dice que debe de haber un plan operativo de servicio que nosotros llevamos un plan operativo anual que creo que ese plan se le presento al consejo, por ahí anda, nosotros tenemos nuestro plan operativo que ese nos lo deberían de dar ellos, la autoridad debería de decir haber SICTUHSA este es tu plan operativo para el 2015-2016 y los años que quieras, en el plan operativo que viene, son los viajes que debes de cumplir, que tengo que realizar en la ruta 1 a las 5 vas a mandar un camión de aquí a aquí a las 5:15 otro a las 5... ta, ta, ta, pero ese plan operativo va ligado al financiero, que costo tiene, este plan operativo lo tienes que traducir en pesos, pues, el hacer estos viajes me representa un gasto de tanto, esos viajes que hice me representa una tarifa de, a lo mejor yo puse todas las rutas a cuatro minutos pues a la mejor eso implica tantos litros de diesel, tanto de nómina es una tarifa de 20 pesos, ¿no? cómo le vas a aumentar a 20 pesos la tarifa. En cuanto esta, no que en 7, ha pues súbele 2 pesos, ha bueno, pues hay que ajustar lo financiero, ajústalo a lo operativo que es algo que ahorita está desfasado, ahí que ligar las dos cosas, hasta ahorita ha caminado puro plan operativo y el plan financiero se queda atrás, el plan operativo si lo tengo que cumplir pero el financiero se va quedando rezagado que es cuestión tarifa pues, suben los costos y yo sigo con la misma tarifa y me empiezo a hacer para atrás, para atrás, para atrás y que tengo que hacer, el plan de servicio que traía lo tengo que empezar a deteriorar porque no lo puedo cumplir, si se puede cumplir pero tienes que ligar las dos cosas, por ejemplo el plan de servicio con el plan financiero.

### **3.2.3 Entrevista a la Gerencia de Flota.**

Amhed: Si pudiéramos empezar, por favor, con una reseña personal sobre usted, su experiencia académica, su trayectoria profesional.

Roberto: Yo soy ingeniero en computación egresado de la Universidad Autónoma de Baja California, pues ya hace tiempo, en el 93 egresamos de la universidad mis papas son de aquí, yo soy nacido en Tecate, Baja California, nosotros, somos tres hijos, nacimos allá, por eso en el 97, anteriormente mi hermano se había venido unos tres, cuatro años antes, ya habíamos comprado, iniciamos en el transporte con mi hermano, él es mecánico, ingeniero mecánico también egresado de la Universidad Autónoma de Baja California, también trabaja actualmente aquí y de ahí empezamos a comprar concesiones, en el 97 me vengo yo, nos venimos todos para acá y es así como empezamos de lleno ya en el transporte, empezamos a comprar concesiones ya en el transporte, la familia, entonces así fue como iniciamos con el transporte, siempre hemos manejado el comercio, hemos tenido abarrotes, de echo tenemos negocio todavía allá, aquí también tenemos negocio y, desde, yo trabajé en empresas allá, trabajé en la Universidad Autónoma de Baja California en la facultad de contabilidad encargado del centro de cómputo, di clases también, de echo rechace una plaza antes de venirme para acá, me llovieron críticas, de que como era posible que dejara una plaza, con estudios en La Meza en Estados Unidos de inglés y lo deje todo y me vine para acá.

Amhed: ¿Entonces su experiencia en el transporte es ya de muchos años?

Roberto: Es de varios, no de muchos como la gran mayoría de aquí, porque aquí la experiencia del transporte es de muchos años, nosotros somos prácticamente nuevos del noventa y tantos...

Amhed: ¿Usted se incorporó a la empresa desde que esta se conformó?

Roberto: Si, desde que estaban las pláticas y todo eso, yo estaba en las pláticas porque era yo el representante de la línea 11, somos concesionarios de la línea 11 y nos llamaron a las primeras pláticas. Entonces de ahí cuando se escogió el consejo y todo eso, yo no quede en el consejo, una de las personas de ahí, Heriberto Ortega, me llamo a ser parte de la gerencia operativa, desde el principio, de la planeación de las rutas, que iban a entrar y todo ese rollo, desde aquel caos del 2007 yo estuve ahí, yo participe en ese. Y pues muy limitado todo, muy utópico, todo muy utópico, pues te lo platico así a grandes rasgos porque es un... platicamos y nos vamos a llevar horas y horas hablando de novelas, novelas y novelas, novelas que vivimos, pero son experiencias bastante, pues en lo personal que te dejan, y al final dices ahí güey logramos pasar ese gran bache, no es imposible, todo si se propone se logra porque era un caos, un caos total de un día pa' otro hacerte hombre-camiión hacerte empresa, de un día pa' otro tú manejas, yo, porque yo también fui operador, yo era jefe de línea pero aparte me subía a los camiones, porque aparte me gustaba saber cuánto traía, traíamos sistema de barras, empezamos a practicar el CET antes de tenerlo aquí en las rutas ya traíamos el CET, era lo novedoso para que los choferes ya no agarrara dinero, que es la clave de eso, te estoy platicando de eso. Yo ya para ver cuánto dinero ingresaba, para ver cuánto me daban las barras, las famosas apuntadoras barras para que el operador se logre llevar lo menos posible y trate de que la unidad de negocio,

sea negocio y no pues que se la lleven muchas personas así porque si, se lleven más de lo que es, entonces por eso me subía, también maneje, también le echaba mecánica al carro, etcétera, etcétera, etcétera me adentre de lleno de echo yo deje mi negocio, se los dejé a mis papas a mis hermanos y me vine con mi otro hermano que está involucrado en los camiones y me metí de lleno me hicieron jefe de línea, me llaman a este proyecto, nos adentramos al proyecto, lo planeamos, muy utópico como te digo, querer hacer ese cambio es muy drástico, drástico tremendamente antes te llevabas el camión a tu casa cada quien operaba, era individual todo pues y de un día pa' otro de un viernes, me acuerdo muy bien 21 de septiembre al sábado 22 de septiembre tenías que liquidar a todos los operadores ese día recontractarlos ese día en la noche, que de hecho se hizo y que todos los camiones que iban a rentar los socios se vendieran ese día y que estuvieran listos aquí todos amontonados para iniciar el otro día a las cinco de la mañana, no pues... sabían que era imposible, pero como era un sábado, estaba más calmado pensaron que iban a ir afinando, pensaron que iba a ser rápido pero movieron todas las rutas, le moviste el negocio a todos los socios, muchos socios no quisieron, no querían y era bajo amenazas prácticamente o entras o entras, que supuestamente hasta firmaron y la fregada, los convencieron, y el que no pues hasta hubo problemas serios allá en aquel entonces, pero tuvimos que acceder todos y se formó la empresa, firmamos de accionistas ya habíamos hecho la asamblea, ya habíamos hecho la sociedad y todo pero ese día pues boicotearon muchos, esa fue la... ese es la palabra correcta, fue lo que paso o no se dice en los medios es eso, se boicoteó por parte de los mismos socios, de los concesionarios...

Amhed: ¿El proyecto del SUBA?

Roberto: Si pues, nomás traíamos 80 camiones nuevos de la, que, que nos habían comprado, nos habían dado en enganche en el sexenio de Bours. Imagínate necesitábamos, ya no recuerdo, 347, 350 teníamos que rentar 270, con lo que teníamos y 270 la hacíamos, había 400 ya la gran mayoría había dicho que sí, pues no te la vas a creer pero de la puerta nos aventaban sin baterías, sin llantas, sin nada, bien, bien dramático, no pues el taller que recibía, pues, el taller, no ahorita está bonito, no había nada, el área de conteo de dinero quisiera que la hubieras visto con una máquina para contar, en aquel entonces era más de un millón de pesos, para contar un millón de pesos ahí te quiero ver y separarlo, puras monedas, era una máquina de banda me acuerdo bien, se paraba y medio se paraba no funcionaba bien, yo ya les había dicho oye esta máquina no va a funcionar, no hay más dinero, costaba 50 mil pesos y una buena costaba casi los 300 mil, si, entonces todo fue así y sin dinero o sea rápido y si inversión.

Amhed: ¿Cuál es la situación actual?

Roberto: La situación actual es que el diesel nos ha superado enormemente, el precio del combustible es nuestro principal insumo y siempre, si tu investigas para atrás la tarifa ha ido de acuerdo al precio del litro, cuando valía un peso valía un peso cuando valía cinco valía cinco ahorita vale 14.20 el litro y traemos una tarifa promedio de 5.50 imagínate lo desfasado que esta, aparte traemos esa tarifa que es de 5 y 7 pesos, los 2 pasajes gratis de los estudiantes que supuestamente los paga el gobierno pero no lo paga y ahora, antes el estudiante que vivía cerca de la escuela caminaba, porque le costaba, como es gratis ahora la gente no quiere caminar, los chamacos pues, porque ahora es

gratis pues me subo retaco el camión de estudiantes entonces ya no levante a ninguna gente y entonces eso se vuelve una complicación, esa es una realidad.

Amhed: ¿Que problemas ha traído la falta de pago del subsidio por parte del gobierno?

Roberto: Pues todas

Amhed: ¿En su área?

Roberto: En mi área ahorita, las refacciones, las refacciones, de los mismos camiones tengo que a completarme de piezas para poder salir, es un mantenimiento inadecuado a la falta de... vivimos al día pues.

Amhed: ¿Con que presupuesto opera, mensualmente, el área de flota?

Roberto: Con que presupuesto opero... es que dividimos, lo que son refacciones opero con un presupuesto de 8 millones.

Amhed: ¿Cuál es el presupuesto ideal con el que debería operar?

Roberto: Depende pues, es que depende de cuantos camiones salgan, ahorita traemos los 200-210 camiones cuando supuestamente deberíamos de traer 250 camiones, es algo que debemos evaluarlo otra vez, estamos inmersos en resolver la problemática nada más, para salir al día, entonces ya no trabajas bajo presupuesto pues, lo que te dé, lo que alcance va una parte para ti, atacar tiros precisos que hacer para que no regresen los carros, entonces es muy variable, muy variable porque depende, que no le hice en este mes porque recuerdo la semana pasa que nos tocó puente, nuevo ingreso, nuevo pago de proveedores, se nos bajaron las unidades.

Amhed: Entonces no se puede hablar de un presupuesto establecido porque viven al día

Roberto: Porque vivimos al día exactamente, así operamos, al día, al día, al día no podemos hacer presupuestos por la falta de capital.

Amhed: ¿Cuáles son las actividades que realiza el área de flota?

Roberto: Son varias, porque el área de flota embarca lo que es el mantenimiento de las unidades, lo más importante, el abastecimiento de combustible que es uno de nuestros egresos principales y el área de lavado de unidades...

Amhed: ¿Que son las áreas más importantes?

Roberto: Son de las áreas que se tienen que hacer aquí, más grandes, todas son importantes pero son una de las más importantes, el mantenimiento de la unidad.

Amhed: ¿Cómo es la relación del área de flota con los demás departamentos?

Roberto: Bien, hacemos junta todos los días y como te digo, vamos por lo que sobro, lo que nos puedan dar de, lo que nos puedan dar por ahí, lo que sobro, vamos sobre eso, priorizamos, de repente administración y finanzas prioriza, que quedo tanto, que más urge, oye lo más importante es sacar más unidades, para traer más ingreso, eso lo entendemos todos, entonces que atacamos pues, vamos viendo... pero hay cosas que no te puedes quitar pues, si ya está destinado un dinero para ese día pues ni modo te tienes que aguantar, te toca para otro día, te desplazan.

Amhed: ¿Cuáles son los principales problemas a los que se enfrenta este departamento?

Roberto: Lo más caro aquí es la reparación de motores y uno que nos está comiendo así a diario, a diario es el manejo del operador en cuanto al consumo del diesel y en cuanto al trato de la transmisión, me friegan muchas transmisiones por el mal manejo del operador, ¿Por qué? Porque el operador todavía sigue tratando de agarrar el dinero, van corretiándose el uno con el otro ¿Por qué? Porque tienen chance de tomar dinero y echárselo a la bolsa y eso te lo provoca la situación personal de cada operador, que tan necesitado ande, lo lleva, por muy bueno que sea, lo lleva a cometer esos actos de robo, se puede decir, pues te lo tome prestado, descuéntamelo si te sale, si no te sale pues... ahí se la juegan y si te agarran pues vas corrido... se juegan el trabajo todos los días, muchos de ellos, la prueba está en los más de 2 mil personas que se han corrido de operadores.

Amhed: ¿Cuánto le cuesta esto a la empresa?

Roberto: Muchísimo y yo creo que ese es un problema de fondo, cuando yo estuve en el proyecto yo siempre lo he dicho, cuando el operador no logre ver el dinero esta cosa va a progresar, si todo fuera por tarjeta sería un gran solución para el transporte, caería a las arcas todo el dinero, esa sería una de las soluciones, si, lleva un proceso, la gente es apática, el gobierno no quiere cooperar, el gobierno quiere manejar las tarjetas, te quiere manejar el dinero, no te lo da, eso es algo que se pone en la balanza, si tú me lo vas a manejar y me lo vas a dar al mes y de que como ese mes si todos los días tengo que

pagar cosas, no pues perate vamos a hacer cuentas y que, ellos lo manejan pues, el dinero de las tarjetas lo maneja FEMOT...

Amhed: ¿Por qué adopta el gobierno esa media?

Roberto: El gobierno desde el principio, no el de este sexenio, del anterior, ellos quisieron manejar el dinero, por el control, por el control y para firmar fideicomisos para pagar las unidades, para amarrarte, pues, y ellos de lo que te toque te lo van a regresar pero ya se ha ido, creo que distorsionando esto, pues, ya, ya, te lo dan ellos lo manejan, les falta personal, hay tarjetas mal expedidas, si vas para allá es otra vida, otro mundo el que te vas a encontrar.

Amhed: Me dice que uno de los mayores atrasos es el robo de los operadores, el control que existe del gobierno sobre los recursos. Si la empresa tuviera total y absoluto control sobre los recursos y los operadores no tomaran dinero  
¿Sería necesario el aumento de la tarifa?

Roberto: Si, 14.20 contra 5.50 es un gran diferencial que si sacas la cuenta no te da pues ¿Por qué? porque quieres aire lo que es mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y eso cuesta mucho.

Amhed: Entonces estos recursos perdidos entre el gobierno y los operadores  
¿No resuelven el problema de la empresa?

Roberto: Ayudan, ayudan pero no te resuelven totalmente a que sea un transporte a como lo que quiere el gobierno, el pueblo, si quieres traer un transporte digno, suficiente que no vayas como dicen ahí los tweets como sardina y que sigue siendo más de lo mismo, pues que se pongan a pensar y se pongan a operar uno y te vas a dar cuenta de que necesitas tener mucho

presupuesto para traer las unidades, ya no serían 400 serían 500 a la hora pico no porque ya después si alcanza, pero a la hora de las seis a nueve de la mañana no alcanza ningún camión, en ninguna ruta que me pongas, todas van así, todo mundo queremos salir al mismo tiempo y entrar a la misma hora, ese es el principal problema del transporte, en la mañana, en la hora pico.

Amhed: Regresando un poquito a las cuestiones del mantenimiento y a la mala práctica de los operadores, que son los que están gastando las unidades, ¿Cómo influye la infraestructura en esto?

Roberto: Pues muy mal, muy mal tenemos mucha quebrada de muelles, con cualquier lluvia que llega y luego, luego se me repercute en muelles, en la semana 20-30 carros, puros muelles, lo bueno que ya los hacemos también nosotros, tratamos de hacerlo casi todo para que salga más barato pero dos, tres carros que mando para allá son 2 mil- 3 mil pesos, entonces nos cuesta mucho pues, aparte que otra de las cosas que nos pega es que el municipio no ha afrontado su responsabilidad de las paradas, nos cuesta mucho como mantenimiento, al no definir paradas el usuario quiere que lo bajes en cada esquina y lo subas en cada esquina, entonces en una vuelta tenemos hasta 150 paradas, échale frenos, combustible, tiempos, no que no llega a tiempo que andan apurados, no pues si te toca a ti camión lleno y el de atrás más o menos pues este va a alcanzar al otro a fuerzas porque la gente que se... si hubiera paradas definidas, con tiempos definidos tú haces ya... tenemos todo el equipo y todo el sistema para hacer los trazos y los tiempos correspondientes salvo que salga un embotellamiento o un choque todo eso pues en cualquier parte sucede, pero lo normal lo cotidiano el hacer tanta parada te repercute en tiempos y movimientos.

Amhed: La velocidad con la que operan los operadores ¿repercute mecánicamente en las unidades?

Roberto: Si, en el consumo de diesel, principalmente, patea mucho el carro y provoca mucho accidente, no puedes correr mucho y donde pueden le pisan pues, porque levantan más de 80-100 kilómetros, tenemos el caso de la colorada, en la ruta 4 y eso repercute pues, quieren recuperar el tiempo perdido pero es imposible recuperarlo.

Amhed: ¿Ha existido iniciativa del gobierno para aminorar el gasto de combustible?

Roberto: De ninguna manera.

Amhed: ¿Y al interior de la empresa existe algún proyecto para minimizar este costo?

Roberto: Si, minimizar es cambiar el combustible, irnos a gas natural que está más bajo el precio, buscar otras alternativas de combustible porque el problema del combustible es un problema a nivel nacional, todos están hablando de la debacle del alza que nos está pegando a todos por ende está elevando todos los precios en el transporte, no nada más en el transporte público, transporte de carga, transporte de carreteras a todos nos está pegando y eso, por ende aumentan a las tarifas, lo malo aquí es que el transporte público, en sonora, está ligado a, pues prácticamente al gobierno, a un consejo ciudadano que se acaba de formalizar, donde hay partes políticas involucradas y pues sigue trabajando igual y nadie se quiere aventar él, el tiro no, de la tarifa entonces todo te sube y el precio del transporte no lo puedes elevar a lo que es el precio de la oferta y la demanda, hay más empresas ¿Han progresado?

Están iguales o peor que nosotros, no pueden pagar las unidades, no hay negocio.

Amhed: ¿Cómo ha repercutido en la empresa esta diversificación en la oferta?

Roberto: Pues nos ha bajado el ingreso, bastante, obviamente, pero nos ha servido sabes, haber, no que nomás nosotros éramos los patitos feos, ahí está FEMOT, cuantos camiones tronados no lleva, operados por ellos mismos y ya tronaron y volvieron a tronar pues, ya llevan dos pruebas, ahí nos entregaron pura chatarra ahí están todos los camiones nuevos, hechos pedazos, se los acabaron hasta el último día, no pudieron.

Amhed: ¿Tiene capacidad el gobierno para hacerse cargo del transporte público?

Roberto: A lo mejor tendrá capacidad, no tiene voluntad yo creo, es algo que le corresponde, es algo que tiene que resolver y... no sé, no sé porque no le quiere entrar mientras no sea negocio para ellos yo creo, no sé, que te puedo decir, estamos hablando al aire, porque no desde abajo desde el implan, las paradas, tiempos y movimientos para establecer costos por parada, eso sería algo que, que pensáramos a nivel intelectual a nivel de desarrollo, meterle más coco a esto, que hay, que hay más personas, que se pueden traer más personas con más capacidad las hay, pero si no hay voluntad y todos los partidos políticos se van a estar escudando unos con otros pues no hay solución al transporte y es algo que les compete porque se ocupa mucho dinero, así vayas a meter un metro bus, un... necesitas meterle infraestructura, necesitas meterle coco, necesitas pisar el cayo de dos tres negocios en las banquetas, porque los vas a afectar, unos si las quieren otros no las quieren,

las calles que se avientan, los puestos que se ponen, todo pega pues, entonces no puedes bajar a una persona cada kilómetro, entonces tienes que establecer las paradas y que sea norma, que sea norma aquí va a ir y aquí se queda y no ha hecho eso, no ha podido hacer eso el gobierno, llámese el pasado sexenio y llámese este también.

Amhed: En el IMPLAN, en el Plan Municipal de Desarrollo se han manejado proyectos referentes al sistema *Bus Rapid Transit* que es como el tipo metro bus, con rutas troncales ¿Ha participado SICTUHSA en esos proyectos, que opina?

Roberto: Nos han invitado anteriormente a eso, a darle formalidad y nomas se ha quedado en eso nada más, en buenas intenciones, si juntan al comandante, juntan al otro, juntan al de desarrollo urbano a toda la gente que deben tener del IMPLAN, nos han citado para allá, cuando estaba en operaciones me llamaron, y quedo ahí, últimamente de lo que me estás diciendo... siempre queda en buenas intenciones nada más, ojala que se hiciera no, que eso nos ayude a todos.

Amhed: Las unidades ¿Cómo se escogen, como se compran?

Roberto: Uta, vamos a pisar cayos otra vez, no pues al que las opera, al que las mantiene yo creo que tiene mayor conocimiento, al que le tendrían que preguntar primero de cuales unidades compramos y pues aquí no ha sido así, aquí te las han impuesto las unidades, desde el sexenio pasado y en este han comprado lo que el gobierno ha dicho que se compre, ellos han hecho las negociaciones, ellos han hecho las transacciones. En el pasado si participo la mesa directiva y por nuevos, por ser novatos empezamos a buscar varias

carrocerías, el chasis y pues fue un gravísimo error y pues escogimos varias y tenemos de un montón de tipos, de un montón de carrocerías y eso nos ha afectado mucho.

Amhed: ¿Responden a las necesidades del transporte?

Roberto: Si, si el Mercedes ha sido un carro güeno yo creo que la gran mayoría lo trai por eso, duradero, su mantenimiento es económico, relativamente, este, pero ellos trabajan mucho con las normas internacionales, no los dejan producir camiones, entonces tienen que meterle lo de las normas internacionales que es el EPA-98, el EPA-04 y luego viene el EURO-5 que estamos hablando para no contaminar y eso viene a pegarnos a nosotros en que el motor trai equipos adyacentes a él que tienen que controlar todo eso y todo eso cuesta y todo eso es escaso y por escaso es caro, se daña y hay que pedirlo total que llegamos hasta a quitarle eso y dejarlo como estaba, me entiendes, a ese grado.

Amhed: ¿Y las otras la Hyundai, la Volkswagen?

Roberto: No pues si la Hyundai no hay piezas, son de corea, con eso te digo todo, tengo varias tiradas porque no, le hemos adaptado *made in mexico* del bocho le adaptamos al otro porque no encuentras nada ¿Y porque compran esas unidades? No encuentras nada, está bien son unidades muy buenas porque han durado, han durado bastante a pesar de que el gobierno hasta 100 mil kilómetros sin darle mantenimiento sin hacerle un cambio de aceite y todavía andan pero su venta no sirvió, no hay refacciones.

Amhed: ¿Las unidades ideales que respondieran a las características de Hermosillo, cuáles serían?

Roberto: De Hermosillo, hijuela, ahí ocuparíamos autobuses con celdas solares, aprovechar todo el calor, hacerlos un poco eléctricos, híbridos y todo lo que es el tren motriz... y que rodaran solo con lo eléctrico y cuando necesitaras más potencia pues que entrara el diesel o el gas natural, que también train una bronca ahí con el distribuidor, hay una pipeta pero no hay como abastecerla.

Amhed: ¿Existen proyectos de ese tipo al interior de la empresa?

Roberto: Existen proyectos, Dina vino, Fumix estamos en platica con ellos pero ponen muchas trabas, han puesto muchas trabas para establecer un centro, porque va presurizado y necesitas un equipo, un equipo de alto, de alta presión, compresores grandes y instalarse ahí en la pipeta y tomarla y comprimir el gas y ahí abastecerla y cuesta pues, entonces todo trabaja sobre un proyecto, no me van a venir a ponerse para abastecer a un carro, entonces necesitamos ver quién es el bueno cuanto se va a consumir, a cuantos años para ver si te lo vendo, lo compras, etcétera, etcétera en eso está, entonces quieres hacer una prueba Fumix comento que se va a... se ha topado con algunos problemas burocráticos para la autorización de la, del gas natural.

Amhed: ¿La posición de la empresa para la adopción de nuevas tecnologías?

Roberto: Totalmente abierta, totalmente pues, que nos dé un respiro, decir vamos sobre lo bueno, vamos sobre nuevo, sobre que cueste menos el combustible que es nuestro principal insumo, que nos cueste menos pues mover a cada pasajero, porque así lo toman no ¿Cuánto te cuesta mover a cada pasajero en que distancia? Entonces todo lo que te cueste menos moverlo, te digo lo que es paradas y sobre todo al combustible si viene el gas, si viene lo eléctrico, si vienen las celdas solares, adelante, a todo eso está

abierta la empresa; a innovar, a ponerse a estudiar esos métodos haber que resulta mejor para la empresa.

Amhed: Las medidas ecológicas...

Roberto: Hijuela, pues si se va a lo eléctrico pues es mejor que el combustible, ahí matarías eso, porque las medidas ecológicas en cuanto al diesel nos provoca mucho costo de mantenimiento a la empresa el EURO-4, el EURO-5 lleva más aditamentos, más costosos en refacciones para que el diesel no contamine tanto. Ese gasto se ahorraría adoptando lo natural, lo eléctrico pues ya no contaminas tanto.

Amhed: Los robos hormiga de los empleados aquí en el área de flota...

Roberto: Los robos hormiga de los empleados, estuvo muy fuerte de echo se despidieron de cómo alrededor de 15 personas, había una bolita ahí que tenía ya su *modus operandi* como dicen, entonces tuvimos que hacer otra área de piezas recicladas, está un encargado y lo tenemos hacia acá, todo quitamos, todo organizamos, pusimos cámaras en toda el área y todavía me faltan más, se ha atacado paulatinamente para que no suceda eso. Pero todo hombre es necesitado, de echo de mecánicos ven cobre o ven una pieza mal parada y tratan de haber cómo me la llevo, aunque los revisan a la salida y se dan unas mañas que no te imaginas como se los llevan, sí, hay anécdotas de que en tiempo de frio se enredó un cable de cobre en el estómago y se puso la chamara y pues nomas así pues y pues no salió detectado entonces hasta ese... ya te la sabes cómo le hacen pues, eso se ha atacado bastante, el robo.

Amhed: Además de este ¿Qué otros problemas existen al interior de su área?

Roberto: De mi área... ahorita traemos lo de los cambios, los cambios para el personal siempre, en cualquier empresa son drásticos, les cambias la vida ahorita traemos un proyecto de que, pues ahorita ya no podemos tener carros en stop para estarle entregando a operaciones de los, te los reviso de todo a todo unos 10-15 y luego ya te los cambio por otros, para revisar otros no y como estamos al día no hay ese colchón de carros, ese plus para yo estarle cambiando a operaciones, todos los ocupa todos los días, entonces pues ni modo que hacemos, cuando descansan los carros, pues en la noche a partir de las 11 para acá, entonces aquí tienes que hacer de día la noche pa´trabajar en el área de flota en el mantenimiento de las unidades y empezamos, tengo tres grupos empecé con uno, ya va el segundo y voy sobre el tercero a raíz de eso pues la gente empieza a inconformarse que le cambias la vida que trabajaban hasta las 12-1 de la noche pero trabajar hasta las 4-5 de la mañana pues ya no estás en tu casa, le cambiaste la vida, la mujer, que el otro y que no sé qué entonces esos son de los pequeños problemas que traigo pero pues los tienen que asimilar, el que pueda, el que quiera y el que no pues que le vaya buscando, esa es una instrucción que traigo y pues ya se los platicamos y en eso estamos, pero en pro de mejora de todos, todos queremos que todos los días salgan todas las unidades, las mayor posibles y que salgan en buen estado, tenemos que dar mantenimiento de noche, ese es de los proyectos que traigo y de los problemas que me acarrea.

Amhed: ¿Y al interior de la empresa que problemáticas identifica?

Roberto: Pues aquí principalmente el socio, el concesionario, el socio, la incertidumbre, mucho socio, yo soy socio trabajamos aquí y aparte somos socios y se siente un ambiente ríspido, en cuanto a entender la problemática,

en cuanto pues lo mío es mío y lo tuyo es tuyo y ya nos empezamos a pelear, ya empieza esa fricción, siento esa fricción de desesperación del socio pues que no ha habido, para el socio no ha habido rentabilidad, no ha habido dinero, ya van más del año que no ha habido nada, nada ni un cinco.

Amhed: ¿Cuál es la posición del socio ante esto?

Roberto: No pues ya vas a tener una plática con José Luis Gerardo él te lo va a explicar más, como que no me corresponde a mí...

Amhed: Usted como socio ¿Cuál es su posición?

Roberto: Yo como socio, es que, yo como socio te diría que... tiene que haber mucha voluntad te lo vuelvo a repetir, del gobierno y lamentablemente pues es el gobierno del estado el que tiene que tener la voluntad para que, le conviene a ellos y nos conviene a nosotros para que funciones, ellos lograron dividirnos, ellos sembraron el odio entre nosotros mismos ¿Qué provocaron? Nada más división, enojo, conato entre ellos y nosotros, es todo, no crearon un mejor transporte, no veo que con la compra de noticieros que se haya mejorado el transporte pregúntale a Luis Alberto Medina, pregúntale a Vigilantes del Transporte, si, tendrías que entender de fondo la empresa ¿Cuál es la solución?Cuál es la solución al transporte del municipio de Hermosillo, vamos a hablar del municipio de Hermosillo porque obregón se lo acabaron, Navojoa está peor, si alguien trae pasajeros para que sea rentable es Hermosillo no San Luis ni nogales, nadie, aquí es la única parte donde puede funcionar concesionarios de transporte es aquí, que funciones, pues, funciona por la cantidad de pasajeros promedio por unidad pero pues si el diesel se va a estar yendo por las nubes, si no va a haber tarifa entonces tiene que buscar una

solución alternativa, tiene que haber apoyos del gobierno, siempre ha habido recursos federales ¿Dónde están esos apoyos? ¿Dónde están las facturas de los carros? Si tuviéramos activos pudiéramos refinanciar la empresa, hay muchos créditos microempresarios, el banco nacional, el Banco Mundial, no se eso ya... son muchas alternativas las que hay pero no eres dueño de nada, tienes un gobierno que te está echando chingazos, quien va a creer en ti pues, nadie, para soltarte un crédito, para soltarte un financiamiento y aun así todavía hay no, a una cierta escala hay posibilidades de hacerlo, pero pues yo creo que el mas estresado es José Luis Gerardo, nombre que hago, yo como presidente de, pues lo desbaratamos todo y vámonos pues, que hacemos, ni es bien ni para ellos ni para nadie, no es solución así pues, como la barita mágica aquí está la solución, que son unos ratas que... todos hablan de eso pues, aquí todos somos ratas, el gobierno, nosotros, los otros y los otros ¡y el público en general, no paga! Quiere subirse con la tarjeta del estudiante, también es rata, porque le quita la tarjeta a su niña y luego todavía se enoja cuando se la quitan pues, no la chingues, entonces nadie no cooperamos pues, es que aquí debe de haber una conciencia de que todos tenemos que cooperar...

Amhed: ¿A qué se debe esa falta de conciencia?

Roberto: Pues es que si el gobierno participa en la desintegración del transporte, en el conato, provoca la violencia entre nosotros mismo, que te puedes esperar, como se dice “a rio revuelto ganancia de pescador” pues el usuario a mí me llevas gratis te pago pura madre, te atasco un chingaso, hay muchos operadores así y házmela de pedo dicen y dos tres que se han aventado, amarran el camión y se bajan a echar chingazos con el usuario y a lo último el, el prepotente es el operador oye cabrón y el usuario qué onda, donde

queda pues, si yo no soy el culpable, el operador no es el culpable, es el que da la cara, que hay operadores malos, pues si hay funcionarios buenos y hay funcionarios malos y hay usuario bueno y hay usuario malo, todos lo sabemos, no podemos generalizar vaya, a eso voy pues, la problemática es compleja pues, somos todos, estamos toda la sociedad, pero si el principal actor, el que tiene que dar los lineamientos es el Gobierno del Estado que está en sus manos, está en la Ley 149, no hace nada, al contrario, provoca, pone a cada funcionario para provocarnos , pues oye a que estamos jugando pues...

Amhed: ¿Cómo combatir eso?

Roberto: ... En las elecciones (¡risas!)... ¿Cuál es la solución? No pues no sé.

Amhed: ¿Cómo cambiar esa viciada conciencia del usuario hacia el transporte?

Roberto: Pues empezando a cambiar de fondo al transporte, desde las paradas, tiempos y minutos, concientizar a la sociedad, el no pago en efectivo sería una gran solución para evitar el robo, que haya más dinero, mas captación de ingreso, que se pueda ofrecer bien todo esto, el cambio de rutas, el diseño de rutas está obsoleto, esta desde años...

Amhed: ¿Ya no responde a las necesidades?

Roberto: No, no responde a las necesidades, entonces necesitaríamos sacar un proyecto planeado, hacer otro igual y ver puntos de tiempos y movimientos todo eso que es un estudio de fondo pero que lo hagan con conciencia, como se deben de hacer las cosas, no lo dejen pues, ha ya le entramos a ahí está, pues no pues, es un problema serio que se debe de atacar, debe de tener solución... cual es, si me preguntas ahorita en este momento, cuál sería la

solución, una madre ahorita está difícil pues, también difícil porque estamos metidos en un caos, atorados con una deuda que supuestamente la paga el gobierno, no sabemos, que la tienen ellos o socios de ellos, sabe, no sabemos cómo está el rollo, entonces necesitamos un respiro por el alza del combustible, necesitamos un respiro como empresa y mirar hacia adelante, como dices tú, a nuevas tecnologías, nuevas unidades, la parte ecológica, pues menos contaminación, los gastos de combustible, pero sobre todo la planeación urbana, la conciencia al usuario y dignificar el trabajo del operador, que se dedique a manejar no que cobre, él se dedica a manejar y a cobrar y ese poder que le das de cobrar se transforma el operador, arriba de la unidad, súbete a una unidad como operador y es otro... no sé porque pero te transformas sientes el control, los usuarios son tu responsabilidad, sientes el control... bien curada se siente, pues si es un negocio pues, es tu responsabilidad a ti te lo van a cobrar y que todavía no te paguen, pues... tienen que lidiar con diferentes humores todo el día y tienen que dar la sonrisa todos los días y aparte como se levantó él y sus problemas en su casa y aparte el ser operador te lleva a muchas enfermedades, cardiovasculares, renales, diabetes por la mala alimentación, la falta de conciencia, el estrés e ir respirando todo el monóxido de carbono es y la contaminación del propio automóvil, es bastante pesado para el operador.

Amhed: ¿Qué proyectos, además del que menciono esta área que no ha podido llevar a cabo por la falta del recurso?

Roberto: Uf un trabajo muy importante que ahorita le dimos una entrada que es el lavado de unidades, ocupas mucho personal, no tienes agua, ahorita compramos una maquina, no teníamos nada, con la manguera un chorrito, así

los lavábamos, oye cuánta gente ocupas pues, entonces ahorita a raíz de eso se dio un cambio total, lo ideal sería viene la unidad pasa por sus rodillos pum, pum la lavas y va y el que sigue y lo vas surtiendo diesel y se va acomodando, sería ideal, como en cualquier parte, su área de lavado y se va estacionando ya lavadito el carro, no pues aquí hay que esperar a que lleguen todos, bajar el dinero acomodarlo, surtirle diesel y ya después empezarlos a mover para lavarlos, empezarlos a mover para echarles mecánica, entonces un centro de lavado sería algo muy bueno, es uno de los proyectos que siempre hemos querido, no tenemos el área de refrigeración, de aire acondicionado, lo tenía ahí pero ya no tengo espacio y estamos por construirlo, en eso estamos para atacar este año lo del aire acondicionado, su tejaban, su piso, sus áreas sus colgaderas para que tengan protección porque tienen que subirse y lavar el panel allá arriba, la mochila que le dicen, ese es el proyecto que traemos, el área de lavado y el área de aire acondicionado.

Amhed: El marco jurídico bajo el cual opera el sistema de transporte público

¿Es adecuado?

Roberto: Lo han modificado como ellos quieren, hemos participado, hasta donde tengo entendido y siempre, a lo último yo lo que entiendo, yo personalmente es: la última palabra la tiene el gobernador en la Ley 149 y ahí dice claramente; cuando resulte cualquier cosa que vaya en contra de los usuarios el gobernador puede hacer lo que quiere con el transporte, así te puedo resumir. A última hora el gobernador es el que tiene la última palabra en la ley 149.

Amhed: ¿A tenido el gobierno participación activa en la generación de políticas que incentiven al transporte?

Roberto: Lo que nos vino a pegar muy duro en ese aspecto fue el otorgamiento de dos pasajes gratis a los estudiantes, no midieron las consecuencias, no lo planearon bien, nada más fue para ganarse el voto político, pues, y a nosotros nos vino a pegar muy fuerte y ellos lo saben ya les pego y ahora como lo reviertes ni modo de quitarlo, pero si nos pegó, andaban por ahí viendo de a primaria y secundaria no darle porque casi siempre es sectorizado donde vas pues, entonces para que si se puede ir a pie de su casa a la primaria o secundaria darle pasajes gratis a los de universidad y prepa nada mas pero pues nunca se la aventaron y quitarles a preescolar, primaria y secundaria quitarles el beneficio de dos pasajes gratis porque si nos pegó muy fuerte esa decisión.

Amhed: El uso de talleres externos ¿Por qué?

Roberto: ¿Porque? Porque no tenemos refacciones a veces de ese tipo, por ejemplo muelles, vienen unos muelles Hyundai bien raras, que no tenemos, los tenemos que mandar y ellos como son mayoristas y todo pues se consiguen, a veces no tenemos los muelles por falta de recurso y tenemos que, y nos sale más caro pues, mandarlo a otro taller, otra de las cosas que hemos mandado a talleres externos eran las garantías, cuando eran camiones nuevos y que el fabricante o el vendedor te pide que estés casado con el 160 mil kilómetros o dos años, por eso mandábamos a hacer los servicios externos, casi ya es nulo, casi ya la gran mayoría lo hacemos aquí, tratamos de evitar todos los talleres externos, pero ya cuando no tenemos y, y surgen carros pues,

independientemente de cuanto vaya a ser ve y arréglalo, no me da otra opción más que mandarlo, cuando no tengo las piezas aquí.

Amhed: ¿Puede mejorar el sistema de transporte público?

Roberto: Si como no, puede mejorar muchísimo.

Amhed: ¿Qué panorama se vislumbra para el transporte en un futuro?

Roberto: ... ¿Yo lo que yo pienso? Yo creo que no se deben quedar los gobiernos estancados en ese aspecto, depende, va a estar muy peleado lo de la elección este 2015 y meterle ruido con lo del transporte es como meterse un balazo en la cabeza cada uno de los candidatos, todo depende de cómo lo veas pues, o le entran o no le entran, si le van a entrar a medias como le entraron aquí, pues no, les va a volver a tronar y así pues no, ni le muevo, ni se van a meter y sálvense como puedan y ese sálvense como pueden va a llevar más, si no va un apoyo a nivel federal, estatal donde participen todos va a ser más rápido pues, pero si no, si hacen lo que te digo va a ser más lento, si me explico, ese cambio pues no, que se quiere traer el gas natural, que se quiere ver con lo de los carros eléctricos, tenemos que buscarle pues otras alternativas por que el combustible es caro y es nuestro principal gasto, eso nos pega muchísimo, entonces eso te diría, ese es el panorama, depende de la visión de lo que vayan a hacer los próximos gobernantes este año, si le van a entrar, si le van a pegar políticamente, pues como se dice, si le van a entrar bien o no le van a entrar, a lo mejor se avientan el metro bus, pero cuánto cuesta pues, consigue los recursos y métele... que esta solito pintado pues, todo el solidaridad es una ruta que lleva mucho pasaje pues, desde aquí hasta el parque industrial, es algo que no tienen que traerse a colombianos ni nada

de eso, es algo que se ve, que se ve facilito con la experiencia, con lo que vemos a diario, si tuviéramos un tren que se vaya ligero hasta allá iba a desalojar todo eso, la gente iba a agarrar ese tren y no iba a haber tanto tráfico por el Solidaridad para ir hasta el Parque Industrial, no se eso ya depende de que vaya a pasar con nosotros, con estos gobernantes.

Amhed: Hay mucha cautela por parte del gobierno al abordar los temas de transporte

Roberto: Claro, les pega mucho, es un gasto, el transporte es un gasto para el gobierno, para las grandes masas porque lo usa el de abajo no lo usa el de arriba, lo usa también el mediano, pero la gran mayoría son gente de bajos recursos que no tienen carro y que no tienen otra opción más que esa y atender esa parte de la población es costoso para el gobierno y es muy sensible para el gobierno, le quieres dar un camión de última generación, no chingues te va a costar gobierno, oye pues que lo paguen los concesionarios, de donde cabrón, oye cóbrales barato, entonces para que les das aire, para que les ofreces un carro comfortable, con aire, barato, quien va a pagar eso pues, a alguien le va a costar vaya, eso cuesta, vete a Estados Unidos, vete a Brasil, Vete a Inglaterra, cuánto cuesta un transporte de ese tipo, aparte subsidiados, aparte el diesel lo manejan... no sé, como dices tú hay muchas políticas públicas, no sé, hay de todo, están inmersas en mucho patrocinio, no sé, hay maneras pues, hay maneras de buscarle al como si, aquí es al cómo no, nadie ayude a nadie, no los ayuden, que truenen, que voten por mí, no sé, no sé qué pensarán, es a güevo, aquí es a fuerzas, lamentablemente es México, es México y eso está pasando en el país, no dejamos, si no nos preparamos, no investigamos, no nos educamos, no nos desarrollamos vamos

a seguir atorados, necesitamos estar en la vanguardia, necesitamos estar positivamente estar con los nuevos cambios pero pues si hay que bajar recursos del exterior, hay apartados ahí, tu sabes, todo el mundo lo sabemos, de que no contamine, etcétera, etcétera, pero es querer hacer las cosas, el no querer hacer las cosas y maniatar al pueblo y venderle falsedades para votos políticos, pues sigamos igual, al fin y al cabo la solución está ahí, o la solución es que sean 2, 3, 4, 5 dueños con dinero se arreglan mejor con el gobierno, se dan mejor las mochadas y se acabó el problema, que los socios sean los más ricos pues, eso sí es negocio, no es negocio para 451 socios que somos, 451 socios, no es negocio, es lo que yo pienso, es negocio para 5, 6, 10 invertirle millones controlarlo, si, controlar afuera las perspectivas, los acomodamientos, las relaciones, te mochas por aquí, te mochas por halla en mi México lindo y querido, te dejan operar y sales adelante, esa sería la solución, no tengas tanto dueño, ten poquito dueño, que controlan todo el transporte, que estamos monopolizados pues si y es la única manera, hazte hombre- camión, nombre va a ser un cochinerero otra vez, a vender y a revender, pues si venta de mafiosos que estén lavando dinero y le estén metiendo dinero al camión y todos felices y contentos que vengan a lavar dinero, que sea negocio, negocio y que salga de aquí, esta difícil así como esta. 14.20 el diesel y 5.50 promedio la tarifa, es mi muy particular punto de vista, es negocio para unos cuantos.

Amhed: Se pinta un futuro muy halagador...

Roberto: Todo depende pues, que quiere el gobierno, ayudar a muchos, ayudar a pocos, que le conviene, que no le conviene, lamentablemente esta en ellos el poder, está en ellos, con el transporte suelto es un gran golpe para el estado porque puedes acarrear, puedes hacer muchos movimientos con tanta gente,

tienes poder, el transporte organizado tiene poder, mucho poder tiene, para el gobierno en turno, no lo puede dejar así porque si, tiene que tener a alguien controlando, no se le puede ir de las manos.

### **3.2.4 Entrevista a la Gerencia de Desarrollo Humano.**

Amhed: Si pudiéramos empezar con una reseña personal sobre usted, su trayectoria académica, profesional.

Hugo: Bueno pues mi nombre es Hugo Dávalos García tengo 36 años soy originario de aquí de Hermosillo, sonora mis estudios son orientados hacia la parte del desarrollo del comportamiento humano tengo la licenciatura en psicología clínica y de la salud, tengo maestría en modificación de conducta la cual estude en Europa, he tomado algunos diplomados respecto a modificación y otros sobre administración y desarrollo humano adicionalmente, pues me gusta prepararme me mantengo en cursos, capacitaciones, no hice tesis hice CENEVAL, siempre he pensado en poder estudiar mi doctorado. En mi experiencia profesional pues he trabajado para instituciones de gobierno he sido director de área, jefe de departamento estuve en el gobierno federal también como director de recursos humanos, he estado en empresa tengo ya 4 años voy para 5 aquí en SICTUHSA aparte pues me dedico a la consultoría, tanto a la consultoría de empresas en materia de desarrollo organizacional como en mi consultorio privado en lo que implica terapia y modificación de conducta eso es en particular una breve reseña curricular de lo que he hecho.

Amhed: ¿Cómo llega usted a la empresa?

Hugo: Yo llego a la empresa por medio del gobierno del estado, en el 2007 cuando empieza el proyecto yo trabajaba para el gobierno del estado y me piden que me integre al proyecto de arranque de la empresa en octubre de 2007 y entonces yo vengo como asesor en la parte que tiene que ver con la elaboración de nóminas altas y bajas de los empleados, finiquitos, tabuladores

de sueldo, todo lo que tiene que ver con manuales de procedimiento, descripción de procesos toda esa parte como parte del gobierno, no como parte de la empresa, entonces me tocó trabajar en FEMOT que es el fondo de modernización al transporte pero apoyaba a SICTUHSA en toda esa parte y no nomas a SICTUHSA también apoye a la empresa de obregón y a la empresa de Navojoa para que constituir a la empresa en particular entonces así es como yo llego a SICTUHSA, yo llego en 2007 y hasta en 2010 cuando mi relación laboral termina con el gobierno del estado me ofrecen la gerencia de desarrollo humano aquí en SICTUHSA y como es algo en lo que yo había participado y había diseñado pues era algo que conocía muy bien.

Amhed: Sus planes a futuro ¿Cuáles son?

Hugo: Pues creo que me visualizo más como padre de mi hijo y disfrutando con mi familia, en lo laboral creo que son objetivos alcanzables en lo particular, todos los que te propongas son alcanzables, no es que me sienta sin elementos pero siento que he conseguido buenas cosas en mi vida es más, lo que me propongo lo he podido conseguir. Mi transición al gobierno federal fue en esta transición en que estuve en SICTUHSA, renuncié a SICTUHSA y me fui a trabajar al gobierno federal, estuve como 8 meses como director de recursos humanos del pro México. Mi meta laboral clara es seguirme preparando, irme a algún otro lado ahorita no, no es que no aspire, como me dedico a la consultoría, así que técnicamente ahorita no tengo planes de irme a otro lado.

Amhed: Usted estuvo presente desde la constitución de la empresa... ¿Qué tanto ha cambiado la empresa, cuando inicio en 2007, a la fecha?

Hugo: Bueno a la fecha se ha modificado en todos los aspectos ha cambiado mucho, administrativamente ha cambiado... si ha sufrido muchos cambios, muchas modificaciones desde la constitución de 2007 a la fecha todas han sido significativas, unas han sido positivas unas no tan funcionales como se esperaba pero si ha sufrido muchos cambios en muchos parámetros desde sus finanzas, su administración, desde su estructura, desde sus procedimientos, desde su misma concepción social de la empresa ha cambiado.

Amhed: ¿se ha mejorado?

Hugo: Creo que hay cosas que como todo son relativas, el termino mejorar es relativo en particular, si tratas de medir la mejora como servicio impacto al usuario por obvias razones es difícil medirlo, es complicadísimo medirlo. A mí me toca platicar con los operadores y el operador siempre refiere que si hace una parada o en alguna esquina oficial o en algún lugar donde está la parada y a los cinco metros se quiere bajar una persona o se quiere subir una persona y no lo hace ya estas prestando un mal servicio, ese es un ejemplo, si el operador viene y me dice que va manejando a 30 kilómetros por hora y me dice que alguien de los que va arriba tiene prisa se quejan porque el operador va a 30 kilómetros por hora pero si le sube también se quejan porque va muy rápido, el servicio de transporte es altamente satanizado, pues, tiene muchos estigmas o sea tiene muchas cosas que lo hacen ver mal aunque no esté mal entonces el mejorar en el transporte es relativo y la empresa es de transporte por eso las mejoras tienen mucho de relativo en particular y cualquier estudioso o analítico del transporte te lo puede decir, siempre va a haber quejosos en el transporte eso no te lo puedes quitar, siempre, siempre va a haber quejosos. En materia de la empresa creo que la empresa más que mejorar ha sabido sobrevivir, ese

es el termino correcto, ha sabido sobrevivir ante las circunstancias no tan favorables de la administración Federal-Estatal en especial con el Gobierno del Estado aunque curiosamente nosotros somos una empresa que nuestro nombre lo dice del municipio de Hermosillo, pero el municipio no participa en nada, ni siquiera muchas veces nos ayuda para mejorar las calles, para prestar un mejor transporte y las unidades duren más en tener las paradas por lo menos marcadas, ya no digamos en dignas condiciones, marcadas para que nosotros podamos prestar el servicio exactamente, son muchas condiciones en particular que...

Amhed: ¿La relación con el gobierno cómo es?

Hugo: ¿Al día de hoy?

Amhed: Si ¿Ha cambiado desde que se inició la empresa?

Hugo: Si por supuesto, el sistema SUBA que es con el que inicio, hay que diferenciar SICTUHSA es la empresa y SUBA es el proyecto gubernamental, SUBA inicia por ahí en julio del 2006 en su planeación se concreta a juntar a todos los comisionarios en una sola empresa, la cual he de decirte Amhed es un modelo administrativo muy avanzado, no es un modelo simple, es un modelo muy avanzado que hasta hace 5 años o 4 años más o menos vino un asesor de Javier Gándara, un asesor Colombiano que es una eminencia en transporte y elogió o sea dio buenos comentarios acerca de que el modelo de transporte correcto es el que nosotros tenemos, el modelo, hablamos de modelo la aplicación es otra cosa, entonces SUBA va dirigido con ese modelo de administración, que ya no sea hombre-camión que ahora sean integrados todos los concesionarios, entonces el gobierno debe de apostarle a la flota,

debe de apostarle a constituir legalmente la flota, debe de apostarle a que tenga trabajadores dados de alta con todos los beneficios de la ley, todos los beneficios que un trabajador debe de tener porque antes el trabajador no los tenía en materia de recursos humanos y obviamente que sea sustentable para la misma empresa para generar ganancias para los concesionarios. Y en ese momento la relación con el gobierno era excelente porque en ese momento, pues era su proyecto, era un proyecto gubernamental ahora sí que con el fin de generar una transformación real en Hermosillo y si tú te vas a las grandes ciudades turísticamente promovidas, el transporte es fundamental, es básico, necesitas un transporte que te soluciones los problemas, todavía escucho yo de que hay un problema en tal restaurant porque no tiene estacionamiento, si tu tuvieras un transporte diseñado correctamente con el beneficio del apoyo del gobierno no necesitarías estacionamiento en los restaurantes y funcionaria la gente llegaría, en ese sentido, si vemos en las grandes ciudades, en las grandes ciudades todos usan el transporte el ejecutivo lo usa, los clase alta, los clase media, los media baja todo el mundo usa el transporte simplemente no nos vayamos muy lejos, vayámonos al D.F. y veamos quien usa el metro bus pues, no, a lo que quiero llegar en este sentido inicio una relación del gobierno bastante optima, muy favorable, el gobierno invirtió, creyó en los concesionarios y los concesionarios creyeron en el gobierno y comenzó a generar buena expectativa, favorable, funcional, claro como empresa nueva le faltaba madurar, traía sus omisiones, traía sus errores como todas las empresas en ese momento el gobierno era un gobierno priista y era favorable la relación, cuando se viene la transición gubernamental en el 2009 y cambia la administración a un partido que es Acción Nacional en ese momento la relación

comenzó a deteriorar, yo no puedo saber si es un revanchismo o es una cuestión política pero realmente el proyecto SUBA fue desechado, el gobierno instauró su proyecto de Bus Sonora pero no desde la misma perspectiva que Bours pues, empezó con lineamientos de entregar subsidios a estudiantes y ese subsidio el absorberlo como todo subsidio, sin embargo ese subsidio nunca a la fecha, nunca se ha entregado en tiempo y forma y genera problemas por obvias razones, con los directores de transporte con el secretario del Gobierno, en particular, ha sido, ha sido muy complicada hemos recibido amenazas, en su momento, en general los socios, los miembros del consejo, las gerencias también han recibido amenazas por comentar la realidad que el gobierno no le interesa que la empresa SICTUHSA subsista y lamentablemente el mensaje del gobierno es ese, si nos vamos a Obregón pues dividió la empresa que existía que se llamaba SITOSA la dividieron y ahorita es un relajó en Obregón en materia de transporte, todavía has más caos que en Hermosillo y en el caso de Hermosillo, si bien no pudieron separar SICTUHSA, decidieron ellos abrir una nueva empresa con cero número de concesiones, no sé si sepas Amhed que FEMOT está operando varias líneas, tiene más de 120 camiones funcionando en Hermosillo pero ninguno tiene una concesión, es más, duraron los tres primeros meses sin placas esas unidades, ellos son la ley pero se brincan la ley, pues, un ciudadano común que quiera poner un camión, no puede porque necesita una concesión para trabajar, una concesión que da el gobierno pero curiosamente la empresa que ellos tienen puede trabajar sin concesión, entonces ahí es donde te das cuenta que el gobierno no está siendo parcial, está siendo tendencioso, por eso la relación con el gobierno fue dura, ríspida, conflictiva...

Amhed: ¿Cómo nace el SIENTE?

Hugo: La empresa SIENTE se genera por la intromisión del gobierno a los grupos de los concesionarios, los concesionarios es gente noble, sin embargo es gente que le cuesta trabajo ponerse de acuerdo ¿Porque? Porque algunos tienen preparación y habilidades administrativas otros no tienen absolutamente ni la primaria terminada entonces eso les cuesta trabajo ponerse de acuerdo a lo 430-432 concesionarios que debe de haber en Hermosillo y ni quiero pensar, en Navojoa era igual y en Obregón era igual, la misma situación. Al entrometerse el gobierno en el desarrollo de la vida de SICTUHSA empieza a generarle ideas a concesionarios de que las cosas no se están manejando correctamente, entonces unos concesionarios al ver que no había el pago de su rentabilidad y al tener la idea del gobierno, entonces en ese momento deciden separarse, pues, de SICTUHSA y ahí se genera la empresa SIENTE y ahí otra empresa también que ahí se están juntando otros concesionarios. Y de todo lo que te digo hay evidencia he, hay evidencia de cómo el señor Ricardo Ornelas en su función como Director del Transporte al principio invitaba a los concesionarios a dejar SICTUHSA abiertamente, cuando el no debió de haberse entrometido, hay videos en la red, hay audios en la red, mucho material como evidencia de cómo era el gobierno, el que se metía directamente para separar a los concesionarios, no.

Amhed: El SUBA arranca en 2007 cambia la administración en 2009 ¿En qué etapa se queda el SUBA? ¿Qué más seguía?

Hugo: Bueno, el objetivo era, primeramente madurar la empresa de concesionarios falto la parte de consolidar las adquisiciones no es lo mismo

que un concesionario vaya por una pieza para un camión que a comprar piezas para 400 camiones, falto esa parte de consolidar la adquisición de las refacciones, falto la parte de poder tener procesos más maduros con recursos porque por obvias razones dejas de hacer cosas cuando no tienes recursos... se quedó en la parte de la planeación, porque el proyecto contemplaba una redistribución de rutas, un rediseño de rutas de una forma más eficiente, para el usuario, para las unidades, para el tránsito, la vialidad y sobre todo para economizar diesel pues, ahorita tienes rutas que para dar una vuelta a Hermosillo pueden durar hasta 3 horas 15 minutos. Si mal no recuerdo las rutas que tiene Hermosillo empezaron a rediseñarse en el 68 si no que en el 72 por ahí, entonces si tú ves una ruta del 72 de inicio es igual, claro ahora ya va hasta la otra punta pero sigue en las mismas calles, en las mismas rutas, entonces, se requería y se requiere un rediseño de las rutas, entonces si es importante que, bueno perdón, si era importante en ese momento que se pudiera concluir con la parte del rediseño, creo que eso es lo que puedo recordar que era lo más significativo en materia de qué fue lo que quedo pendiente del SUBA.

Amhed: ¿Cuáles son las principales diferencias entre los proyectos? Bus Sonora y SUBA

Hugo: Creo que la intención del gobierno y lo digo así de Guillermo Padres fue una intención, es una buena intención pero políticamente mal manejada, siempre llegaron con la postura de pensar que los de SICTUHSA eran priistas por naturaleza y para nada llegaron a pensar que eran gente trabajadora que lo que quieren es trabajar su negocio que ellos saben, la típica frase de “zapatero a sus zapatos” entonces ellos querían trabajar sus zapatos, sus concesiones,

sin embargo no supieron como plantear un esquema, que quiero decirte con esto como idea el Bus Sonora es muy similar al SUBA, para no decir que es una imitación, pues, es muy similar al SUBA sin embargo políticamente mal planteada, políticamente mal planteada o sea el problema del transporte tiene mucha tendencia a politizarse, un factor es la política... entonces qué diferencias hay, en papel; los colores, el tipo de letra, los logotipos, sí, pero ya a la aplicación; la falta de oficio político, la falta de dialogo, la falta de acuerdos, de respetar los acuerdos. Al principio nosotros, pues, cooperamos y nos pusimos a la disposición de apoyar al gobierno en su proyecto, nunca nos negamos, te he de decir que nunca se negó, pero eran tantos los ataques del gobierno por forma lateral que sus intenciones no eran realmente concretar un proyecto de transporte, era, a lo que dejaba ver a los concesionarios, y hablo desde una persona afuera yo no soy concesionario, que les querían quitar las concesiones, les querían dejar fuera de su fuente de ingresos, de su fuente de trabajo que han tenido por 35-40 años, hay transportistas de más de 40 años aquí en SICTUHSA, ese es el problema.

Amhed: Desde la perspectiva de su área ¿Cómo son las relaciones de la empresa con el gobierno?

Hugo: ¿Desde mi perspectiva? ¿Desde mi gerencia?... bueno, hay poca preocupación por parte del gobierno para que real mente se pueda eficientar, dotar de habilidades y capacitación a los operadores, siempre se quejan pero nunca hacen nada y me vas a decir “oye pero como que no hacen nada” te he de explicar porque, porque para que un operador pueda obtener su licencia todos los tramites, todos los tramites los hace el gobierno tanto municipal, como estatal entonces, si un operador es malo mi pregunta es ¿Quién le

entrego esa licencia? Porque no es SICTUHSA quien aprueba esas licencias, te hablo desde mi gerencia, no, hay muchas cosas más que pudiera decirte pero la pregunta en específico habla sobre el tema que a mí me concierne que es el desarrollo humano, entonces el desarrollo humano de transporte focalizamos primero o ubicamos primero al operador que es el más importante entre comillas porque es el que presta el servicio, lamentablemente el gobierno no pone atención en eso y digo lamentablemente porque en el procedimiento ellos participan. Siempre me han criticado de porque tenemos operadores tan malos, yo siempre les he dicho, dueño quien participa en la capacitación de los operadores, quien se involucra realmente con el operador, yo no puedo contratar a nadie que no traiga licencia, no lo puedo subir de operador, pero quien le entrega la licencia al operador, entonces ahí te cuestionas cuales son los métodos para otorgar licencia o generar operadores especializados, porque para trabajar en SICTUHSA es un requisito tener la licencia vigente y quien renueva y quien otorga esas licencias, el gobierno, entonces, el gobierno los evalúa psicométricamente, el gobierno les hace un examen físico, supuestamente, supuestamente les hace un antidoping, supuestamente les da un curso de valores, verifica con tránsito municipal su manejo y todavía les da cursos adicionales, con ICATSON los daban antes y luego los cambiaron a una empresa que se llama CTT cursos, a veces duraban una semana y a veces duraban horas y al final caían en SICTUHSA y nosotros teníamos, tenemos que empezar, ya como cultura general y formación, a empezar a trabajar con el operador, pero el operador ya llegó con licencia pues.

Amhed: ¿Cómo interviene SICTUHSA en la capacitación de los operadores?

Hugo: Nosotros intervenimos en el sentido de que hay operadores que vienen sin licencia y nosotros los vamos formando, pero te he decir que el proyecto cuando inicia, y todavía, el 60 o 70% de la plantilla que nosotros tenemos son operadores con experiencia o viejos, nosotros cambiamos el modelo o el perfil del operador lo cambiamos completamente, antes se podían subir chamacos de 16 años a dar, los famosos vuelteros, no, o el cubre descansos, ahora no, el perfil te marca que tienes que ser mayor de 23 años, pues, si, antes si no tenías estudios no pasaba nada, ahora pedimos la preparatoria trunca como parte del perfil o secundaria terminada y los que no lo tuvieron estamos inscritos en el ISEA para actualizarlos hasta su nivel académico optimo del perfil, te podías encontrar gente de todo tipo, ahora hacemos evaluaciones sicométricas a todos los operadores que quieran entrar se les hace, se les pide carta de antecedentes penales, antes no se investigaba eso, ahorita, actualmente estamos en un convenio con la CTM y CONOCER, no sé si hayas escuchado de lo que es CONOCER, es el centro nacional de competencias y estándares y trajimos el estándar de competencias para los trabajadores de SICTUHSA, exclusivamente, entonces, ya evaluamos 350 operadores para ver cuáles son sus habilidades y competencias y otorgarles un certificado, primero tú debes de garantizar que la gente sabe hacer lo que dice que sabe hace y después te iras a la parte de valores, aptitudes, formas de sentir y formas de pensar y todo eso pero primero garantiza que sepa hacerlo, si, entonces lo que estamos haciendo nosotros ahorita es garantizar que el operador sabe manejar y me podrás decir “oye apenas estas garantizando que el operador sepa manejar” lo habíamos hecho antes pero ahorita lo estamos haciendo formalmente con una institución a nivel internacional con reconocimiento ante

la secretaria de educación, entonces nosotros si estamos participando en la formación del operador, falta porque al no haber recursos todo lo orientas a refacciones a diesel pero nada lo orientas a capacitación, sí, yo te puedo asegurar con los datos que tengo que es muy poco lo que hemos invertido en capacitación porque no hay el recurso, pues, o le pago la nómina o le pago la capacitación y entonces ¿Qué hago? Lo alimento de conocimientos o lo alimento realmente para él y su familia pues, entonces, no hay el recurso para inscribir, el convenio que tenemos con CTM es que, se gestionó por parte de la presidencia del consejo con el apoyo de CTM, recursos federales para poder dar esos cursos de capacitación y hacer ese estándar de competencia que es lo más avanzado que existe a nivel nacional solamente una empresa ha podido certificar a sus operadores en el estándar del conocer, a nivel nacional te estoy diciendo, es una constancia que te permite a ti ir a estados unidos y decir “mira yo si soy operador” o te vas a Canadá con el TLC y decir “mira yo soy operador” puedes trabajar de eso, entonces, nos hemos preocupado por eso, pero como te digo, al final siempre hay estigmas para el operador, que porque está muy gordo y panzón se ve muy sucio, que porque viene muy bañado y con mucha loción que se cree un mil amores un pica flor, entonces, siempre hay un problema con el operador, nosotros siempre hemos estado tratando de mejorar los perfiles, yo espero, y estoy seguro que mañana que las cosas mejoren vamos a poder invertir en capacitación más continua todavía para los operadores, que es en lo que nosotros participamos y, para las licencias nosotros no, no, hasta que ya vienen con nosotros ya nosotros hacemos nuestros propios exámenes pero ya me llega con licencia el operador.

Amhed: Los principales proyectos que tiene el área de Desarrollo Humano  
¿Cuáles Son?

Hugo: Primero continuar con lo que tiene que ver con lo del estándar de competencia del CONOCER, ahorita estamos en la fase de evaluación y poder llevar a los operadores a esa parte de poder llevarlos a todos a certificarse y mañana o pasado poder proponer al Consejo del Transporte, al Consejo Municipal de Transporte que todos los que quieran ser transportistas en materia de transporte urbano tengan ese estándar de competencia, tienes tu licencia pero también necesitas tu estándar de competencia, ese es uno de los proyectos que traemos, promover a todos nuestros operadores para que se puedan llevar a cabo y se certifiquen en el estándar de competencia, como te digo es lo más fuerte que tenemos en nuestra organización, el operador, ese es de los proyectos más ambiciosos que traemos para este 2015 y el otro que tiene que ver con el personal administrativo, queremos generar un aula de capacitación con medios electrónicos para poder evaluarlos, hacerles evaluaciones sicométricas cada 6 meses y en base a sus resultados poder facilitarles capacitación en línea, porque a veces la capacitación en vivo cuesta un poquito más, no tenemos el recurso pero hay N cantidad de material ya en la red que te puede servir para capacitación, entonces eso es lo que nosotros estamos buscando, no, y en conjunto con el sindicato siempre tenemos una campaña permanente de prevención en materia de salud y drogadicción, siempre. El ser operador lleva mucho desgaste y trabajar en el transporte lleva mucho desgaste y tratamos de cuidar eso, en si es un proyecto muy ambicioso, no, parece sencillo, pero no, no es sencillo el poder llevar a los operadores a un

estándar de competencia reconocido a nivel nacional, y ahora si entre paréntesis internacional porque si vas a Estados Unidos te lo validan pues, no.

Amhed: Los principales problemas que se presentan con los operadores en su trabajo ¿Cuáles son?

Hugo: ... mira el principal problema del operador es un problema de actitud, porque la empresa tiene muchas limitantes para cubrir sus necesidades y esas limitantes se ocasionan porque el recurso no nos llega como nos debería llegar, sí, quiero pensar que la gerencia de Administración o de Operaciones te hablo de tal vez un 30% de subsidio que no nos llega, de subsidio y de pago electrónico que no nos llega, haz de cuenta que cada peso que nos entra nosotros nos quedamos con 6 pesos y 4 se quedan en otro lado con ellos, entonces, cuando de esos 6 pesos que te quedaron vas a gastar 3.50 en diesel, que es tu materia prima, entonces ya te quedan 2.50 para todo lo demás, pues, pero de pura nomina tienes 2 pesos, entonces ya te quedan .50 centavos para operar el resto de las cosas y pues uno tiene que pagar seguro social, tienes que pagar INFONAVIT, tienes que pagar FONACOT, tienes que pagar, tienes que darles uniformes, si me explico, entonces como diseñas un programa de estímulos, por ejemplo, como generas un programa de incentivos cuando no tienes la manera económica de poder hacerlo, entonces cuales son los principales problemas que tenemos, son problemas de actitud, es un problema severo de actitud ¿Por qué? Porque el operador quiere comprarle a su hija un vestido a su hija para su graduación y lo quería pagar con FONACOT y no puede porque la empresa no ha podido pagar el FONACOT, entonces que hace el operador se frustra, se molesta ¿Por qué la empresa no ha podido...? Propicia el dañar a la unidad, propicia manejar rápido en la ciudad, no respetar

las señales de tránsito, eso es y ¿Por qué la empresa no paga? Porque simple y sencillamente no llega el recurso.

Amhed: Hace un momento tratábamos las relaciones que la empresa establece con el gobierno desde la perspectiva de su área, me gustaría que ampliáramos un poquito más esa visión y me dijera ¿Cómo percibe usted las relaciones de la empresa en su conjunto con el gobierno?

Hugo: ¿De la empresa?... Pues ahorita las relaciones se han entablado en sana paz, creo que para el gobierno porque le conviene políticamente por los tiempos electorales y también para la empresa SICTUHSA porque ninguna empresa puede trabajar así pues, no, bajo una presión gubernamental estatal, creo que ahorita están, no puedo decir que es buena, ni funcional pero puede decir que el termino aplicado ahorita seria tranquilo, tranquilo, no hace muchos meses atrás hasta gente vino a bloquearnos la puerta, nos golpearon personal o sea mandaron golpeadores encapuchados a golpear al personal...

Amhed: ¿Gente externa bloqueo la empresa?

Hugo: Gente externa que está identificada con la empresa FEMOT del Gobierno del Estado, entonces eso genera mucha tensión interna y externamente entonces tuvimos que recurrir al termino más común que se anda usando ahorita que es auto defensa, no, porque nadie nos quería defender, el gobierno decía que no podía intervenir, la policía municipal que no podía intervenir y pues tuvimos que hacer algo de autodefensa, entonces nos estuvimos viniendo a las 3 de la mañana todos los empleados a defender las puertas de la gente que venía a golpearlos, entonces después de eso, después de eso ahorita la relación es tranquila, es tranquila y creo que ha sido

de más beneficio para el gobierno porque el gobierno, pues claro, ellos venden y siguen vendiendo la idea o quieren vender la idea a los usuarios de que ellos les regalan el pasaje gratis y pues mentira porque es la empresa la que absorbe ese costo.

Amhed: Las principales funciones que realiza el área de Desarrollo Humano  
¿Cuáles son?

Hugo: Pues primero todo lo que tiene que ver con selección, reclutamiento, capacitación, formación todo lo que tiene que ver con nóminas, pagos, altas, bancos, tarjetas, servicios bancarios en ese sentido para el trabajador, no, y el otro rubro que manejamos es el que tiene que ver con seguridad social, que en particular tiene que ver con las altas y bajas en el seguro, incapacidades, pensiones, afores, todo eso en particular...

Amhed: ¿Es el área de bienestar y salud la que se encarga de eso?

Hugo: Si. Pero sobre todo la atención, la atención al operador y al empleado en general, yo creo que eso es la función principal...

Amhed: ¿Cómo le afecta a los operadores el trato con los usuarios?

Hugo: Mucho, mucho les afecta mucho, los operadores siempre se están a un nivel de estrés muy alto, nos han golpeado operadores, nos han amagado operadores, cada rato reciben insultos aunque no tengan nada que ver, lo hemos comprobado por videos que el operador hizo bien su trabajo sin embargo es amenazada, es acosado a veces por policías de tránsito, es acosado, los operadores son acosado, es un trabajo complicado no es un

trabajo sencillo y claro que les afecta y les afecta mucho, yo creo que un operador recibirá unos 70 insultos al día...

Amhed: Muy por encima de la media nacional...

Hugo: Si me queda claro que sí, no estoy justificando que se los ganen o no, pero como te digo que hay muchos estigmas, si alguien dice "bajan" y si a la parada todavía de faltan 100 metros se va a parar en 100 metros y eso que se bajó le va a rayar la madre técnicamente o le tira piedras o, falta mucha cultura del transporte y, está muy fácil, veamos cuando el gobierno, que hay que reconocer que ha hecho 2-3 paradas o algunas paradas bien diseñadas, este, y veas como están las paradas, ni modo que el operador se las acabe ¿Quién las vandaliza? Nos quejamos a veces que el gobierno no nos da las cosas como usuario, estoy hablando, y cuando no las da pues hay quienes la vandalizan, no, entonces es un ejemplo igual pasa con las unidades, había unidades del, yo me acuerdo cuando eran del año 2007-2008 las unidades y la gente las agarraba para orinar o defecar a la unidad, del año he, del año.

Amhed: Creo que dado su perfil profesional usted es el indicado para hablar sobre él porque del comportamiento de los usuarios, de la sociedad en general, usuarios o no, hacia el sistema de transporte urbano.

Hugo: No solamente pasa en el transporte pasa esto, pasa en todos lados, pasa en los parques, pasa en las oficinas gubernamentales, pasa en las carreteras, pasa en todo lamentablemente nos hace mucho valor civil, mucha educación civil a los Mexicanos, yo creo que es una parte de la cultura que nos hemos olvidado de inculcarla... yo creo que es una cuestión de respeto en particular, si veo una parada con buen asiento y demás que gano con dañarlo,

pues, o si veo una escuela bien echa que gano con entrar a dañarla, porque muchas veces ni se la roban nomas entran a vandalizarla, entonces, las iglesias es otro ejemplo, de que me sirve llevarme cuestiones de figuras de santos pues, creo que es una parte de cultura...

Amhed: ¿Podría ser esto la intención de la sociedad de materializar su descontento con el actuar del gobierno?

Hugo: ... pues entonces supondríamos que entonces toda la gente siempre está enojada, siempre está descontenta y no podríamos afirmar ese supuesto, lo que yo si te puedo decir es que los casos que hemos visto, un ejemplo pues, porque los de la secundaria rayan los camiones y trozan los asientos que descontentos pudieran tener ellos con el actual gobierno, hablemos del transporte a ellos le dan el pasaje gratis, le dan uniformes gratis, buenos o malos o mal pagados por parte del gobierno pero ellos no se dan cuenta de eso, ellos no se dan cuenta que el gobierno no nos da el dinero del subsidio, ellos reciben el pasaje, reciben 2 pasajes gratis y luego tarifa preferencial y entonces si el supuesto que me planteas fuera real entonces porque el de la secundaria termina dañando las unidades de transporte o las paradas si ellos si reciben beneficios directos. Es una cuestión de análisis, yo sí creo que es una cuestión de análisis del comportamiento, creo que mucho va sobre la cuestión que nos inculcan ¿tiene que ver con clases sociales? Si, tiene que ver con clases sociales, por su puesto, me queda claro que el que trae carro del año no va a dañar un camión porque no ocupa dañar un camiones como la bulimia y la anorexia los niños que no tienen para comer no van a ser bulímicos ni anoréxicos, vete a África a ver cuántos casos de bulimia y anorexia pueden existir... o vete al basaron y a ver cuántos casos de bulimia y anorexia existen

y te vas a dar cuenta de que no existe ninguno ¿Por qué no existe ninguno? Porque pues apenas tienen pa' comer... yo creo que si es cuestión de análisis, yo lo que pudiera decirte que es un conjunto de circunstancias que deben ser analizadas y deben de analizar el modelo en base a datos de lo que sucede en Hermosillo, en particular, tienen que ver qué pasa en Hermosillo, no te puedes traer el modelo de Barcelona, no te puedes traer el modelo de Alemania, no te puedes traer el modelo de Buenos Aires, no te puedes traer esos modelos tienes que generar un esquema en base a los datos que tienes en Hermosillo, pues, donde chocas mas, donde andas más rápido, donde te dañan más la unidad que escuela es, si, entonces... de que hay descontento hay descontento, a veces el descontento no es ni con el gobierno, la señora que está en agosto saliendo del Ley porque el marido no la quiso llevar en el carro y está aguantando los 49 grados con 7 bolsas de mandado y nomas le quedan 5 pesos y se sube al camión y el camión se paró 5 metro de donde le hizo la parada tú crees que está enojada con el operador por esos 5 metros o realmente está enojada porque están los 49 grados, porque trae 7 bolsas de mandado cargando, porque le quedan 7 pesos en la bolsa y porque su marido está en su casa echado y no la quiso llevar, realmente porque está enojada, pero la pregunta es ¿Con quién se descarga? No se descargó con la cajera, no se descargó contra el mandado, no se descargó contra el marido se descarga con el operador, entonces, es un entorno de análisis del comportamiento...

Amhed: Bastante complejo...

Hugo: Si, si es bastante complejo creo el estudio de análisis le corresponde a las organizaciones no gubernamentales o civiles y le corresponde al gobierno municipal con los datos que nosotros tenemos, pero no sé si ahorita le

corresponda a SICTUHSA hacer un análisis sobre el usuario, y me vas a decir pues si deberían de hacer un análisis sobre el usuario porque todos estudian a sus clientes pero bueno yo se ahorita, hablo de la condición actual de SICTUHSA, si tenga para hacer ese análisis en particular.

Amhed: ¿Cómo son las relaciones de Desarrollo Humano con las demás áreas que componen la empresa?

Hugo: Pues siempre estamos interactuando, el transporte trabaja las 24 horas del día los 365 días del año y siempre estamos en constante comunicación, falta madurar parte de los procedimientos, pero yo creo que es parte de las transiciones de las empresas, en este sentido nosotros trabajamos con los que tenemos, así textualmente, trabajamos con lo que tenemos, como te decía no puedo ayudar al área de taller o al área de Operaciones generándoles un proyecto de incentivos para que sus trabajadores sean mejores cuando no puedo darles incentivos, pues, cuando apenas me alcanza para pagarles la nómina, pues, si, porque el diesel cuando se diseñó el sistema SUBA creo que el diesel costaba 5 pesos, 5.75 y ahorita ya está en 15.6, creo, el diesel entonces como les ayudo, entonces les ayudo con lo que tengo, tratamos de dialogar, claro como todas las áreas tenemos diferencia de opinión, yo soy de la idea de que la normatividad de la empresa debe de aplicarse, es decir, tener más reglamentos internos, condiciones generales más aplicadas en particular, a todos los empleados, sí, pero igual debes de tener igual así, como tienes un sistema de castigos debes de tener un sistema de compensación, deben de ser equilibrados, si, entonces ahí debemos de hacer punto, pero para tener un sistema de compensación todo aunque no sea dinero, si le quieres entregar vales a alguien, tienes que tener el dinero para comprar los vales, si quieres

regalarle mochilas para que sus hijos las lleven a la escuela, despensas pues tienes que tener dinero para comprarles eso.

Amhed: ¿Los recursos humanos con los que cuenta la empresa son suficientes para prestar un buen servicio?

Hugo: Insisto el termino buen servicio de transporte es relativo, para mi es relativo, bueno es que el buen servicio es complicado determinar el buen servicio, pues, creo que hay un economista que trabaja para el Colegio de Sonora que hace estudios de transporte y aun cuando me traigas los mejores indicadores de que si ha sido eficiente de que cumple con las horas de servicio, de que llega puntual, sí, pero realmente súbete a la ruta para ver si la gente realmente está contenta. Yo les he explicado muchas veces, haber les voy a poner un camión en excelentes condiciones con un operador que sea bien educado, limpio, bien bañadito como la gran mayoría de los que tenemos, que llegue puntual a cada parada, pero eso sí, que el camión con traiga aire acondicionado ¿Sera un buen servicio de transporte?... ese es el punto, el buen servicio es relativo, si me puedes decir muchos parámetros, pero hasta que sales a campo vas a saber quién está contento y quien no está contento. Supongamos un ejemplo, el gobierno nos debiera consultar, y me refiero al Gobierno Municipal, cuando va a dar permisos para nuevos fraccionamientos, pues, porque luego los fraccionamientos prometen que van a tener parada de camión y que la ruta va a pasar por ahí, pero no es cierto, pues, cuando la gente compra sus casas con mucho sacrificio, no se le van a la constructora ¿De quién se quejan?... de la empresa, ese es un ejemplo claro, y te digo la empresa está prestando un buen servicio, pues si nosotros ni enterados estábamos de que existía esa colonia. La Dirección de Transporte debería de

consultarnos a nosotros si nuestros costos nos permiten recorrer 20 kilómetros más para adentro, pues, entonces esas son cuestiones que yo siempre he dicho es relativo pues, podemos tener los parámetros, nuestros indicadores, lo KPI's o los que tú quieras pero al fin y al cabo siempre va a haber alguien que se queja, si me explico... llega un momento, fíjate, en que se puede presentar una embarazada, un minusválido y una persona de la tercera edad... y si la gente no se quiere parar, vamos a suponer que el camión venía con otros 2 minusválidos ocupando esos asientos y la gente que va sentada no se quiere levantar a darles el asiento, hay veces que han hablado a la radio quejándose del operador porque el operador no levanto a las personas de los asientos que corresponden a personas... y ahí viene la queja pues, no, el operador debe de invitar nada más al usuario a que se levante, si el usuario no se quiere levantar pues... y como todo pasa, pues, cuando el servicio se presta bien nadie dice nada no felicitan, no mandan a la radio las opiniones, entonces, tal vez me desvíe un poquito de la pregunta pero en particular creo que es eso, debemos de tener todos nuestros indicadores para saber cuándo se presta un buen servicio y aun así ir a campo a verificar si realmente... ahorita traemos un problema, no sé si te comentaron el problema de la UTH...

Amhed: No

Hugo: La UTH quiere que le prestemos el servicio para pasar por sus alumnos y lo prestamos pero tiene un tramo como de 4 kilómetros de pura terracería, más o menos, no, entonces eso nos está quebrando muelles, nos está superando la tubería del aire acondicionado, nos está causando muchos problemas de suspensión y llantas, pues, cuando la ruta original, planeada, autorizada, no pasa por ahí, entonces la UTH quiere que pasemos por ahí,

pues si pero me está elevando el costo, pues, la calle es una calle de terracería, afuera de una Universidad, como es posible, pues, y si no prestamos el servicio ¿sabes de quien es la culpa? De SICTUHSA...

Amhed: y la posición del gobierno de gobierno para gestionar...

Hugo: Pues ya hemos hablado muchas veces, por lo menos vayan y raspen, no.

Amhed: ¿Existe iniciativa por parte de la empresa para gestionar la infraestructura a través del gobierno?

Hugo: Pues nosotros solicitamos y, solicitamos y, solicitamos, pedir no nos quita nada, pues, pero de que se lleve a cabo... no es un problema de ahorita he, si vas a la UTH la UTH desde que la hicieron esta igual pero ya llega un momento en el que me cuesta tanto, tanto que ya no puedo, si, es más el dinero que pierdo en refacciones que en el ingreso y aparte son estudiantes, pues, aparte ese ingreso no me llega, como empresa, te estoy hablando como empresa, no, yo doy tres vueltas y el ingreso de esas 3 vueltas, si, fíjate, subiendo a todos, esas 3 vueltas solo me quedo con el 20% del ingreso, pero como hay dos pasajes gratis ya le tienes que quitar el 66% y como como en el otro hay tarifa preferencial pues le quitas el otro 15% entonces ya te quedas con el 20% nada más, fíjate de 3 vueltas te quedas con el 30%, vamos a ponerle el 30%, de ahí le tengo que pagar al operador, tengo que pagar diesel y tengo que pagar refacciones y a veces yo no sé si el gobierno no entiende el modelo pues porque uta es muy fácil el modelo, pues, no tiene ciencia, tu eres economista y traite a un administrador y lo va a entender y traite a un matemático y lo va a entender y yo que soy sicólogo y no por menospreciar a

mi carrera, aunque si llevamos toda la parte de metodología y estadística, este, lo comprendo, pues, como es posible que de 3 vueltas, la ganancia de esas 3 vueltas nomas me quede yo con el 30% o menos y de ahí tengo que pagar... y quieres que preste el servicio, pues, claro me salen más caras las llantas, los muelles, las refacciones que lo que realmente estoy ganando en dinero, pues, es un negocio, recordemos, y creo que ese es el punto medular SICTUHSA es un negocio, mucha gente lo quiere ver como una dependencia gubernamental, es más si tu levantas una encuesta te vas a dar cuenta que mucha gente piensa o más del 50% piensa que SICTUHSA es parte del gobierno, somos una empresa privada, sí. Nosotros en las redes les poníamos a ver si alguien va y se corta el pelo a cualquier peluquería que tú me pongas y el primer corte se lo das gratis y el segundo se lo das gratis y al tercero, al tercer corte, fíjate lo que te estoy diciendo, al tercer corte ¿Cuánto cobran? ¿70-100 pesos? Vamos a ponerle 100 pesos, pagas 30 pesos, tu debiste haber ganado 300 pesos en esos tres cortes pero nada más ganaste 30 pesos y el gobierno te los va a dar cuando él quiera ¿te sale el negocio? Para que pagues luz, para que pagues renta, tus utensilios, para que pagues tu secadora, tú que eres economista ¿Te sale?

Amhed: No

Hugo: Matemáticamente en el modelo que me lo pongas es ilógico y me dices “es que también tienes otros usuarios” a bueno pero el servicio se lo estoy prestando a todos no nomas a estos, también se los presto a estos y en las redes nosotros como empleados nos exponíamos ve a una taquería, pues, y al de la taquería pídele 3 tacos y nomas págale la mitad de un taco, fíjate, pide 3 y págale la mitad de uno ¿Sabes que te va a decir el taquero?... lo mismo pasa

pero nos tenemos que aguantar, no sé si te explicaron allá que solamente SICTUHSA es la única empresa que respeta el pasaje gratis del estudiante, no te lo comentaron ahí, hubo un tiempo que FEMOT no respetaba porque no tenía la tecnología, los CET y las barras y les cobraba a los estudiantes el pasaje completo, tú vas a Obregón y no hay estudiante gratis, tú vas a Navojoa y no hay estudiante gratis, tu vete a otra parte del estado y en ningún otro lado hay estudiante gratis, más que para SICTUHSA hay estudiante gratis y la ley dice que todo el que cobre una tarifa de 4 y 7 pesos debe darle subido al estudiante y porque la ley solo se aplica a SICTUHSA, por eso nuestras relaciones con el gobierno son complicadas porque el gobierno nomas nos aplica la ley a nosotros pues, si SICTUHSA sacara a trabajar un camión sin concesión nos lo quitan y nos multan pero FEMOT si puede sacar 150 camiones sin concesión, si me explico, entonces esas son las condiciones que no dejan que la empresa sea fructífera, sea funcional, que sea sustentable, sostenible, son las condiciones y son condiciones meramente políticas, yo te aseguro que nuestras condiciones internas las podemos resolver como cualquier otra empresa las ha resuelto, yo no me imagino a Google haya empezado al 100% ni a Microsoft o me voy a empresas nacionales, yo no sé si Sanborns empezó así o Benavides o nos vamos en materia de transporte yo no sé si Tufesa cuando empezó, empezó al cien con todos sus procesos y procedimientos y tú sabes, si tú te quisieras certificar en ISO, vamos a suponer, te piden cierto tiempo de maduración de la empresa para que puedan certificarte sino no puedes hacerlo, entonces, todo es un proceso, nomás que las circunstancias no nos permiten madurar pues “oye el niño no camina” pues si es que nunca le diste leche para que sus huesos se fortalecieran, siempre le

estuviste quitando la leche “oye el niño no tiene proteínas” pues si pero le quitaste el huevo, entonces lo mismo pasa con SICTUHSA, pues, es una empresa que tiene de 2007 a 2015 va para 8 años en septiembre, si le quitas los nutrientes no se desarrolla.

Amhed: El sistema tarifario que existe actualmente...

Hugo: Deficiente

Amhed: ¿Cuál es la tarifa ideal para que la empresa opere sin pérdidas?

Hugo: Esa es una pregunta complicada, compleja porque requiere de un análisis detallado y necesitas considerar como factor, y tú como economista sabes que necesitas considerar la inflación, los incrementos salariales, las tablas de incremento al acero, un ejemplo pues, porque si incrementa el acero incrementa todo, curioso, no, ¿Por qué? No sé pero incrementa el acero y todo se va para arriba también, entonces se requiere un análisis más complejo, los viejos del transporte, viejos del transporte, comentan, es comentario esto, no creas que es un estudio analítico ni nada, comentan que, por experiencia no por análisis, por experiencia, que un pasaje debe de costar un litro de diesel, con un pasaje debes de pagar un litro de diesel para que te salga, si, curiosamente, me pusieron el ejemplo del transporte de Barcelona, analízalo, pégale una leída, Barcelona tiene subsidio del gobierno, porque luego salen los genios de muchas partes diciendo que el transporte no necesita subsidio, se supone que Barcelona está considerado como uno de los mejores transportes a nivel mundial y tiene subsidio gubernamental, Barcelona, Transantiago que es uno de los sistemas más avanzados de transporte urbano, también tiene subsidio gubernamental y me vas a decir “bueno es que tú también tienes

subsidio gubernamental” pues si pero el subsidio no me llega pues, entonces sí puedo tener subsidio, pero si el subsidio no me llega. Y el gobierno se ha limitado a los apoyos del transporte solamente a pensar en los subsidios pero y los apoyos alternos, las inversiones adicionales al transporte, que sucede ¿No hay apoyos adicionales al transporte? Esa es mi pregunta, creen que el apoyo gubernamental se debe limitar en base a lo que prometieron base subsidio, pero y los proyectos de mejoras del transporte, esa es mi pregunta, porque si quieres que Hermosillo crezca debes de invertirle en el transporte.

Amhed: Las políticas que ha implementado el gobierno en materia de transporte público ¿Han sido suficientes? ¿Han tenido impacto?

Hugo: ¿Cómo en particular?

Amhed: Las políticas que ha implementado para la mejora del transporte público ¿Cómo ha sido la participación del gobierno en ese aspecto?

Hugo: Pues en estos últimos 5 años, 6 años yo no he visto, si crearon una empresa y pusieron camiones nuevos pero, pero eso lo pudieron haber hecho en conjunto con SICTUHSA pero no quisieron, realmente yo no he visto algo que digas tú que bruto como transformaron el transporte, no. Hasta salió un genio en FEMOT, y no es por menos preciar pero necesitas ser una genialidad para proponer que el camión traiga Wi-fi pues, no, si la gente lo que necesita es que llegue puntual el camión no que tenga Wi-fi, no usas el camión para que tenga Wi-fi lo usas para llegar a tu destino puntual, entonces pensó que con una red Wi-fi más rápida podría llegar más rápido, digo, se puede suponer pero yo no veo una transformación de políticas, regalar el pasaje, desde los diferentes modelos unos dicen que eres demasiado comunista, otros

demasiado socialista para irnos a extremos de términos, estamos de acuerdo, es demasiado política de consentimiento dicen otros, de ultraderecha todo depende del cristal con el que lo midas, desde mi punto de vista yo te puedo decir que en materia de transporte yo no he visto gran avance en los últimos 5 años en materia de políticas, no, en materia de políticas, saca el estimado de cuantos estudiantes no reciben, no reciben el subido al estudiante por parte del gobierno a nivel estatal, es una política estatal, es más yo tengo un twietter que creo que mande por ahí, yo saque el número, ahorita no lo tengo a la mano pero yo mande el twietter diciéndole al gobernador, tú quieres, pretendes decirle a la gente que si tiene un beneficio pero en realidad no es tanta la gente que recibe el beneficio...y es una política pública, no, políticas públicas segmentadas, políticas públicas que no, que realmente nomas benefician a más que un puñadito de todo el estado, pues, entonces dices bueno, porque generar ese tipo de políticas que realmente no benefician a la gente, por eso te digo yo realmente no veo mucho avance en las políticas... te lo quiero mostrar simplemente para que te des una idea, al fin y al cabo son cuestiones anecdóticas ...

Amhed: ¿Qué respuesta recibiste?

Hugo: Nada, no me supieron contestar, amenazas nomas, han utilizado la fuerza pública para acosarnos también...

Amhed: Las amenazas que han recibido han sido en contra de su persona, de sus puestos laborales, en contra, de la empresa...

Hugo: También, también, también, de todo tipo, también... hay videos, yo he subido videos, aquí adentro me detuvieron a mí , cuando es propiedad privada,

hay un video en la red, hay un video donde me detuvieron los judiciales del estado, cuando es propiedad privada aquí, pues, aquí no pueden entrar y entraron y entraron de esa manera entonces dices tú, bueno pues ta'bien, hemos pasado muchas cosas, si te metes un poquito a los twitter a la red vas a encontrar plasmada, porque eso sí, hemos tratado de dejar plasmado con evidencia todo lo que nos ha sucedido, ahí puedes encontrar mucho material, ahí vas a encontrar los audios del Director del Transporte confabulando en contra de la empresa SITCTHUSA porque nosotros vimos los audios publicados, pues, no, y ahí están en la red, si vas a encontrar, si le buscas tantito lo encuentras, yo si te invito a que cheques un poquito las... (después de mostrar el twitter que se presenta en el anexo 3, continua) y eso es una política pública, está en la ley, si tú te tiras un clavado a la ley vas a dar cuenta que por obligación deben de prestar u otorgar el subsidio, no lo otorgan y no les hacen anda, a los demás transportistas, pero a SICTHUSA si y aquí esta, la realidad aquí esta, tu saca a nivel estatal cuantos reciben el subsidio y mira, te vas a dar cuenta de que no hay y ahí está en los twitter...

Amhed: La situación actual del transporte público ¿Cómo la percibe?

Hugo: Complicada, es una situación complicada, este, todo depende del plan de desarrollo que se quiera para la ciudad también, si quieres realizar una ciudad con mayor plusvalía, con mayor movilidad, con mayor proyección para que la gente venga a Hermosillo, hablo de Hermosillo, como Zona turística, dime un camión que te lleve a la Saucedá, que es uno de los parques...

Amhed: Directamente ninguno...

Hugo: A bueno, entonces, es un ejemplo, la Saucedá es uno de los parques que nosotros tenemos e iban a invertir para que la gente fuera a la Saucedá, dime cuantos camiones te llevan a la Saucedá, ninguno, ese es un ejemplo de movilidad, que proyección tienes para Hermosillo y en la proyección que tengas no puedes dejar fuera al transporte, es complicado porque la actitud del usuario es altamente negativa porque el gobierno se ha dedicado mucho a vender una idea SICTUHSA es mala y todo lo que hacen es malo, no es cierto pues, no es cierto y tampoco voy a decir que todo lo que el gobierno haga es malo, también hay que... pero obvias razones creo que al final nos debemos de orientar al usuario y al concesionario que son las partes importantes de todo esto.

Amhed: Cuales son las necesidades más inmediatas para mejorar el sistema de transporte ¿Qué se puede hacer?

Hugo: Primero, pues los pagos, los adeudos que tiene el gobierno con la empresa SICTUHSA ese es uno, hablando de empresa, ¿no?, segundo, apoyar para impulsar para impulsar modalidades de combustibles alternos, el diesel es una locura y más con aire acondicionado, no sé si te explicaron pero sube hasta 35% el consumo del diesel, con aire acondicionado, entonces necesitamos combustibles alternos, no solo para SICTUHSA he, para cualquier transportista que quiera prestar un servicio ya en una ciudad como en Hermosillo o en cualquier otro lado, pues si falta apoyo en proyectos viables, no, la empresa tiene proyectos pero no puedes, no puedes llevarlos a cabo porque no hay hacia donde orientes la parte económica, no hay manera de hacerte llegar de recursos adicionales, no.

Amhed: El IMPLAN ha manejado un proyecto de rutas troncales ¿Qué opina SICTUHSA?

Hugo: No pues es que ese estudio lo han hecho 17 veces, no, como economista te digo, ve y analiza cuántas veces se ha hecho ese estudio y cuando tengas los estudios en la mano ve las diferencias de los estudios, porque ese mismo estudio lo hizo Gándara con las personas que trajeron cuando hicieron el estudio del Metro vía te acuerdas o el HermoBus, es el mismo estudio, es el mismo estudio que se entregó cuando se diseñó el suba a cada director de transporte se le ocurre hacer el mismo estudio siempre, si ya hiciste uno, actualízalo y llévalo a cabo pues, porque luego lo que aparece es despilfarro de dinero justificado, desconozco el contenido pero te aseguro que no es muy diferente, si, y otra vez, te mando a mi twitter, yo le mande un twitter, hace como 3 meses querían dar más concesiones en Hermosillo, generar creo que 200 concesiones más de transporte en Hermosillo, cuando vino el asesor de Javier, te digo Javier Gándara que es panista, vino el colombiano que le llaman famoso y dijo que la estructura de concesiones en Hermosillo era óptima para los próximos 10 o 15 años, si cada concesión tiene un camión con 432 camiones puedes prestar el servicio, ya sea en este modelo que tenemos o en el troncal, no lo dije yo, está en el estudio que esa persona, aquí no los comento y se lo entrego a Javier Gándara en su momento Presidente Municipal y en mi twitter yo les recordé, no somos nosotros pues, la gente que trajeron para análisis es lo que dicen, entonces te das cuenta de que si realmente apoyas lo que hay se puede llegar al concepto que tú me dices de prestar un buen servicio, si quieres empezar de cero como gobierno, puedes empezar de cero claro, pero te va a costar el doble, si, el gobierno quiso empezar de cero

con la ruta 18, compro camiones nuevos y no sé si ya te dijeron como están los camiones cuando nos los devolvieron y de eso no dice nada nadie, dicen nosotros le entregamos 30 o 40 camiones a SICTUHSA pero como me los devolviste, y si te vas a mi twitter, ahí está.

Amhed: Ya para terminar ¿Qué panorama se vislumbra para el transporte?

Hugo: El transporte no puede morir, el transporte va a continuar, en el modelo administrativo que le pongas el transporte va a continuar creo que a veces no entienden eso, pues, el transporte no se acaba, el transporte no lo puedes dejar por un lado, sí, pero si falta continuidad, faltan programas reales que repercutan en un transporte que sea funcional, yo no me voy por el buen o mal servicio, que funcione, debe de funcionar el transporte, creo que el termino adecuado es ese, debe de ser un transporte funcional, si, y considerar la parte ecológica, la parte tecnológica, la parte de crecimiento urbano, tienes que considerar muchas cosas, desde hace mucho hemos estudiado o hemos analizado que los estudios integrales son los que benefician y creo que en el transporte no se ha hecho un estudio integral desde todas las perspectivas y hay buenos académicos, hay gente que tiene buenos elementos para poder llevar a cabo un estudio, tienes que considerar las organizaciones, los discapacitados ¿Cuántos camiones hay para discapacitados? ¿Cuántas paradas hay para discapacitados? ¿Cuántas calles hay para discapacitados? Me explico, tú hablas de políticas, políticas públicas y esas son políticas públicas, si, de repente, te voy a, para decirte el futuro y la poca planeación de las cosas, ¿sabes que aquí tenemos un CRIT?

Amhed: Si

Hugo: Ok ¿cuántas rutas pasan por el CRIT?

Amhed: Ninguna...

Hugo: Una, la ruta 15 y de la ruta 15 ¿Cuántos camiones traen las rampas para minusválidos?... entonces ¿Qué falta?... integra las cosas, nadie se ha detenido a decir “bueno, necesito integrar las cosas” ese es el detalle, nadie se pone a visualizar, oye si hay más vandalismo en el sur para los camiones ¿Qué hora? Un ejemplo muy sencillo una vez propusimos sentarnos con la Secretaria de Seguridad Publica y que ellos nos dotaran de cámaras para monitorear los camiones una afuera y tres cámaras adentro y nosotros compartirles la vigilancia, imagine todo lo que ve un camión y todo lo que pasa adentro de un camión, entonces le sirve a seguridad pública y nos sirve a nosotros, pero no, no quisieron, entonces nosotros hemos buscado conectarnos con las partes pero lamentablemente todo es gobierno pues y si el gobierno no nos quiere, no podemos hacer mucho en ese sentido, hacemos lo que podemos con lo que tenemos eso es lo que hacemos y si he de reconocer el trabajo que se ha hecho por parte de todos los empleados, socios y gerentes de la empresa SICTUHSA, los que están y los que han estado, porque no es fácil, no ha sido fácil, no quiero decir que ya se acabó todavía le quedan meses a este gobierno pero no ha sido sencillo, el transporte ha sido muy lastimado, si tú ves, tu platica con los operadores como era en el 2008 que recibían, sus uniformes, sus prestaciones, les rifábamos, les hacíamos fiestas y no es que sea un gasto es que es parte del esquema de incentivos que tú tienes para tu personal, les hacíamos torneos de base-ball les hacíamos torneos de básquet-ball... ahorita quiere ir a sacar el FONACOT y no puede, ahorita un trabajador quiere ir a sacar su casa, no puede, por obvias razones el trabajador está molesto y no es

que la empresa no se lo quiera dar es que no alcanza, me llegan 30 centavos, que hago con esos 30 centavos, ese es el detalle, creo que falta integrar, ese es el punto, ahí es donde nosotros decimos sí que hagan un estudio pero un estudio que realmente integre las cosas, ahí está el estudio del CRIT pues, está muy fácil y si me pongo a hacerte un análisis de las densidades poblacionales y si platicamos como están diseñadas las paradas y de cómo en Pueblitos las rutas las calles por donde pasan más camiones es la que tiene más baches y tiene más topes, si me explico, ahí te vas dando cuenta de que realmente no hay una integración de todos los elementos hacia el transporte, hacia el transporte, ese es el punto, ahí es donde las cosas, te voy a dar un ejemplo, un ejemplo de cómo la ley impide las cosas, los principales consumidores de publicidad en camiones, pues son las gentes que venden cerveza, que venden tabaco y todo eso y nosotros no podemos, a pues aquí en la ley de Transporte no te permite tener ese tipo de publicidad, oye pero si son los que más consumen déjame tener un ingreso adicional, no, no puedes por ley, si me explico son políticas que te limitan pues otro ejemplo, cada camión debe de tener una cedula de cuantos asientos tiene, si me explico, la tendencia del transporte es que los camiones tengan menos asientos, vete a cualquier parte del mundo y cada vez tienen menos asientos las unidades de transporte cada vez tienen menos asientos y dices bueno si tengo aquí un camión le puedo quitar una hilera de, no, no puedes porque ya traes una cedula y no puedes cambiar esa cedula, si me explico, obvias razones cabe menos gente sentada y cupiera más gente parada, ese es un ejemplo, en una parada que hay 100 con menos asientos los subes a los 100 pero así ya no puedes subir a los 100 se te llena más rápido el camión ¿te has subido al metro bus del DF?

Amhed: Si

Hugo: ¿Y cómo está el metro bus del DF?

Amhed: Con muy pocos asientos

Hugo: ha, esa es la respuesta pues, pero la misma ley no te permite porque el camión tiene una cedula de 42 asientos, pues, con lo que tienes puedes servir mejor pero no puedes porque las políticas no te permiten hacerlo, de verdad analízalo, nosotros ya hicimos el análisis pues vamos quitándole asientos pues y cabe más gente y no es que vayan a ir menos apretados pero cabe más gente, a la gente lo que le interesa de inicio es llegar, entonces ese tipo de cosas son las cosas que las políticas te limitan, que curioso, no, al final te vas a dar cuenta de que si se pueden hacer cambios cuando hay la disposición y la empresa por medio de su presidente del consejo por medio de los concesionarios y por medio de los empleados ha mostrado la disposición de cooperar, eso si te lo puedo garantizar.

### **3.2.5 Entrevista al Sindicato.**

Entrevista a José Ángel Trujillo Pacheco, Secretario General del Sindicato de trabajadores

Presentes:

Alejandro Rocha Gámez secretario del interior del sindicato

Francisco Ruiz Valencia Secretario del trabajo

Primeramente me gustaría conocer su experiencia profesional, su experiencia académica, una pequeña reseña personal sobre usted.

Alejandro: Yo estude preparatoria y carrera trunca, no concluimos la carrera ahí, estamos estudiando ingeniería civil posteriormente pues, e, ingresamos a trabajar en el transporte a los 17 años más o menos, esta es herencia de mi padre, de lo que mi padre hizo en vida, nos adentramos en este medio de los transportes, empezamos a trabajar de choferes de operador en la ruta Simón Bley, que es la ruta 13 ahorita, y ya cuando esto se conformó como empresa unieron todas las rutas se hizo una sola empresa, fue cuando nos integramos aquí al comité ejecutivo del sindicato.

Entrevistador: Su padre era chofer

Alejandro: Si, José Luis Rocha Ballesteros, ya finado he, tiene un año ocho meses que falleció.

Entrevistador: tiene toda su vida trabajando en el transporte

Alejandro: A no, si, los compañeros igual, José Ángel Trujillo tiene desde 1982 a la fecha, en la secretaria general. Este sindicato se inició alrededor de ¿... 1976 pancho más o menos?

Francisco: ... Más o menos

Alejandro:... Más o menos, lo antecedieron otros dirigentes, entre ellos mi padre, el compañero José Ángel Trujillo está al frente ahorita y él se ha quedado por todos esos años al frente de la dirigencia, cabe mencionarle que antes cuando no era empresa había contratos individuales, contratos colectivos con concesionarios y dos plazas de trabajadores... y así fue como se inició esto.

Entrevistador: Entonces antes de conformarse la empresa ya existía un sindicato, ya había participación de los operadores en ellos

Alejandro: ¡Si, ya! Así es

Entrevistador: La estructura del sindicato, como es, cuales son los puestos

Alejandro: la estructura se conforma de secretarias. No sé, vamos a poner un escalafón; es el secretario general, que ahorita no está, anda ocupadito, es José Ángel Trujillo Franco, sigue el Secretario del Interior que es un servidor; Alejandro Rocha Gámez, posteriormente el Secretario del Trabajo; Francisco Muñoz Valencia y ya después el Secretario de Finanzas que es Eleodoro Santacruz, el secretario de seguridad Social; Ángel Alonso Limón, y ya son comisiones: Comisión de Deporte, tenemos un delegado de Seguridad Social, una muchacha y otra comisión que es como la empresa, se trata de vehículos trabajando en la calle, tenemos un encargado de vialidades en caso de

siniestros pues él es quien los atiende, los siniestros, todo lo que pueda ocurrir en las calles, el atiende ese tipo de cosas y otro compañero es el que se encarga de gestionarle las, los licencias a los compañeros trabajadores, tiene relación directa con la tesorería municipal, no solo licencia, también les facilitan en pagos como prediales y todo ese tipo de cosas él les gestiona, obviamente a través del sindicato.

Entrevistador: Las principales actividades que desempeña al interior del sindicato, cuales son

Alejandro: las de un servidor

Entrevistador: si

Alejandro: orientar, más que todo a los agremiados, en todo lo que refiere el ámbito laboral, orientar en las conductas, orientar en las necesidades que tengan y todo lo que, todo lo que, lo que va en eso pues, en el ámbito laboral.

Entrevistador: las principales actividades del sindicato, en general, cuales son

Alejandro: no, tenemos muchas actividades. Pues las actividades en sí, el secretario general le apuesta mucho a las capacitaciones, siempre ha estado muy pendiente, se ha interesado mucho por capacitar a los trabajadores, ha mira ahí viene el secretario general... veras para que le expliques.

Presentación breve sobre el motivo de mi visita y una invitación a que participe en la entrevista.

José atendió una llamada telefónica, de alrededor de tres minutos.

José: De suma importancia la capacitación para los trabajadores

Entrevistador: ¿Porque?

José: Porque, en cualquier empresa debe haber capacitaciones para sus empleados, para que estén actualizados, aquí el servicio público es muy complejo, completamente otra cosa, nada que ver con otras actividades, aquí a diario tratas con diferente carácter, el operador, aguanta madrazos para arriba para abajo y para todos lados, es mucha la presión, mucho estrés, muy estresante para un operador del servicio público, porque las capacitaciones , porque desestrea y aparte el mensaje del sindicato y de la empresa, más que todo de nosotros el sindicato, uno: que no anden jugando competencias con otros carros que anden compitiendo, no, no, no, ellos tienen un salario, tienen un sueldo para que se anden apurando y compitiendo con otras unidades, arriesgando al usuario, ellos si llueve, truene o relampaguee ellos de todas maneras tienen su sueldo, ese es el mensaje y lo recalcamos cada vez que hay oportunidad.

Amhed: Cuando habla de capacitaciones se refiere a que existe un programa de capacitaciones constantes para los operadores

José: ¡si!

Amhed: ... independientemente de las capacitaciones que se les dan al inicio

José: Así es

Amhed: en las capacitaciones iniciales, que son las que brinda la empresa, ustedes también tienen injerencia en ellas

José: seguro que sí, nosotros también participamos

Amhed: Como interviene el sindicato en las capacitaciones iniciales

José: principalmente, para iniciar esa presentación con los muchachos, hay una persona, hay dos personas que se encargan en esa área, lo que es...

Francisco: Vialidades

José: Vialidades, los reglamentos de tránsito, todo eso se le explica al operador, el trato con el usuario, ellos ya van capacitados, independiente de que en la empresa les dé una capacitación en la manera de manejar en la manera de operar, entonces, todavía no, no es lo mismo que tengas una capacitación de un mes o dos meses o tres meses a que andes bien en la cancha, porque es completamente diferente, otro mundo.

Amhed: Cuanto duran las capacitaciones

José: Dos meses, tres meses, ¿cuánto Pancho?

Francisco: Dos meses, tres meses, depende, es que no solo al que va a entrar se le da la capacitación sino que cada año cada dos años se le da vueltas y se dan diferentes capacitaciones.

José: a nosotros nos interesa mucho eso, que el operador sea una persona calificada, en estos meses hubo unas capacitaciones a final de año y se les van a dar unos certificados, con gente que vino, incluso, de la universidad de sonora, anduvieron participando y se les va a dar su diploma.

Amhed: ¿Que se abordó en estas capacitaciones?

José: mira, pues yo creo que ahí en las capacitaciones... te mentiría si te digo todos los temas, pero en el trato, en la cuestión laboral, que cuidan y se cuidan

de muchos liderazgos de que no aprenda aquel trabajador, porque me va a, suplantar o me va a llegar y me va a empujar, aquí con nosotros no pasa eso, a nosotros nos interesa que el trabajador esté capacitado en la cuestión laboral, mucho nos interesa, pues porque no somos eternos aquí, aparte que ese trabajador a donde quiera que vaya va a ir con esa certificación. Vamos a hacer un evento de este mes el mes que entra, le vamos a dar difusión, porque van a estar autoridades y entregándoselos sus diplomas. Lamentablemente es un secreto a voces de cómo ha estado la empresa, tu asómate ahí nomás y vas a ver más camiones ahí adentro que allá afuera trabajando, es cierto es la verdad, mucho carro tirado ahí, hubo un enfrentamiento, problemas con el gobierno del estado, una historia muy larga. No ha habido la capacidad económica que quisiéramos nosotros para ampliar más y contratar más capacitadora, gente que nos ayude y que venga y que... por que no nomas es la cuestión del volante , es la cuestión del trato, es la cuestión del estrés es la cuestión de.... Nos preocupa mucho a nosotros las adicciones, la adicción al tabaco, la adicción a la bebida, al alcoholismo, busca, busca el operador como salirse... hemos estado mucho, mucho nosotros insistiendo con la empresa, de esos programas, el programa de salud para los trabajadores programas de la... fíjate hasta donde, cosas tan mínimas que dices tú, bueno, no les ves chiste, pero también igual fíjate hay unas hojas ahí donde invitamos a los trabajadores a que tengan su carnet de citas del seguro social, hasta allá nos vamos, porque, porque nos interesa, hay veces que en la madrugada, hay una persona, dos personas que tenemos encargadas, les hablan porque no les pueden dar servicio en el seguro social porque no tienen su carnet de citas. Entonces lo vamos a reglamentar para que el trabajador que no lo tenga; vas a

subirte a trabajar cuando vengas y me presentes... cuantos tienes de familia, tres, a pues quiero que me traigas los tres carnet de citas. Cuando es de ellos, es una importancia para ellos, para su familia, en el seguro no te dan servicio, hasta ahí llegamos, todo eso tenemos que hacer, la labor que hacemos nosotros como sindicato, independientemente de las prestaciones, de la cuestión laboral, todas esas cuestiones también las vemos, esa es de las funciones que nos corresponde a nosotros como agrupación.

Amhed: Regresando un poco a las capacitaciones, me decía que procuran hacerlas constantemente ¿Después de que un trabajador se integra formalmente a la empresa, cuanto tiempo pasa para que reciba una nueva capacitación?

José: Fíjate, esto es general, es general porque no sé si tengas conocimiento que hay un centro de capacitaciones en la CTM ¿si sabes?, entonces por agrupaciones nos piden personal para capacitarlos del ramo que sea, entonces van rotando, el año pasado les toco a ellos, probablemente dentro de seis meses otra vez pero otro tipo de capacitaciones, todo eso es para que, para yo agrupación, empresa mira aquí esta: es gente capacitada ya y esa gente capacitada necesita de un incremento salarial, independientemente de que ese trabajador se vaya a trabajar a otra empresa, con ese certificado, porque es de la SEP y otro que también está avalado por la SEP, se da en la central con capacitadores, no nomas te pones tu ahí y en cualquier parte del país y tienes ese certificado, independientemente de otras funciones de nosotros como agrupación de insistir a los compañeros que tengan prepa trunca, darle todas las facilidades para que terminen y tengan una carrera, eso es lo que hemos venido haciendo y lo hemos hecho desde que nosotros llegamos aquí.

Amhed: Las relaciones del sindicato con la empresa ¿Cómo Son?

José: pues yo te voy a decir que, aquí no te voy a comparar el agua y el aceite, pero sí, pero si hay buena relación, hemos sabido mantener una buena relación con la empresa... a pesar de lo que hemos batallado (y sabemos porque razón) pero la empresa hubo un tiempo en que tuvo capacidad económica y no nos negaba nada para los trabajadores, tenemos prestaciones que vamos a reactivarlas... estamos esperando que se salgan estos cuates porque no nos dejaron hacer nada los seis años, pues. Ahorita vengo de ahí porque no tenemos lana. Nos están dando por gotero... como se llama Alejandro, tu... las que nos pasa FEMOT...

Alejandro: las cuotas sindicales nos dan por gotero, la caja de ahorro... ha, el prepago.

José: El prepago, ahorita vengo de hablar con la gerencia, ahí. Oye le digo... estamos gestionando el prepago me dicen, una parte. Entonces todo lo han hecho así para que batallemos nosotros, pero todavía está respirando la empresa. Esta empresa se inició con 1200 trabajadores, 800 operadores, ahorita tenemos 600, por lo mismo, ahí está todo el cementerio pues. Mucha gente salió, mucha gente se fue, mucha gente por el carro nuevo, al final de cuentas el río agarra su cauce, ya se van a comenzar a reintegrar las líneas que tenía el gobierno del estado, por hacer daño nomas, por hacer dinero ellos no sé qué y vuelven a la empresa, no sé cómo están negociando la cuestión de los camiones... a ellos no les interesa, ellos ya hicieron negocio, ya se van, nosotros no, nosotros nos quedamos, nosotros seguimos aquí y esperamos que la próxima administración ya se vea reflejado en el trabajador, que ya fluya

los dineros que están pendientes con ellos, porque tienen buen salario, tienen buena caja de ahorro, tienen buenas prestaciones que no tienen otras agrupaciones, y esa es la relación que tenemos con la empresa, que no nos ha negado nada, cosas que si ha habido un poco de roce un poco de enfrentamientos fuertes porque exigimos el trato, el buen trato al trabajador... eso, eso y nos ha entendido la empresa, no es por capricho ni por estarte hostigando, no, es que tú tienes un contrato colectivo de trabajo y lo estás violando... pero ya vienen las maduras, esperamos que ya vengan las maduras y entonces que ya cumpla con todo lo pactado y se va a reflejar en el mismo operador y en el mismo usuario se va a reflejar.

Amhed: ¿En qué faltas incurre la empresa con los trabajadores?

José: te puedo decir que en todas... No tiene capacidad pues, lo único que hemos...nosotros, mantener la fuente de trabajo, van a venir otros tiempos, vienen otros tiempos buenos, ya los tuvimos en el inicio, lamentablemente en toda esta administración.... Un cochinerito, un relajo. Entonces vamos a activar los pendientes que esta con los muchachos, con los trabajadores, para que la empresa cubra, ahorita estamos en revisión, yo sé que la empresa no me va a poder cubrir ahorita ya, pero que va a pasar, sabes que a partir de; me cubres y lo retroactivas, no es fácil, no es fácil porque apenas a agarrar sangrita, como dicen, brincando esta administración pues.

Amhed: Entonces el entorno político, es decisivo para el buen funcionamiento del transporte

José: Es un servicio publico

Amhed: como es la relación del sindicato con el gobierno

José: Pues que te diré... lamentablemente toman muy en serio los colores, cuando son servidores públicos o sea tu eres un servidor público y te debes de olvidar de colores, que soy rojo, que soy azul, que soy amarillo, que soy verde, no, es un servidor público y el responsable es la autoridad, el gobierno del estado, nosotros no creas que, yo, nosotros como agrupación se lo dijimos muchas ocasiones que... no sé si te hayas dado cuenta todo el relajo que hacíamos, todo esos tres años hicimos mucho relajo y al principio nos decían que porque éramos rojos y ellos azules, no, no les dije yo, lo que estamos haciendo es que nos estamos defendiendo, si tú ves en las administraciones pasadas también les hicimos movimientos a esas gentes que eran rojos, porque, porque no estábamos de acuerdo en muchas cosas y supuestamente somos del partido de los rojos... entonces por lo mismo pues, cuando se están lesionando a los trabajadores hay que sacar la cara, ya sea el gobierno, ya sea la empresa, quien sea. Pero ha existido buena relación lamentablemente no ha podido cumplir, pero como te digo, ahí vienen las maduras y entonces si agárrense y que se agarre la empresa, que no nos vaya a salir con que no tiene ya y esperemos que... y va por buen camino , pues porque esta transición que se está haciendo en relación con las unidades todo eso, a nosotros nos está abriendo porque, porque vienen las mejoras para los trabajadores... supimos esperar, ahora sí que a apechugar como dicen, por mantener la fuente de trabajo, no le podíamos exigir que nos cumpliera porque no le iba a hacer, y exigirle y tronarle las huelgas... se acaba la fuente de trabajo de 1200 trabajadores, por un capricho o por no entender la situación económica por la que está pasando la empresa... para nosotros tener la fuente de tener la fuente de trabajo, ya es ganancia, porque no dejamos morir a la empresa pero, pues

estamos esperando y yo creo que ya no vamos a esperar mucho porque ya vienen las cosas buenas para los muchachos, pero la buena relación existe, que ha habido roces, roces fuertes que le hemos cerrado a la empresa... pero han entendido pues, por cuestiones laborales que se quedan encaprichados, vamos y les cerramos, lamentablemente el que sufre es el usuario, porque no le avisamos... dos movimientos hicimos que les cerramos, pero ya no, ya... si les tiras una palomita brincan, ya hay más respeto, más credibilidad de que los podemos hacer, porque si lo hacemos... entonces que buscan sentarnos en la mesa a platicar y darle respuesta y solución a los problemas, de alguna forma u otra hemos ido caminando, en abonos, en partes, pero pues es la voluntad y, y han estado cumpliendo, no del todo como quisiéramos pero...

Amhed: entonces los conflictos a los que se enfrenta la empresa son de carácter meramente económicos

José: si, si

Amhed: la participación de los operadores en las actividades del sindicato, como son

José: estos seis años, el trabajador se ha dado cuenta de que no somos líderes charros, el trabajador se ha dado cuenta como ha trabajado y como lo ha defendido el sindicato... entonces, pues si quieren la camiseta. Y ahorita te decía prepararlos para que en un momento dado ellos puedan ocupar una secretaria participar, también, en el sindicato. El cimientito ya lo pusimos... ya pusimos el cimientito, es una empresa nueva, siete años pero pues bueno, es nueva y eso le hemos transmitido a los trabajadores que; cuiden su sindicato, que cuiden su liderazgo, que no vengán a querer hacer fortuna a causa de

ellos... eso ha sido cada vez que estamos con ellos se lo decimos a la raza, y entonces ha habido credibilidad por la lucha que hemos tenido, fuertes, fuertes, o sea no son vaciladas pues, te dicen: no pues que emplazaron... si emplazamos pero conseguimos. Entonces si hay credibilidad y participación por parte de los muchachos, si están las puertas abiertas, aquí no nos escondemos de nadie, para nada, no andamos haciendo las cosas a escondidas, no... para que eso sirva de base cuando ellos, alguno de ellos venga a ocupar un puesto aquí o una Secretaria General como la que yo represento y que defiendan la camiseta de a deberás bien, no que se vaya a vender allá por un, no...

Amhed: ¿Cómo llega a ocupar usted su puesto?

José: Por una elección, no creas que venimos de... no, nuestra lucha, acuérdate que antes era hombre-camión, entonces nosotros hemos estado en el liderazgo, pero igual pues, de igual manera enseñándole a la gente para que ocupe puestos y pueda desempeñar, desenvolverse en ellos.

Amhed: cuanto tiempo ha desempeñado su puesto

José: en esta empresa, en esta agrupación... es que yo estoy desde que era hombre- camión, yo ya tengo mucho tiempo, yo ya me voy a retirar, yo ya... pero ahorita te decía el buen cimientto, esta es una empresa nueva, porque reúne a todos empleados del transporte, yo me voy, vámonos, pero ya les deje el cimientto, ahí está, ahí está, ahí está...

Amhed: Ha habido un cambio significativo el pasar de la organización hombre-camión a empresa...

José: si, porque tienen garantía, es otra cosa pues, en aquel tiempo el trabajador se hacía tontito, el patrón se hacía tonto... y el sindicato también, porque, pues porque si yo tengo una concesión, no tengo capacidad para meterte al seguro social, no tengo capacidad para darte el aguinaldo, no tengo capacidad para darte vacaciones de ley pues, a bueno pero yo trabajador te trabajaba 30%, se decía, pero no era 30% era mitad y mitad, si eran mil pesos le daba quinientos al patrón y quinientos para mí, no había lio, ¿porque? Porque no me tienes en el seguro, no me pagas los días que el camión está parado, no me da aguinaldo, no me da prestaciones, no había nada de prestaciones, en cambio aquí tienes vacaciones, tienes tus aguinaldos, tienes seguro social, las prestaciones que marca la ley y arriba de lo que marca la ley, entonces esa es la garantía pues.

Amhed: Actualmente que es lo que le quita el sueño al sindicato, cual es el proyecto más importante en el que está trabando, lo que más cuidan, que es...

José: no nos quita el sueño nada, lo que si nos preocupo es la fuente de trabajo que se perdía con esos conflictos que había con el gobierno del estado y ellos (la empresa), nosotros estábamos en medio pues.

Amhed: ... a partir del pago de los subsidios

José: si, no... fueron muchas cosas, muchas cosas, que nos metimos nosotros, nos metimos y logramos mantener la fuente de trabajo, porque de otra manera los truenan a ellos y nos truenan a nosotros pues... y ya se mete la central y ya, ya fue otro boleto no tan fácil, ellos (el gobierno) venían sobre la empresa, yo no sé, yo creo que para hacer negocio, no creo que les interese mucho tener concesiones de camiones, era para hacer negocio pues. Y siempre

hicieron, no creas que no, si lo hicieron, ahí están los 150 camiones que metieron, que tanto les cuestan... entonces son negocios, ya lo hicieron, pero pues ya se van... pero pues todo eso nos afectó pues, ¿Porque? Porque son 150 camiones, son 300 plazas, son 2 operadores por cada camión y aun así nosotros no permitimos que recortaran personal en la empresa, se fueron y se fueron, muchos se fueron por los carros nuevos que pa'ca y que pa'ya... que les vaya bien, ahorita hay muchos que ya se están viniendo pa'ca, perate, perte vamos a checar tu historial mijito, no vas a entrar nomas por que sí, no lo vamos a permitir, como pues, en las buenas si y en las malas que, eso nos preocupaba, que se acabara la fuente de trabajo, pero luchamos y luchamos y luchamos y aquí estamos y yo creo que en ninguna parte del mundo deja de haber servicio público y dondequiera van a ocupar operadores, van a ocupar mano de obra, donde quiera los ocupan, hubieran sido otras que al gobierno del estado que no le hubiera convenido, ellos creían que el gran negocio, hicieron gran negocio en otras cosas, pero para tener un gran negocio en el transporte no, para ellos no, zapatero a sus zapatos, como dicen, no.

Amhed: ¿No tiene la capacidad el gobierno para operar el transporte?

José: es que... ¿son 400's qué?

Alejandro: ...471 concesiones

José: Si

Francisco: ...51

José: ... 451 concesionarios, gente que batallo en aquel tiempo para hacerse de una concesión, iban y venían, uniones en aquel tiempo y siempre se los

fregaban. Cuando el gobierno del estado les dice: sabes que, concéntrense, todos hagan una sociedad para yo poderles otorgar créditos, eso fue lo que paso y muchos no quisieron, no querían muchos, ¿Porque? Porque ya tenían la experiencia de que se los habían fregado, ¿entonces qué, que pasa? A nosotros nos convino ¿porque? Porque le estas garantizando al trabajador todas las prestaciones, aquí no pasa de que te: tú te vas a poner a echar mecánica, no, no te dejan, aquí el que va a echar mecánica es el mecánico, son otras plazas más.

Amhed: ¿De qué forma a afectado la conformación del SIENTE al sindicato?

José: No, mira, no ha afectado, ni queremos afectar, nosotros en su momento vamos a platicar con esas gentes, porque no son muchos pues, pero tampoco queremos afectarlos pues, porque hay un contrato colectivo de trabajo donde esas unidades, esas concesiones están regidas por el contrato colectivo. Nosotros cuando ya pase esto, cuando ya cambie y venga otro gobierno nosotros vamos a platicar con ellos, pero tampoco queremos hacerles daño, nosotros lo único que queremos es que nos respeten nuestra fuente de trabajo, las plazas.

Amhed: Cual es la situación de los operadores que manejan estas unidades

José: No están con nosotros, pero ve y asómate y pregúntales si tienen las prestaciones que tienen aquí, no tienen pues, no tienen la capacidad, van naciendo pues, como todo, hay gente que no puede o quiere hacer negocio, entonces en su momento nosotros vamos a entrar ahí. Son dos líneas; la línea 3 y la línea 10, no queremos hacerles daño porque eso ya es hacerles daño, yo prefiero sentarnos a platicar, ya si no quieren entender pues ni modo, te voy a

decir lo que va a pasar he, lo único que estoy pidiendo es que las plazas se nos respeten, ok, vamos a checar al personal que traes, porque si es personal que salió de aquí mal, no ese no, y que se afilien al sindicato no pasa nada, pero ya si se ponen en otro, en otro, ahora sí que si se amachan, pues ni modo, lo siento, pero tratamos de igual, como te decía ahorita, de la relación. Son amigos de nosotros todos pues, pero nosotros no tenemos... si ellos salieron defectos, es bronca de ellos, no con nosotros, y esto hay que tratar de encausarlo por las buenas, que hay vías legales si hay vías legales, pero vamos a sentarnos a platicar y así y así, no te he molestado y ahora si hay que platicar como vamos a quedar con el personal... ni modo.

Amhed: Los principales conflictos que se tienen con los operadores ¿cuáles son?

José: Mira, lamentablemente... ahorita te decía que es muy complejo pues, lo que es el servicio público, que hay que pasa pues. Antes, te decía, trabajaban mitad y mitad, concesionario y trabajador, con muchos años los famosos peseros... por muchos años era hombre- camión y hubo una costumbre de tomar dinero, ahora sí que era al revés el trabajador le pagaba al patrón y no el patrón al trabajador. Yo me bajaba y te decía: sabes que, ahí te va tu dinero, yo terminaba mi turno y ta', ta',ta'... ni me averiguaba porque ya iban a empezar los pleitos, claro si hubo un momento en el que los operadores abusaban pues, pero el otro tenía miedo ¿Porque? Porque pues no lo tenía con las prestaciones, claro era una cosa... entonces esos vicios se quedaron muy arraigados, de la gente que quedo y que quiso seguir siguiendo con los mismos vicios pues, entonces el tomar dinero eso nos genera problemas aquí a los trabajadores, se les hace muy fácil tomar dinero, entonces toda esa gente esta

monitoriada y... lamentablemente los despiden y eso es lo que más nos pega a nosotros y platicamos con la raza y les decimos, o sea no es motivo decir se atrasaron un día con la nómina a bueno vamos a agarrar de ahí, no, no, no. La empresa vemos nosotros que ha estado batallando, mucho ha estado batallando, pero aun así hemos mantenido nuestra fuente de trabajo hubo veces que hasta dos tres días se atrasaba la nómina y se puso muy caliente el asunto y hasta tuvimos que platicar con los muchachos, pero todos sabemos la razón, entonces... eso nos generaba problemas y quedo, quedo siempre hay algo de, de esa costumbre o mala costumbre.

Amhed: ¿De qué forma ha buscado el sindicato revertir esta mala costumbre?

José: lamentablemente ahorita te decía, falta el recurso... si un trabajador tiene todas sus, excelentes prestaciones ya no tiene por qué tomar un dinero que no es de él, porque ese dinero, además es robo, so pretexto, no, so pretexto, pero no es para que lo hagan pues, por eso estamos esperando las maduras ¿porque? Porque esperamos que el trabajador tenga más conciencia y diga, a buena la empresa me está dando esto y esto... un incremento salarial que les vamos a buscar. Que si va a quedar rezaga, si va a quedar, pero al rato los van a despedir y cuanto lo vamos a sentir, no podemos meter las manos nosotros por esa gente cuando tienen un salario digno, que es lo que vamos a buscar ahora en esta dirección. Si nosotros ya estamos esperando así como de ahí ya viene, ya se va este gobierno, ahora si, por que ya no va a haber pretexto pues, muy mal nos trataron, muy mal, mal, mal, nosotros tuvimos muchos enfrentamientos, a estos los hubieran hecho pedazos (Empresa) pero a nosotros que nos iban a hacer, fuertes pleitos con ellos, si a ustedes no los estamos molestando, pues no pero a nosotros nos estas pegando, si la bronca

no es con ustedes, así nos decían, pues aquí rebota, le congelas la cuenta estos y a nosotros no nos pagan, no pagan esto, entonces todo esto nos ha generado y los vicios pues mucha gente que ya... cree que porque él está ahí el dinero es del pues, y lo toma a pero como según él no se dio cuenta a pues ahora voy a tomar más, no y llega el momento en el que lo monitorean y preguntas por él y a lo suspendieron porque aquí tiene que día fulano, día zutano... aparece pues. Fíjate te decía que iniciamos con 800 operadores, de todo lo que paso hora estamos trabajando con ¿500, 600?, iniciamos con 800, todos con número, no, como los soldados en aquel tiempo ahorita vamos en el que... en el número 3200, métele pluma nomas, en el número 3200 y tenemos 600... mucha gente que se... hizo esto, hizo lo otro, nomás ponte a pensar y dices tú ha ¿qué está pasando? Le digo a la empresa haber ¿Qué está pasando, haber? Vamos a buscar, sabemos de antemano que el recurso pero haber...

Amhed: ¿De qué forma se relaciona el sindicato con los usuarios?

José: Mira, yo te voy a decir una cosa, ahorita hablabas de rotación y esto es comprobadísimo pues, tú tienes un operador, tienes asignado la unidad 200, esa unidad la van a manejar estos operadores nadie más, si, y vas a andar en la línea 10, ya no te vamos a mandar ni para la 4, ni para la 2, no, y ahí se familiariza el operador con el usuario, ya sabe que doña carlota es una hija de la chingada que se sube con todos los chamacos y te quiere pagar uno, ni modo no, ya la conoces pues, y ella ya te conoce a ti también, pinchi güero y que acá y que hay, ¡así!, es la relación que hay con el usuario, cuando el trabajador está en una sola plaza en una sola línea y existe una buena relación, es como todo pues, ya conoces al cabrón que quiere que lo dejes en la pura

esquina ahí, aunque este la parada a media calle, no, ahí en la esquina, ya sabes quién es, ahí viene este cabrón, ni modo ya sabes, ya identificas a la gente y la gente te identifica a ti, no te vayas a ir con el güerito porque... el buenas tardes, hay uno al que le dicen el buenas tardes y ya está identificado pues muy amable muy esto, no con este cabrón no me voy porque es un aquí y acá, porque maneja muy recio y ya está identificado pues, y la relación existe claro que hay problemas, lo mismo, el operador porque independientemente de los problemas que traigas en tu casa subirte al volante es otro boleto.

Amhed: Entonces las relaciones que mantiene el sindicato con los usuarios es a través de los operadores, no hay una relación directa

José: Tenemos redes sociales

Amhed: Tienen alguna área donde se le de atención a los usuarios

José: No, nosotros no, ahí la empresa tiene, ellos nos pasan el reporte a nosotros.

Amhed: Con autoridades de tránsito, como son sus relaciones

José: que te voy a decir, tú tienes este un ciudadano, ¿Qué opinas tú de los tránsito?... ahora ponte a pensar en servicio público, hay muy buenos elementos pero hay unos que son... de plano, ayer hubo una reunión con el jefe de tránsito en lo que es el transporte, si, entonces, un altero de infracciones por que traía el camión sucio, eso no lo paga el trabajador no, pero a ver qué está pasando ahí, hay una persona que esta comisionada ahí, eso fue antier, ayer sabes cuántas boletas levantamos... 3, pero un día anterior ¿sabes cuántas levantamos? como 50 ¿porque? Porque no le daban la

mochada... oye traes esto, no y aparte traes el camión muy sucio, te voy a levantar una boleta... 50 pesos.

Amhed: Ha existido disposición del gobierno para hacer un acuerdo entre la policía de tránsito y la empresa

José: Mira, nosotros tenemos buena relación, tenemos una relación y más que todo con los jefes pues y con los elementos también como que son... a veces hasta celosos porque quieren que tratemos directamente con ellos, que lo hacemos, pero... el jefe es el jefe y es el que da las instrucciones y con ese nos vamos a dirigir, ha habido también jaloneos porque, porque también hay mieditos de aquí para allá y de allá para acá, pero la relación, hay una relación, lamentablemente se salen del carril no, los oficiales que quieren para esto, que quieren pa'lo otro, que quieren pal café, pa'la soda y a lo mejor para una segunda casa no, entonces... eso es lo que pasa pues, pero la relación en si es buena, no queremos que tampoco nos chipileen, porque llevan personas y que me chipilees a un cabrón que se pasa el semáforo en rojo, no, o a uno que anda en exceso de velocidad, no, no estamos pidiendo nosotros que nos chipileen a la raza, no, no, que cumplan con su trabajo tal cual.

Amhed: ¿Se sanciona al operador cuando se incumple con el horario establecido en la ruta?

José: Mira ahorita empezamos platicando del panteón ese que está ahí, nadie te va a cumplir, tratan de acomodar los carros para que, para que puedan prestar el servicio pero, pero si tú les das un horario, no quiere decir que todas las líneas no te lo van a cumplir porque hay unas líneas que si traen todos los carros, pero la gran mayoría le faltan unidades, no te lo van a cumplir, porque

no hay pues no hay unidades no puedes cubrir, si en la línea 10 son cuarenta carros a lo mejor andan veinte o treinta... pos no pos donde ponte a pensar en los horarios como los tienes establecidos y pues no los vas a poder cubrirlos, lamentablemente yo creo que también nos falta acomodar, acomodar esto, porque si bien es cierto cuando era hombre-camión no se veían las bolitas así como se ven ahora con la empresa, a nosotros nos interesa mucho dar el servicio, pero que ha pasado... ha habido, gente que ha sido contratada que no tiene nada que ver con el servicio y nosotros lo hemos criticado mucho. Óyeme cómo es posible que le des una unidad donde va a llevar usuarios, familias, que no tiene nada que hacer, que es tortillero o que trabajo en tal parte, nada que ver con el servicio público, por favor... entonces eso, nosotros, lo señalamos muy seguido, entonces ahorita están más detenidos, ahorita ya no lo hacen pero si todo eso pasaba, que sabe pues, que sabe una persona que nada ha tenido que ver en el servicio público o en el servicio urbano del transporte . si te faltan unidades, si tienes una bola de unidades tiradas ahí, nunca vas a cumplir con los horarios y vas a tener los reportes de los trabajadores ahí, porque no los puedes acomodar pues ya si te llega un atrasado sabes que salte aquí y ve y metete allá, para poder acomodar un poquito más en las distancias, porque se va retrasando con el bolón de gente y no puede y no puede avanzar pues y la gente se sube porque se sube y les vale porque de aquí a que pase el otro...

Amhed: La situación actual del sistema de transporte ¿Cómo la considera?

José: pues yo creo que no está en su mejor momento ¿Porque? Porque el usuario no nos ayuda, el estudiante no nos ayuda nos destrozan los carros, nos los rayan entonces eso da merma para que haya unidades con vidrios

quebrados en la noche... salen las pedradas sabe de dónde saldrán, nos quebran vidrios y... todas esas unidades se van deteriorando y no es un excelente servicio tampoco te mentiría si te digo que es un excelente servicio, no, tampoco.

Amhed: Es posible mejorar el servicio

José: ¡Claro que es posible! Pero también necesitamos el apoyo de la autoridad esos es primordial, si yo quiero dar un servicio bueno, no excelente, bueno, entonces ayúdame autoridad para que yo pueda dar servicio a aquella colonia, no puedo entrar, a esa hora yo no entro, a los mismo representantes de la unión de usuarios se lo hemos dicho, ponme gente ahí y yo entro yo puedo trabajar hasta las 12 de la noche, pero no puedo hacerlo, no puedo arriesgar a los trabajadores... un bolón de cholos un bolón de gente que te esté esperando más ahí donde está el tope para hey échale para acá y lo hace ¿Por qué? Porque sabe que vas a estar todos los días pasando pero mal encarados mal encachados pues, entonces no tenemos nosotros la protección, no te puedo dar un servicio excelente porque ha... y luego combinado con la cuestión de las unidades que no hay unidades y luego combinado con la situación de la Dirección de Transporte también no pone lo suyo, como autoridad, ¿Qué queremos nosotros? Ese, ese es darle un buen servicio a la autoridad ¿Qué queremos nosotros? Quiero que empieces a hacer los doping, los dopajes, porque también eso nos pertenece a nosotros como agrupación a veces que descuidamos y no sabemos si pedro ya anda en la droga y a ese ya no le dan ganas de trabajar le vale madre, ese se sale y se va a la hora a la que le da su gana, ya saque para unas cervezas... entonces todo eso tiene que ser un engranaje, todos agarrados de la mano autoridad-sindicato-

agrupación... tenemos que hacerlo, porque también nos preocupa, ahorita te decía la cuestión de la salud, porque eso es salud y si a la autoridad no le importa óyeme pues si... entonces ¿Qué estamos haciendo que está pasando? Si a ustedes no les interesa a nosotros sí, a nosotros si nos interesa tener gente sana porque repercute en la familia de los trabajadores, pospuesto que ese no te va a... que le interesa el servicio pero también aunado con eso de que no haya una garantía de que no te pueda prestar un servicio a tal colonia, pues no... te metes al apache allá, vete, no enserio súbete pa'que veas nomas, veras para que te des cuenta, no enserio súbete nomas para que lo vivas, entonces dices tú a cabrón ¿Cómo le hacen estos cabrones? No es fácil andar en el volante y... ¿Por qué? porque ya te conocen pues pero y, andan drogados y no te conocen entonces no es fácil prestar el servicio pero alguien tiene que hacerlo pero la autoridad debe poner su parte ahí hay muy buena relación con los tránsitos pero como, nomás esto hasta ahí me puedes ayudar que te de una mochada y ya no me puedas ayudar, pero fíjate en aquella colonia, no puedo entrar, seguridad pública ¿Qué hace? Ha pero ahí está la Unión de Usuarios echándonos fregazos , ¡Que el horario es hasta las ocho nueve de la noche que pa'ca que pa'ya! Puedes prestar un servicio... no puedes. No te puedo decir que es un excelente servicio por esas razones también se da, no puedo no me garantizan a mi pues, a mi garantízame que va a haber servicio pero me garantizas pues, en aquel tiempo muchos años atrás ¿Se trabajaba hasta las 12 de la noche pancho? 12 de la noche trabajábamos, pero era un Hermosillo más chico pues, los camiones trabajaban hasta las 12 los choyal y todos esos pero Hermosillo era otra cosa, era otra ciudad no había tanta droga tanto... ahora no, en el día te da miedo meterte al apache enserio,

acá para ahí ¿Cómo se llama donde me estaban diciendo?... no cállate la boca un hervidero de cholos... no pues no es sencillo eso y somos critica nos critican mucho pues si pero... por eso te digo súbete allá para que te des cuenta, no, no, de veras y vas a ver, la cruda realidad a la mejor te estoy poniendo te estoy diciendo cosas que no de entero fíjate pero súbete a un camión y date cuenta... veras, te das cuenta y dices tú a cabrón... y no es nada fácil...

El transporte es súper económico y te lleva de punta a punta... el usuario exige y le vale madre.

Amhed: ¿Existe una cultura del usuario?

José: ¡No, no!

Amhed: ¿Cómo se puede crear una cultura del usuario?

José: Pues mira, yo creo que en conjunto lo podemos lograr, muy lento, muy lento pero lo podemos lograr. Primeramente respetando las paradas de ascenso y descenso nada que, que dijo panchito que... que don panchito es un cabrón de marca y si no lo bajo ahí en la esquina que... ¿no?, que ahí en la esquina que están unas muchachas muy cueros a esas si las subo, la cultura de decir he ahí están las paradas... todo viene de raíz, hay que sacarlo pegarle una zarandeada y... y luego no nos cuidan pues, el usuario el que le vale madre, no te cuida, ni las unidades ni las paradas ha pero eso sí muy bueno para echarte chingazos no... hey porque me dejaste aquí y luego uno le dice hey hasta aquí llego pura madre entro yo para allá...

Francisco: Han salido gente golpeada, niñas, señoras ¡enserio he!, con piedras, súper piedras que entran por la ventanilla, ¡pero golpeadas enserio! Y ¿de dónde vienen las piedras? Pues quien sabe y pues por eso ya no...

José: hace como unos tres años, cuando salían los carros de aquí o venían en la noche por allá te tiraban pedradas de ahí mismo, de enfrente...

Francisco: Ahí en el canal se ponían, le hablaban a tránsito, ellos venía la policía por aquí (Lado norte del canal del Blvd. Lázaro Cárdenas) y ellos nomas cruzaban el canal y... ya no podía. Chamacos de 12-13 años, pero pues...

José: Pues esa es una parte de...

Amhed: Me decía que todos estos problemas se pueden corregir logrando la participación conjunta de los actores ¿Cómo hacer para que todos funcionen juntos?

José: Muy despacito, muy despacito... que participen, participando juntos, nosotros estamos en la mejor disposición porque a nosotros nos interesa, pero si a la autoridad no le interesa y exigirle y exigirle, eso de implementar los doping nosotros, fue petición nuestra porque nos estaban echando a perder mucha gente ¡No que me va a costar mucho dinero! Pues sí pero y, a largo plazo ponte a pensar te va a costar más, tu gobierno ponte a pensar, te va a costar más porque ya no vas a tener eso, vas a tener más adictos ahí en tus centros y no es cualquier cosa, no cosa menor pues entonces si ellos no le ponen atención, el usuario que es muy importante también, la participación de ellos, súper importante pero si yo nomas hago el trabajo o ellos nomas hacen el trabajo y nosotros no, pues no el engrane no trabaja así no podemos avanzar y yo creo que tampoco podemos compararnos con los güeros, es otra cultura

pues, es otra cultura, que más quisiéremos nosotros... pero también, influyen muchos factores, yo no te puedo llegar a la hora ¿Porque? Ve las calles como están, ahorita velas, una raspada de calles una regada de calles por donde va la línea fulana... y eso te deteriora el carro, las paradas reglamentarias de ascenso y descenso... es que son muchos los factores pero tenemos que participar todos...

Francisco: ... y al mismo tiempo

José: Si, y que la autoridad le ponga mucha atención... no es cosa fácil pero la lucha le hemos hecho nosotros, mucho, mucho, mucho y no creas que vamos a pegarle de besos al peinado, no, pero tenemos que sentarnos... el Director del transporte se enoja con nosotros, ¡Es lo madre que se enoje con nosotros! Vamos a sentarnos de todas maneras, no nos recibe fíjate, no nos recibe enserio, porque le decimos sus verdades, nosotros tenemos que... ¿Mas de 6 meses?

Francisco: Mas de 6 meses

José: No nos recibe, entonces así como, a ellos lo que les interesa otra cosa; el cochinerero que hacen ahí, no pos así como unos por un lado otros por otro y, apero nos interesa el usuario, yo no veo que les interese el usuario, no es cierto, no que primero el usuario dice el gobernador, cual pinche usuario, se hace pendejo solo, no es cierto, puras mentiras haber vente para acá sindicato, vente para acá Unión de Usuarios, vamos a platicar aquí las tres partes, vente pa'ca tú también empresa vamos a platicar, haber, vamos a platicar pero ya, a buscar la manera de arreglar esto ¿Qué origina esto haber? Origen y destino ¿Qué origina, porque hay tanta gente en las paradas, cual es el origen porque?

¿Pero quién paga el pato? El que va detrás del volante porque si no subiste al otro no te la acabas, porque ya no caben pues ¿Pero que origina pues? Faltan unidades, haber vamos a ver cómo podemos arreglar esto, el servicio, ahorita te decía, no te puedo decir que esta excelente, medio bueno y quien sabe no podemos decirlo pues porque mentiríamos pero ¿Qué lo origina pues? Nosotros si sabemos pero aquellos se hacen patos y yo te digo a ti: allá en aquella colonia esto y esto y esto, a pues se hacen pendejos, no les interesa a ellos les interesa dar noticias donde ellos están clavados en su color pues, el que este ahí en turno, no quiero saber quién sea, verde, amarillo, rojo, pero eso que te digan que se preocupan por el usuario, son mentiras, nosotros tenemos que hacerlo pues a como dios nos dé a entender no queda de otra, no queda de otra pues pero yo necesito de ti, necesito de ti, de ti no lo vamos a componer de la noche de la mañana pero hay que ir avanzando y empezar a hacer la cultura para el usuario, para el operador, he, que la autoridad le ponga interés, es decir, que diga haber van a salir, pásale; un dopaje o ese el del alcoholímetro ha mira... no mijito tú no puedes trabajar, eso a nosotros nos interesa, no tiene por qué andar gente que no está en buen estado en un servicio público. Y no es que no queramos a los muchachos, óyeme nos estas echando chingazos a nosotros, te estoy protegiendo fíjate y tú dices que te estoy echando golpes... todo eso parece que no pero son detalles de los que debemos estar pendientes, salud, es salud ¿y a quien les preocupa eso? A nosotros, como agrupación y eso también debe de preocuparle a la empresa y debe ser la autoridad que ponga freno a eso, haber perate aquí andamos muy mal... que la autoridad participe, que lo haga de a de veras, con los famosos inspectores que no hacen otra cosa más que conseguir la mochada ¿A quién

se la dan? No sé, pero saben barrer, trapear y recoger... el chequeo, chequeenlos, ahí está la campaña que traemos nosotros, entonces si nos preocupa a nosotros, claro que nos preocupa, pero te invito a que te subas a un camión...

Hay gente que está trabajando aquí que está estudiando en la uni y buscamos que la empresa le dé chance ¿Porque? Porque estoy estudiando, adelante... y hay gente que ya se graduó, que está trabajando y a nosotros nos da orgullo, que bueno que estudien y ellos orgullosos de haber pertenecido a esta empresa y a esta agrupación, ¡con todo orgullo lo dicen!, entonces con que sacrificio... a ese no le cuentas nada, todo lo aprendió en la vagancia, aprendes aunque no lo quieras, si eres torpeson, si eres muy torpe ahí te haces porque te haces el mismo negocio te hace a fuercitas, tu eres una persona preparada pero te haces en la vagancia porque te haces y esa es la escuela de aquí pues, es una gran escuela y pegado con lo otro pos nombre, no te van a comer el mandado como... no, no, no, te abres y no... aquí es la escuela, por eso le hablamos con la neta, nosotros les decimos: haber, haber siéntate cabrón ¿dime si tomaste dinero si o no? No pos que no... no, no, no dime la verdad cabrón porque vas a aparecer y yo no te voy a ir a defender allá ni voy a poner la pinchi cara de pendejo nomas porque tú me dijiste que no y resulta que ellos me están comprobando que si, a bueno te digo porque... “no le quieras vender changuitos a tarzan cabrón”... se les facilita más si no hay prepago. Yo les digo, aquí, aquí les digo si no creas que me asusta que agarres, pero para una soda, un café está bien, ha pero ya te picaste cabrón ha, es tu riesgo porque tarde que temprano vas a caer... así con esas palabras porque así nos entendemos en la rula. Pero también yo creo que el beneficio

que los trabajadores vean como está la empresa, eso también es pegarle a la empresa, eso que dices tú robo hormiga, cuanto a la semana 500 mil- 600 mil pesos... son mermas pues, son mermas, por eso que me digan que no, no, tu eres bueno pa' robar cabrón el otro es muy pendejo, así es poca la historia del servicio público, poca, tenemos de todo aquí... pero ahí vamos, esperamos que todo esto mejore y buscar la manera para que no haya un pretexto de que me estoy llevando el robo hormiga, no, hey perate cabrón si estas ganando bien la empresa se está sacrificando por esto, por esto y por esto porque le exigimos cab... y tú sigues con esto y pues no, no me ayudas. Son contadas las empresas, son contadas aquí les pagan el día 15 de noviembre el aguinaldo.

Amhed: Los recursos con los que cuenta el sindicato ¿Son suficientes para las actividades que realizan o les gustaría realizar?

José: Mira, no hemos arrancado porque somos muy machos yo creo, hay veces que no tenemos... nos han cortado el teléfono, hay veces que no tenemos para la renta pero con la cuota que pagan los muchachos, con eso nosotros sobrevivimos aquí lo malo es que se retiene allá, pero ahí la llevamos con esa cuota que nos pasan los muchacho con eso podemos seguir en la batalla lo que pasa que lo retienen ahí, se lo gastan estos cabrones y no nos pagan, no nos dan la cuota, dinero de los trabajadores, dinero de nosotros pues pero si nos alcanza, al ras, pero nos alcanza que hay veces que sacamos adicionales, si ¿porque? porque tenemos un contrato colectivo del trabajo ¿Qué tenemos? Próximo ahorita tenemos... el día del niño, queremos hacerles el festejo y ya estamos trabajando en eso, eso se lo sacamos a la empresa y otro poco del sindicato y ahí esta... después el primero de mayo, día del trabajo los muchachos quieren un festejo, órale... los deportes, fomentamos mucho los

deportes nosotros y nos cuesta y nos cuesta tener un equipo de... tenemos equipos de futbol, voleibol, base-ball a pesar de las carencias que tenemos estando en el ruedo hacemos maravillas y así estamos. Yo creo que independientemente de que no nos traigan esto, pero que hagan deporte... muy caro el deporte, cada año tenemos una carrera anual y este año la suspendimos porque no había lana y era una tradición la carrera pues, pero este año ya no vamos a suspender nada, no sé cómo le vamos a hacer, no vamos a suspender nada, no... este año tenemos un evento anual también con las familias de los trabajadores, la semana de la salud, viene la fundación Beltrones, vienen enfermeras de la secretaria de salud y luego un evento al cerrar la semana de gastronomía, todo el kit, a pesar de las carencias, así nos aventamos al ruedo, por eso te decía vamos a esperar las maduras, con ansias, proyectos traemos y unos proyectos grandes que traemos es ¿Qué? Unos terrenos grandes que queremos comprar para allá para el... El zacatón, es un área que queremos comprar de una hectárea, para las familias de los trabajadores ¿Qué va a haber aquí? Sala de esparcimiento, nada de bebidas que se vayan a la chingada, los famosos retiros para los trabajadores, va a ser de ellos, del sindicato, de ellos... pero pues no se da pues y lo vamos a hacer, lo vamos a hacer porque lo vamos a hacer, en eso estamos bien clavados. Las familias de los trabajadores que se haga el encuentro, la familia del operador de la línea 4 con los de la línea 2... nosotros no paramos he. Entonces eso motiva al trabajador. Nosotros la hacemos en grande, muy fachosos, como si tuviéramos dinero, nombre es un circo, una felicidad para nosotros y eso nos da orgullo pues porque no los hacen y las agrupaciones son contadas...

entonces somos famosos porque cuando no estamos echando chingazos estamos haciendo este evento o estamos haciendo... no paramos pues.

El proyecto más importante para nosotros es no dejar de la mano a los trabajadores... en la línea 4 hay 15 cabrones que tienen prepa trunca haber échamelos pa'ca, tratar que esa gente termine la prepa y que se prepare si va a entrar a una carrera, te vamos a apoyar en todo... es que no tengo dinero, porque luego te salen con eso, pues nosotros te vamos a apoyar y sabes a quien vamos a chingar a estos de aquí, a la empresa le vamos a pedir sacar para que tu... con las becas cabron órale, que salga la gente preparada pues. Te lo digo por experiencia yo nunca pude terminar la prepa... yo busco la manera de que los muchachos puedan terminar y tengan un buen futuro y salgan orgullosos de decir: esta es una pinche institución de a de veras y que digan ese cabrón salió del volante... hay periodistas que salieron de la rula, hay doctores, hay licenciados cuando era hombre- camión, ahora hay más posibilidades, nomás enderezándose el barco... y eso es de mucha importancia. El que estén las familias de los trabajadores también nos preocupa pues que no haya la violencia intrafamiliar, el trabajador sale muy estresado pues aparte que se te presta para hacer novias, un chingo de novias... tenemos que buscar la forma de que esos matrimonios duren y perduren y... tengan capacidad para seguir adelante porque... aquí hay de todo, la chamaquita muy risueña y hay mamacita... entonces yo creo que más que todo fomentar la cultura, eso es convivencia familiar pues... en enero vamos a hacer grupos de 50 y nos vamos a ir al retiro 2-3 días. Entonces eso es lo que buscamos para el trabajador, somos un sindicato de lucha y eso que no lo dude nadie y lo hemos demostrado y mientras yo esté aquí así va a ser...

nosotros hemos trabajado mucho para que venga un cabron a querernos destruir no lo vamos a permitir, no. Y de que ya nos vamos a ir, pues ya nos vamos a ir, ya tenemos muchos años en esto ya.

Si somos modelo nosotros ahí en la federación y nos jactamos de que somos modelo

### 3.2.6 Entrevista a Operador 01.

El operador 01 vive con su familia en casa propia y tiene 5 hijos

Amhed: cuanto tiempo tiene trabajando en la empresa

Operador 01: pues, un año pasado 3-4 meses

Amhed: y antes de eso que hacia

Operador 01: pues la he hecho de todo; de chofer de una familia, he andado pues trabajé en una, como encargado en una peletería michoacana, he trabajado por mi cuenta en la electricidad, en la albañilería, plomería y de todo

Amhed: Como llega a SICTUHSA

Operador 01: Mmm... pues más que nada como un reto y un desafío para mí, pues porque me llamo la atención porque traían... toda mi vida he tratado con gente, que tan difícil puede ser decía yo porque las características que conocía yo... anteriormente de las personas decía yo no pues es que no puede ser que sea tan difícil, porque yo no conocía nada de esto... como ponían ahí: te vamos a capacitar, pues vamos a ver de qué se trata. Pues de hecho la mayoría de los trabajos que he tenido por eso, por eso me han marcado, por el desafío que me prestan y fue una de las cosas, pues ya vi que, aparte que era un pequeño gusanito que traía ahí, mi familia fue concesionaria por muchos años...

Amhed: Su familia aún está en poder de concesiones

Operador 01: No

Amhed: su rutina diaria cual es, como es el día del operador

Operador 01: pues mira, dependiendo, así como operador te tienes que levantar a las... dependiendo en el lugar donde vivas te tienes que levantar a las 2-3 de la mañana para poder estar aquí a las quince para las cinco cuatro y media dependiendo del lugar donde se viva, no, en mi caso muy particular yo me levanto a las tres y media, veinte para las cuatro para alistarme para poder estar ahí a las cuatro y media...

Amhed: Y, ¿cómo se traslada desde su casa hasta su lugar de trabajo?

Operador 01: En la mañana, camino como alrededor de 20 minutos donde me recoge el camión del personal y pues ya de ahí ya llegas aquí para poder comenzar tus labores

Amhed: ¿Cuál es su horario de trabajo?

Operador 01: Pues normalmente entras a las cinco de la mañana, una vez que llegas aquí pues a checar tus asuntos si es que traes un camión asignado y si no pues a esperar a que te den un camión, este, el que esté disponible o en caso de que no llegue un compañero pues subirte al camión que le corresponda a él, no, y de ahí pues checar y ahí ya depende de la persona, si lo quieres limpiar o no lo quieres limpiar eso es cuestiones personales, no...

Amhed: ¿En qué ruta está usted?

Operador 01: En la línea 12

Amhed: ¿Siempre ha trabajado en esa ruta desde que se incorporó a la empresa?

Operador 01: Pues he andado en la línea 20 la 17 exprés que le llaman pero casi el mayor tiempo en esta, en la 12.

Amhed: En qué consisten sus obligaciones, cual es el trabajo de un operador

Operador 01: En manejar, en manejar y aparte de eso estar al pendiente de la unidad le llegue a suceder o problemas que traiga la unidad aparte lo usual lo que es el trato con el usuario y pues... poder interactuar con ellos, depende del humor en el que venga el usuario, no, pues uno no se puede como dicen tener su humor, en lo personal, y reflejarlo al usuario porque si no se te hace el día muy pesado...

Amhed: Como es su trato con los usuarios, es amable indiferente...

Operador 01: E... pues más que nada yo dejo al usuario, porque el usuario es el que te da la entrada al trato, no, porque si el usuario no te saluda a la mejor no sabes en que condición viene, no, al menos es mi forma muy particular... yo respeto y en su momento dicen gracias a pues que le vaya bien, ya que te den la entrada para poder este para poder tener algún cruce de palabras no, pero normalmente son cosas que el usuario es muy indiferente pero también hay muchos usuarios que son muy amables así como hay usuarios muy respetuosos hay usuarios que ya vienen con mal humor desde su casa entonces no te puedes poner... tienes que poner una barrera para que, para no poder como te pudiera decir, absorber todos esos... por que se te suben... pues tratas con mucha gente de todo tipo y de todo carácter y muchos que normalmente en perjuicio de uno no te pagan pues, no te puedes poner a discutir, les puedes decir pero... y muchos que vayas a donde vayas tienes que pagar y tienes que pagar completo. Y aquí el problema es que se sube el

usuario y te dice pues nomás traigo esto y eso es en prejuicio de uno entonces es un problema porque, también depende de la personalidad de uno... pues se te sube mucha gente así a que me falta un peso, me faltan dos pesos, que nomás traigo cinco peso o hay gente que normalmente se te sube y no te paga ¿Porque? Porque hay... entonces eso depende de la problemática de uno o del carácter de uno entonces pues es en prejuicio de uno y pues te hace explotar muchas veces y el trato ya comienza a cambiar porque...

Amhed: Como enfrenta un operador esas situaciones?

Operador 01: Pues es que como te digo depende del carácter de cada...

Amhed: Usted como lo enfrenta

Operador 01: No, yo pues simplemente pues ni modo, que puedo hacer porque... si tú vas a una tienda y te faltan 10 centavos si te faltan 50 centavos no te dan absolutamente nada pero aquí como es un servicio y te cuenta al momento en que se te suben, porque tienes unas barras te cuenta al momento en que se te sube entonces si no te paga ya estás perdiendo... porque la empresa no absorbe ese costo y llega un momento en el que oye, y luego piensan que uno es el que... estas robando, que se puede dar el caso he pero pues, el caso mío yo soy muy cuidadoso en ese, en ese sentido y amablemente disculpe oiga... bueno que puedo hacer, aunque ya cada quien... y normalmente, lo que me he dado cuenta en este tiempo, es que las mujeres son las que menos pagan...

Amhed: Órale, que curioso, porque será eso

Operador 01: Porque tienen menos vergüenza, porque por ser mujeres pues a los hombres les dices oyes, este que paso y les puedes decir algo y poder oye paga, no, y a la mujer por el hecho de ser mujer este como que se sienten protegidas de que pues le hago un alboroto y cosas por el estilo y ya, pero de eso me he dado cuenta en ese sentido de que las mujeres son las que menos pagan, siendo que debería de ser al revés ¿Porque? Porque se supone que el hombre es más sin vergüenza... si o dime algo ¿y?, las mujeres se te suben y este... y no te estoy hablando de cierta edad he desde muchachas de secundaria hasta señoras...

Amhed: El mejor traro quien lo da, hombres o mujeres

Operador 01: Mmm... pues hay un equilibrio, hay gente muy consciente y hay gente muy inconsciente, es lo mínimo la gente inconsciente pero si te topas...

Amhed: A que se deberá el hecho de que no paguen, porque cuando van a una tienda si pagan completo y cuando se suben a un camión, no?

Operador 01: Porque en la tienda te pueden acusar de robo y en un camión, pues, que puedo hacer ni modo de bajarlos o no entregarles en producto, porque es un servicio... y si no lo haces bien, no los puedes bajar pues, los pudieras bajar pero se tendría... tú tienes un horario y si te pones a discutir con las personas pierdes tiempo y ese horario... no tienen la culpa los otros usuarios y como si se te presentan pero no son a cada rato entonces no trai caso, al menos en mi caso, ponerte a discutir lo único pues, ya estas arriba ya que, que puedo ponerme, que puedo decir bájate, lo puedo hacer pero como te digo pierdes el tiempo de decirle no pues, no... que pudieras llegar a hacerlo más grande y decir: bueno pues bájame, y por unos pesos, estas de ocho a

nueve horas, este, con el trato con la gente que es normal y aparte hay horarios, las horas pico, que es donde se te abarrota la unidad, pues, y que no falta los vivos, no, pues me aprovecho al cabo que ni cuenta se da que, al menos en mi caso, yo me doy cuenta de quién me paga y quien no me paga pero pues como te digo te haces la vida, si tú quieres te haces la vida de cuadritos, necesitas tener mucha paciencia

Amhed: Además de esto ¿Cuáles son los principales problemas que un operador tiene con los usuarios?

Operador 01: ... Normalmente es el trato cuando... se te descompone la unidad o que por ejemplo alguna unidad de se te salió de servicio y pues el usuario está esperando camión y tiene razón ellos no tienen la culpa pero tampoco uno tiene la culpa pero uno absorbe la problemática de la persona porque va a llegar tarde que porque ya tiene mucho esperando el camión, que porque, porque la persona ya viene con sus problemas personales y está esperando un momentito para explotar y sacar sus frustraciones, pero eso es más que nada la problemática y lógico pues la gente que no te paga, no, que son los que más normalmente te encuentras...

Amhed: El usuario ideal del transporte ¿Cómo es, como debe ser?

Operador 01: M... Mira, el usuario... normalmente cuando las cosas están funcionando bien... se comporta bien, así como por ejemplo tu estas casado y tienes tus hijos pero no tienes trabajo y necesitas dinero pues llega un momento en el que la tensión sale, pues es lo mismo en esto el usuario se comporta bien si todo está funcionando bien, hay sus asegunes que, ya como te digo cuestiones personales de cada usuario sus problemas pero

normalmente cuando comienza a fallar el sistema de transporte es normal que la gente se ponga histérica... por lo mismo porque pues, ya me hiciste perder el día, ya me hiciste llegar tarde, tenía una cita muy importante, tenía esto, tenía lo otro y en cuanto se te sube pues ya... con la presión a todo lo que da ¿y quién la paga? La paga uno, pero en general hay gente que paga y se sube... y hay gente que “ha buenos días” buenos días, pues la interacción la marca el usuario... y hay gente, en mi caso que, ya como ya hay mucho recorrido hay gente que te conoce hay gente que conoces y ya puedes poner una conversación más amena, no, hay buenos días, como le fue o cómo le va o que le vaya bien ¿Le fue bien en el trabajo? “No pues que sí, que ahorita voy para allá” o ¿Qué anda haciendo por acá? Ahí ya hay cierta interacción...

Amhed: Los horarios de las rutas están bien establecidos ¿Cree usted que se ajustan a las características de las rutas?

Operador 01: ... yo digo que sí, este, aquí la problemática, aquí la problemática es en sí, no es el horario, aquí la problemática son las unidades...

Amhed: ¿Porque las unidades?

Operador 01: Porque si tú no tienes las unidades cor... suficientes para cubrir esos horarios que están establecidos pues te acarrearán una problemática pues. Entonces yo ignoro, este, pues como se manejen dentro de la empresa, dentro del gobierno para mantener y como empresa pues tu sabes bien que cuando sale un problema lo tienes que atacar, para poder mantener y para dar un servicio y para tener lo que tú quieres, tu negocio te esté produciendo y entre más te estés actualizando pues más, mejor servicio puedes dar, pero... y las ganancias pues, tu sabes que entre más eficiencia, hay más ganancia, y pues

la problemática es que el servicio público hay, desgraciadamente, está incluida la política y aquí esto, la problemática que acabamos de tener pues cambio de partido y hay una problemática hacia el servicio público, pues cada quien defiende su punto de vista, y su razón ahí si ignoro pero, pero hay enfrentamientos en los que debería ser imparcial, como cualquier empresa yo entiendo que debe estar inmiscuida en la política pero, ahí ya es otro boletón no, pero afecta pues, afecta al usuario, afecta al concesionario porque es el de la empresa, al que no afecta pues es a los partidos políticos ¿Porque? Porque cada quien, este el que este pues tú, este, cuando todo el tiempo ha habido problemas con el servicio público porque no es una empresa en si pues está muy ligada a la política y eso te da mucha problemática...

Amhed: En su ruta, cuales son los principales problemas a los que se enfrenta?

Operador 01: Primero son las calles, porque no hay, no hay mantenimiento pues y si hay mantenimiento pues son preventivos y eso va en perjuicio de la unidad y eso va en deterioro de la unidad aparte igual va en perjuicio del usuario porque vas y de repente agarras un hoyo o algo y más cuando está lloviendo entonces... el usuario es comprensivo pero a la ves "Oye ten más cuidado" y, y son los famosos... el tránsito o sea la policía de tránsito cuando se pone a controlar los semáforos en lugar de dar fluidez es un embotellamiento...

Amhed: En su día, se enfrenta a muchos congestionamientos

Operador 01: En ciertos, en ciertos momentos, aunque ya está la ruta trazada previendo esas situaciones, pero si cuando te enfrentas a los policías, este, moviendo el tráfico, cambia todo, que, que si hay congestionamiento pues si es

el normal pero como que le quieren dar a un lugar y por darle fluidez le dan más espacio y, pues no se cuál sea el criterio pero se van formando las colas, las colas y eso va a las personas que van manejando pues las van sacando de quicio porque, y si le preguntas a cualquier automovilista pues yo creo que te va a decir lo mismo y en el caso de uno pues la gente es muy consciente porque sabe que no es tu problema pero si te aumenta la problemática de riesgo porque la gente pues por querer llegar de repente... el automovilista es más inconsciente porque o no conoce o es ignorante respecto al manejo de una unidad de ese que... que pueden causar accidentes porque una unidad de esas no la vas a parar en un momentito y llagan y se te meten pues, entonces este, la problemática aunque muchas veces se llegan a suceder accidentes aunque gracias a dios yo no he tenido ninguno, no, pero pues m.. he estado a punto de que, de poder pegar algún golpe, que la gente ni cuenta se da...

Amhed: Las paradas ¿Cómo funcionan?

Operador 01: Esa es la problemática, no está establecido una parada y como no están establecidas las paradas, aunque formalmente a uno le dicen tu parada es cada tres, cuatro cuadras pero para uno... mmm y normalmente la gente hace las paradas ¿Porque? Porque "Mira hay me voy para allá" a la sombrita o en aquel lugar o, este, "Porque aquí me queda más cerca", porque aquí está la escuela o porque aquí hay un lugar que es... pero ya en las colonias no está establecido, pero ya la falta de señalamiento no está establecido pues, la falta de señalamiento hasta cierto punto es una falta de educación, se, se traduce en una falta de educación al usuario "Aquí esta una parada, aquí se va a parar mi camión"...

Amhed: Que problemas resolvería la adecuada señalización de las paradas

Operador 01: De que hay mucha gente que quiere subir donde, donde va, “a bueno, aquí voy hey putos” o quiere bajar porque aquí es donde me queda más cerca y eso se traduce en tiempos porque si tú te vas parando ahí te va comiendo el tiempo y eso para mucha gente, esta consciente pero les va, nos va, tanto a uno como operador como a la gente nos va quitando tiempo...

Amhed: Como es el trato de los policías de tránsito hacia los operadores?

Operador 01: Pues hasta ahorita conmigo pues no he tenido ningún problema, las veces que me ha tocado, pues normal como cualquier usuario, como cualquier persona que te paran por una infracción X que normalmente pues, que a mí me ha tocado por problemas de la unidad, no, hasta ahorita nada por problemas de tránsito.

Amhed: Buscan el soborno a los operadoras

Operador 01: No, al menos que yo sepa no porque como saben que tu estas trabajando para una empresa y que no, que no manejas dinero entonces nadie se te, entonces es muy difícil...

Amhed: Los checadores ¿Qué hacen?

Operador 01: Aquí los checadores... pues se suponen que tienen una función, hay checadores que si lo hacen hay checadores que no lo hacen, pues se supone que tienen que estar, así... yo ignoro a ciencia cierta que, este, cual se su función específica, porque pues como te digo antes que no estaba como empresa los checadores tenían un rol importante de que si tu llegabas retrasado tenías un castigo ¿Porque? Porque era por este, porque estabas

afectando al concesionario, pero en este caso como ya no hay concesionario ahora hay empresa pues...

Amhed: ¿Ya no hay castigo a los operadores?

Operador 01: Pues si te llegas a retrasar, que yo sepa hasta ahorita no, no sé si haya una llamada de atención, no sé si, no sé cuál sea el problema no sea como sea la situación pero así que yo sepa, no, no hay ningún problema, pero que puedes hacer tú te puedes retrasar por muchas cosas, pero no te puedes retrasar ni todas las vueltas ni todos los días, que si hay operadores que si lo hacen, entonces esas son las situaciones pero no sé si tengan ciertos, no sé si ellos levanten un reporte, no sé si ellos... ignoro.

Amhed: Las condiciones mecánicas de las unidades ¿Cómo están?

Operador 01: Ahí también depende el operador, porque si trae algún problema la unidad tú la tienes que reportar y si tu no lo reportas eso se va haciendo más grande, entonces muchas veces lo que se pudo haber evitado, muchas veces se agrava y... pues sacas a la unidad de circulación por dos o tres días, pues muchas veces las unidades ya muchas de ellas ya cumplieron su vida útil entonces, este insisto, no se la situación ahí...

Amhed: La empresa responde rápido ante un reporte de falla mecánica

Operador 01: Si, pues depende de que tan ocupados estén pero si, relativamente si, tienen sus unidades de atención de rescate cuando, si te pueden echar a andar la unidad pues echártela a andar, sino llevársela directamente a taller, no.

Amhed: y las condiciones de apariencia

Operador 01: Como te digo, aquí también entra mucho el operador pues, desgraciadamente la empresa si cuenta con un grupo, pues de limpieza no, pero no se da a abasto, hasta cierto punto tienes razón porque el operador fue contratado para manejar no fue contratado para darle limpieza, lo ideal sería que tu llegaras te subieras y ya el camión ya está listo no tienes por qué checarlo porque pues ya la empresa ya se encargó de eso, muchas veces tienes que limpiar tu si quieres que este presentable pero ya depende del operador si quieres que la unidad que tu traes este presentable o así como la agarras y nomas te subes y ya se acabó ¿Por qué? Porque a mí me contrataron para manejar, entonces eso te acarrea porque, porque no es, yo no tengo que andar limpiando unidades no es mi responsabilidad y entiendo hasta cierto punto y ya personalmente...

Amhed: Como es el salario de un operador

Operador 01: Pues te, están por niveles... está el nivel A, B y C, el C es el de menos categoría y luego sigue el nivel intermedio que es el C y luego sigue el A que es el que está agarrando alrededor de 1700 a la semana por 45 horas, no.

Amhed: ¿Cómo se escalan los niveles?

Operador 01: Pues por el tiempo, por antigüedad, por ese, porque no tienes accidentes, porque no tienes faltantes que le llaman, que te falte dinero...

Amhed: usted qué nivel es

Operador 01: Ahorita soy el C, estoy en el C...

Amhed: ¿Cuánto gana usted?

Operador 01: a rededor de, por las 45 horas son alrededor de 1250

Amhed: ¿y el A?

Operador 01: 1500 creo

Amhed: Cuales son las prestaciones que reciben los operadores

Operador 01: Las normales,

Amhed: ¿Cuáles Son?

Operador 01: Pues las que te dan en todos lados: INFONAVIT, Seguro Social, si tú quieres ahorrar pero pues ya es, normalmente en una empresa lo que tu ahorras la empresa te lo duplica, no, aquí no, la maneja creo que es el sindicato y lo que tu ahorras y párale de contar

Amhed: Tienen alguna prestación que no tengan en otro lado, alguna ventaja que tengan ustedes, los empleados de esta empresa que no tengan otros empleados

Operador 01: Que yo sepa no, no pues lo que marca la ley, este, si tú quieres, este, pues el INFONAVIT, el FONACOT en cualquier parte te lo dan, no hay algo que te distinga que digan “a mira aquí te dan estas prestaciones diferentes a cualquier otra empresa, no”

Amhed: Se siente cómodo con su trabajo

Operador 01: Mmm... Pues si... no es lo ideal pero pues, si, este, porque, m... yo me pongo en el este, en el papel del usuario, de que yo como usuario a mí me gustaría subirme en un camión que esté limpio, que pues, que si está haciendo frio, no tenga yo porque andar sufriendo fríos arriba del camión, que

lleves o que me vaya a mojar si está lloviendo o que los asientos estén mojados esas son las cosas que... y pues las cuestiones de, de que ya no está en uno pues, uno es el trabajador y uno tiene que trabajar con lo que a uno le den ...

Amhed: Que mejoraría usted de su empleo, que cambiaría

Operador 01: Pues no tanto cambiar, si no cumplir con lo que se le ofrece a l usuario, pero pues eso, uno es el operador , uno dice y los que tienen el dinero, este, pues son los que saben y saben cómo lo van a gastar, no...

Amhed: El hecho de que la empresa o el gobierno cumplieran con lo que le promete al usuario ¿Les quitaría problemas a los operadores?

Operador 01: Si, si muchos porque... mira te la voy a poner fácil, el comportamiento humano es muy... si tú vas a las tiendas de tu colonia puedes ir como te da la gana, si quieres peinarte te peinas sino no te peinas, puedes ir con la ropa con la que te levantaste y no hay ningún problema pero si tú ya te vas a una tienda a un abarrotitos pues ya más o menos a pues bueno... o si vas a algún supermercado o a una tienda departamental te vas a cambiar y te vas a comportar diferente y eso no te lo va a... la gente que va al otro lado se comporta diferente ¿Por qué? Porque sabe que es otro tipo de vida, es otra forma de ser y otra forma de comportarse ahí cambiaría mucho el operador, pues porque tendría que comportarse. Si tú vas a otras partes de la republica pues hasta con corbatita andan ¿Pero porque? Tu aquí te pones una corbata a menos que anduvieras con la refrigeración ¿Porque? Porque aquí sudas y ya te ensuciaste ¿Porque? Porque aquí hay polvo que se levanta nomas un tallón y ya te ensuciaste, entonces aquí en las calles hay mucho polvo, entonces si

eso... y si el, el, el autobús o el, el camión están en malas condiciones y hasta el usuario que usa automóvil tuviera buen transporte tenlo por seguro que con gusto agarraría camión ¿Porque? Porque está en buenas condiciones y yo me subo... imagínate una muchacha o un chavo que va a su trabajo bien vestido pues, subirte a un lugar, todo el camión rayado, todo el camión sucio “esto no es para mí, no está a mi nivel, mejor me compro un carrito por más que sea y me voy aparte de estar esperando, el tiempo, esto y esto otro, lo que te de tu gana” pero la apariencia del transporte es muy importante ¿Porque? Porque eso te da... la gente que se sube es porque no le queda de otra pues...

Amhed: El trabajo del sindicato

Operador 01: (Pronuncia con desaire lo siguiente) El trabajo del sindicato, Pues...

Amhed: Siente usted que el sindicato hace un buen trabajo con los operadores, para el bienestar del operador

Operador 01: Mira yo en el tiempo que tengo, no me ha tocado... yo no tengo en cuestiones, yo no lo he necesitado, yo no te podría decir a ciencia cierta, pero así como no lo he necesitado yo no conozco a un trabajador de decir “ha el sindicato, lo conozco por esto” yo sé que es el sindicato porque está ahí, pero... por lo que sé, no está conformado por trabajadores, está conformado por concesionarios, entonces eso... se supone que es de los trabajadores, entonces ahí, ya... ya es un problema... con las cajas de ahorro que se supone que era de los muchachos y pues no hay dinero y “hasta después”, y se supone, lo decían muchos muchachos “si es mi dinero y lo puedo solicitar cuando yo quiera y tiene que estar cuando yo quiera, entonces que están

haciendo con mi dinero” se presta a malas interpretaciones y pues por ejemplo en las cuestiones que hubo recientemente, el sindicato no estuvo presente, los, las gente los hizo a un lado ¿Porque? Pues lo ignoro

Amhed: En los conflictos que hubo recientemente: las huelgas, los paros... ¿eso fue iniciativa de los trabajadores?

Operador 01: Así es

Amhed: ¿A causa de qué?

Operador 01: ahí si ignoro, como te digo yo voy entrando, no se cual sea la función del sindicato, por naturaleza yo sé que es para beneficio de los trabajadores... que yo sepa así, un trabajo específico pues por ejemplo ahorita que yo tengo que venir a anotarme para el cambio de nivel, pues yo no tengo porque venir, porque anotarme para el cambio de nivel si se supone que ya están todos mis datos y que no tengo porque andar dando vueltas “mira estos son mis agremiados a estos tienes que... súbeles”

Amhed: En el tiempo que lleva usted trabajando le ha tocado presenciar alguna huelga, algún paro

Operador 01: Pues en lo que hubo recientemente pues si me toco...

Amhed: ¿Estuvo el sindicato ahí?

Operador 01: Si estuvo, pero en contra tiempo pues, ahora por ejemplo muchos compañeros se quejan de que por ejemplo para las cuestiones de siniestros, yo que trabajé muchos años como chofer de una familia todo el tiempo se manejaban los siniestros y los choques con deducibles y se pagaban los

deducibles aquí no, aquí tú pagas, tú pagas todas las, todos los siniestros que tengas, como te digo yo afortunadamente no he tenido... entonces eso es en perjuicio de las personas que lo han sufrido y aquí según lo que dicen pues que... si tu pegas o te pegan tu pierdas no hay un apoyo así del sindicato a menos que sea muy...

Amhed: Que actividades realiza el sindicato para el desarrollo de los operadores, para su bienestar

Operador 01: Pues que yo sepa ahorita, no, que yo sepa... será porque no estoy involucrado en las cuestiones del sindicato ni meterme pero no es mi función, la función del sindicato es que te conozcan y promocionar lo que tú tienes, lo que ofreces pero pues hasta ahorita no, pero m... pues sé que tienen vales para gas, que de repente ponen a la venta computadoras tablets, televisiones a un costo se supone... que te lo van descontando por nomina, pero a final de cuentas tú lo pagas, no sé si sea menor o no a menos es lo que yo he sabido que...

Amhed: Como se ve usted a futuro, cuáles son sus planes

Operador 01: Tendría que salirme hasta ahorita algo que para mí valga la pena o que sea un reto, yo normalmente si estoy bien si estoy a gusto en mi trabajo yo normalmente soy de las personas que, se quedan mucho tiempo, mientras sea, tampoco no soy conformista pero pues dándoles el voto de confianza de que todo va a mejorar, porque pues de una fecha para acá aunque sea la problemática el transporte se ha ido mejorando, no como se quisiera pero si se ha ido mejorando entonces a lo mejor llega esa mejoría y ojala podamos aportar algo en todo esto, igualmente, este, igualmente en el sindicato si hay

algo que podamos aportar porque normalmente y por lo que he visto es para los trabajadores pero en ningún momento se inmiscuye a la familia que es parte del trabajador a menos que yo sepa, no, pero pues si me gustaría entrar para ver qué es lo que se puede aportar, comoquiera que sea es algo que ya lo traigo ¿cómo se dice? por naturaleza

Bueno pues espero que lo que saques lo puedas echar a andar y que luches por eso, que lo que tu estas sacando no se quede en el archivo porque si lo necesitamos todos y no todos se preocupan, aunque es una parte muy importante y es un motor muy importante no es un sector muy atendido porque si tú tienes una auto transporte de calidad quiere decir que el usuario es de calidad y que la ciudad es de calidad igualmente el estado y el país son de calidad, desgraciadamente nos hemos conformado todos “Pues es que así es y así va a ser y no se puede hacer nada” pero si se puede hacer si se puede hacer pero se necesita esta gente que quiera cambiar y es difícil ¿Porque? Porque las ideas... el cambiar significa transformar y muchas veces le tenemos miedo a la transformación... pero pues la naturaleza de uno es superarse, todo el mundo lo quiere, todo queremos más cada vez para nosotros y para nuestros hijos... el transporte público es lo que te da la calidad de vida, ahí lo vez, ahí se ve la calidad de vida de un país.

### 3.2.7 Entrevista a Operador 02.

Amhed: Si pudiéramos empezar por favor con una reseña personal sobre usted, su situación conyugal, su experiencia profesional...

¿Es usted casado?

Operador 02: Si

Amhed: ¿tiene hijos?

Operador 02: Si, cuatro

Amhed: ¿Viven en casa propia?

Operador 02: Si, casa propia, yo la estoy pagando por medio de la empresa

Amhed: ¿Cuánto tiempo tienes trabajando en la empresa?

Operador 02: Siete años

Amhed: Antes de integrarte a trabajar en la empresa ¿Qué hacías?

Operador 02: Igual en los urbanos, antes de que entrara el SUBA, ya tengo rato chambeando en los urbanos

Amhed: ¿A qué edad te incorporaste?

Operador 02: Como de los 13, comencé de boleterero a los 13 y ya a los 17-15 comencé ya a dar vueltas yo solo ya, en los camiones.

Amhed: ¿El trato con los usuarios cómo es? ¿Cómo es la tu relación con ellos?

Operador 02: Por parte de nosotros nos dan cursos de sensibilidad de cómo debemos tratar al pasaje, a como nos tratan lo tratamos nosotros, si se sube una señora prepotente “e señora yo no la estoy insultando esto y esto, a ver que paso” nos dan clases para tratar bien al pasaje pues...

Amhed: ¿Eso es al inicio, cuando se incorporan a la empresa?

Operador 02: Si, nos dan los cursos de capacitación

Amhed: ¿Cómo son los cursos de capacitación?

Operador 02: Pues duran hasta una semana, todos los días, los cursos son de 3 horas pero de una semana todos los días nos los están dando, de sensibilidad de cómo debemos tratar al pasaje...

Amhed: Y en general, cuando llega una persona a la empresa antes de entrar a, a trabajar le dan un curso de capacitación ¿Cuánto dura esa capacitación?

Operador 02: Un mes, mes y medio

Amhed: ¿Qué otra cosa se abordan en las capacitaciones?

Operador 02: Se abordan las, sobre cómo debemos tratar al pasaje, sobre el dinero, como debemos bajar el dinero, como tratar la unidad, todo, ahí en esa capacitación abarca todo lo que es lo de la empresa por cómo te digo la, el pasaje todo lo del dinero como se debe tratar la unidad al momento de llegar al taller todo eso pues...

Amhed: Que es lo que más se acentúa en las capacitaciones

Operador 02: ¿Como que es, como?

Amhed: ¿Que es a lo que los capacitadores le ponen más importancia?

Operador 02: Ah, lo, lo más importante de la empresa es como debemos tratar al pasaje, porque sin el pasaje no seriamos una empresa unida, se marca más como debemos tratar al pasaje...

Amhed: ¿En qué ruta trabajas?

Operador 02: En la 17-Choyal

Amhed: Tu horario de trabajo ¿Cuál es?

Operador 02: Es de 4:50-5:00 de la mañana a la 1:00-1:30 de la tarde

Amhed: Siempre has trabajado en esta ruta

Operador 02: No, ahora que entro al SUBA

Amhed: ¿Y desde que entro el SUBA siempre has estado en esta ruta?

Operador 02: SI, de hecho cuando entro el SUBA estaba en el circuito, en la línea 19 al tiempo ya me cambiaron pa'ca pa, pa'la 17...

Amhed: El trabajo de un operador ¿Cuál es?

Operador 02: ¿Cómo tratándose de...?

Amhed: De tus funciones como operador

Operador 02: Bueno mis funciones como operador son salir en la mañanas a atender el pasaje, llevarlos a su destino a su, lo más rápido que se pueda, pues con todas las precauciones.

Amhed: Los horarios de las rutas cómo funcionan ¿Consideras que el horario que tiene tu ruta, se adaptan o responden a las características de la ruta?

Operador 02: Si, si están bien establecidos los horarios. A base de la ruta de nosotros si están bien establecidos todo eso.

Amhed: Cuando te retrasas ¿Existe una penalización para los operadores?

Operador 02: Para nosotros la penalización, lo están apuntando los minutos que llegemos atrasados con el checador, si llegamos cinco minutos, cinco minutos, si llegamos un minuto, un minuto y así, es la penalización esa la que nos ponen a nosotros...

Amhed: Y eso en que se traduce ¿cuál es la consecuencia?

Operador 02: La consecuencia de eso es que ya los van a traer más checados ¿Porque? Porque debemos trabajar al tiempo, porque por medio del GPS lo están monitoreando, lo están checando, lo están hablando al checador "hey sabes que en fulanita parte venias atrasado con tanto tiempo pa'tras y la otra unidad venia de tras de ti" así pues...

Amhed: Antes cuando estaba el hombre-camión había una pena económica, verdad...

Operador 02: Ah sí era, era de \$50 pesos, la quemada le decíamos nosotros necesitabas darle \$50 pesos al checador y al camión de atrás, esa era la penalización que nos estaba antes

Amhed: y ya no, ya no se castiga de esa forma

Operador 02: No ahora no, ahora nos están llamando la atención de que “hey porque estas atrasado, porque esto” no pues por esto, la lógica de nosotros, la explicación de nosotros siempre es el tráfico y muchas veces deste se suben señoras de mayor edad que apenas se pueden subir y ahí de regla son de 3 a 4 minutos estar parado esperando que se terminen de subir, que echen el dinero al CET, se sienten y comience a subir el de más pasaje, ese es, el riesgo, supuestamente el pretexto que nosotros ponemos, pero en realidad eso es...

Amhed: En tu ruta cuales son los cruces que presentan mayores problemas por el tráfico

Operador 02: el Luis Encinas y Olivares, el Luis Encinas y Soli y todo el Soli hasta acá hasta el Cárdenas y el Morelos hasta acá hasta el CEBATIS 11

Amhed: y los problemas de transito

Operador 02: Los principales más de nosotros son los semáforos, son los semáforos en bulevares y en calles no tan transitadas son los altos, pero regularmente nosotros son más los semáforos que los altos.

Amhed: ¿Las paradas cómo funcionan? ¿Quién las establece? ¿Cómo saber cuándo es una parada oficial obligatoria?

Operador 02: Ah ya lo están señalando las paradas oficiales con letreros, con bancas esas son las, son las paradas oficiales, realmente que son, ya no están las que estaban normalmente, toda la gente ya la estamos ensayando para decirle que esta es la parada oficial...

Amhed: Quien está haciendo esto

Operador 02: Nosotros mismos los operadores cuando están haciendo las paradas “señora esta es la parada nueva, oficial la de atrás ya no, ahora va a ser esta” y ya mucha gente se está acostumbrando, de hecho ya se acostumbró a las paradas oficiales, ya no es cada esquina, cada dos calles, así pues

Amhed: Pero eso no es en todos lados, me imagino que es solamente en las principales vialidades...

Operador 02: Si, no, no es en todos lados

Amhed: y al interior de las colonias

Operador 02: En las colonias, pues en los bulevares están las casetas y en las colonias son unos postes azules con blanco, esas son las, las paradas oficiales ya, ya están marcadas ya no es como antes pues que cada esquina se quería bajar el pasaje ahora ya no, cada vez, cada vialidad ya tiene su parada oficial

Amhed: Y esas paradas quien las pone

Operador 02: Hasta donde nosotros sabemos, las pone transporte

Amhed: ¿La Dirección General de Transportes?

Operador 02: Si, y ya se pone de acuerdo con la empresa, la empresa las define y ya a nosotros nos dan un mapa guía “estás son las paradas oficiales y estas se van a hacer”

Amhed: ¿Cómo es el trato de los oficiales de tránsito hacia los operadores?

Operador 02: Los de transito no nos molestan a nosotros más que nada son los inspectores...

Amhed: ¿Los inspectores?

Operador 02: No, bueno aparte, eso es aparte los inspectores nos molestan en cuestión de cómo debemos traer la unidad limpias, sucias, con todo el equipo: extinguidores, botiquín todo eso pero ya los de auto transporte ya esos sí, hay muchos que si son muy déspotas para presentarse y hay otros que si son amables de más “Buenos días, buenas tardes” nos saludan bien y hay otros que no, que son muy déspotas para expresarse más bien...

Amhed: No sabía que había ¿oficiales de autotransporte?

Operador 02: Si hay unas patrullas nuevas que dicen autotransporte que dicen autotransporte esas son las que nos andan vigilando a nosotros de que las paradas oficiales, de cómo debemos traer la unidad...

Amhed: ¿Y esas patrullas de donde son?

Operador 02: Son de la comandancia de aquí mismo del municipio

Amhed: Los checadores ¿Qué hacen?

Operador 02: Los checadores, el trabajo de los checadores estar checándonos que pasemos a tiempo en los puntos de chequeo y estarnos cuidando, estarnos apuntando los minutos que llegamos atrasados y ya si nos preguntan porque ya le decimos “no es que me paro una patrulla, el semáforo, el tráfico o las personas mayores” ese es el trabajo de los checadores, estarnos, que andemos a tiempo pues

Amhed: Las condiciones mecánicas de las unidades ¿cómo están?

Operador 02: Pues si hay unidades que si ya de plano no deberían de andar en la calle porque no, no están en las condiciones pues, pero la gran mayoría las están metiendo a taller y le están haciendo las reparaciones; motor, llantas, todo para que ya anden bien, como dicen “Que anden al cien” en la calle.

Amhed: ¿Cuáles son los problemas que tienen ustedes, los operadores, que tienen a causa de las fallas mecánicas?

Operador 02: Principalmente son los frenos, es en los frenos falla mucho, ahora ya como los carros están viejitos como quien dice y ya es una batalla pues, ya normalmente ya son puros frenos de lo que es balatas que se un resorte equis pues...

Amhed: Y las condiciones de apariencia ¿cómo están las unidades?

Operador 02: Pues ahorita ya se están programando las unidades para meterse a carrocería, pintar ponerse los vidrios nuevos, los asientos que están maltratados, si se pueden arreglar pues se arreglan si no se cambian por otros mejores.

Amhed: Porque se deterioran tanto las unidades

Operador 02: Porque muchas veces lo que nos hemos fijado nosotros, el usuario es muy cochino, cochino de mas, por ejemplo ahora llegaron dos carros nuevos y en lo que salió un día en la noche llegaron con los vidrios quebrados, se sube la gente, los morros de la escuela se ponen a rayar, equis, por todo eso pues, hay muchos usuarios, pero como quien dice “por uno la llevan todos pues” pero no son todos pues, hay unos usuarios que si respetan tirar la basura, se bajan y la echan al bote y hay otros que no, les vale tiran la

basura, el bote de la soda en el piso, ese es el principal punto del usuario que...

Amhed: Porque crees que el usuario se comporta así arriba de un camión

Operador 02: Como él sabe que no es de él, si se sube cinco minutos, en eso cinco minutos los va a tirar y sabe que se va a bajar y sabe que nadie se la va a hacer de emoción pues, porque no, no podemos estarle cuidando las manos a los usuarios, la basura y todo eso y principalmente es eso pues tiran la basura y me voy a bajar y yo sé que nadie me la va a hacer pedo y también porque saben que en la noche trapean los camiones por dentro por eso al usuario también le vale tirar la basura adentro de la unidad.

Amhed: El daño que se hace en las colonias ¿Por qué crees que las personas lo hagan?

Operador 02: Principalmente lo hacen por daño, lo hacen por ser dañistas con los camiones... principalmente es lo que me imagino yo, que son dañistas no tienen nada que hacer los malandros o con tal de perjudicar a la empresa pues, hacer gastos mayores que ya tienen repartidos los gastos comprar vidrios todo eso...

Amhed: ¿Cómo ganan los operadores?

Operador 02: a nosotros ahorita nos están pagando por hora

Amhed: ¿Cuánto les pagan la hora?

Operador 02: ciento... como ciento once, ochenta y tantos... no se nunca le he puesto mucha atención a ese aspecto

Amhed: A la semana ¿Cuánto gana un operador?

Operador 02: Hay tres categorías aquí es el A el B y el C. Al A pues le pagan como 1600 el B como 1400 y el C 1200 esas son las categorías, pero si pasas más de las 45 horas ya son extras y te las pagan doble o triple pues y ya es un poquito más de dinero...

Amhed: ¿Y tú cuanto percibes?

Operador 02: Son 1800- 2000 pesos

Amhed: Eres A...

Operador 02: A

Amhed: ¿Y haces horas extras?

Operador 02: Cuando hay chance de hacer horas extras si

Amhed: ¿Te sientes cómodo en tu trabajo, te gusta?

Operador 02: La verdad si, como dicen es mi hobbie ya lo hago por pasión el trabajo...

Amhed: ¿Qué te gustaría que cambiara en tu trabajo?

Operador 02: Lo que me gustaría, el rollo de la nómina, hubo un tiempo que estuvimos batallando que a veces que hasta el miércoles de la semana que entra nos terminaban de depositar lo de la nómina...

Amhed: El trabajo del sindicato ¿Cómo es?

Operador 02: No.... Pues hasta la fecha a mí no me ha tocado recurrir a ellos pero me ha tocado compañeros aquí de que no, no, no dan el ancho, de que

están aquí de puro parapeto como quien dice, no cumplen con el requisito de “ha vamos a ayudar al operador ¿haber que paso? A vamos a echarles la mano” no es así pues, muchas veces es la... esta superficialmente pues el sindicato como quien dice...

Amhed: ¿Quiénes componen el sindicato? ¿Son trabajadores?

Operador 02: Casi la mayoría son concesionarios y la otra parte si son operadores de aquí que tuvieron la suerte de entrar al sindicato

Amhed: ¿Que actividades realiza el sindicato en beneficio de los operadores?

Operador 02: A pues, como te pudiera decir hace beneficios de la forma de la salud, deporte, convivencia con la familia el día del niño el día de la madre, el día del padre convivencias en parques, así pues en ese aspecto si esta pues, hacer buena convivencia...

Amhed: ¿En qué crees que se debería de enfocar el sindicato?

Operador 02: principalmente en nosotros, en enfocarse en el operador

Amhed: ¿Que faltas tiene el operador que debe de resolver el sindicato?

Operador 02: Faltas, principalmente como le digo, el rollo de la nómina venimos aquí “Oye paso eso esto” no pues ve para allá te mandan con fulanito de tal no pues ve con el sindicato “oye paso esto de la nómina” no sabes que allá ve con... no, nos train del tingo al tango pues, nadie es para decir haber yo soy del sindicato yo te voy a echar la mano siéntate aquí yo te voy a traer tu nómina o vamos a resolver, vamos a hacer una junta entre todos los operadores vamos

a tratar esto y esto y esto, no se enfoca en casi en nada pues ellos en su rollo nosotros aquí adentro en nuestro rollo..

Amhed: ¿Hace cursos de capacitación?

Operador 02: Si, muchas veces hace el curso de la sensibilidad de cómo debemos tratar al usuario en ese aspecto, si lo hace pero ya en rollos, aspectos de aquí de la empresa si se mete pero no se mete del todo.

Amhed: Los conflictos que ha habido de huelgas, paros... ha sido por parte del sindicato eso

Operador 02: No, es por parte de nosotros los operadores

Amhed: ¿Hubo presencia del sindicato?

Operador 02: Pues... hubo en el primero si, ya en el segundo no, apoyo más a la empresa que a nosotros y realmente nosotros somos los afectados que la empresa pues la empresa no tiene nada que perder y nosotros sí, tenemos familia que mantener y todo ese rollo...

Amhed: Y la relación de la empresa con los operadores ¿Cómo es?

Operador 02: Hay unos, pues hasta la fecha ahorita ya no hemos tenido problemas la empresa con los operadores y ahorita está, estamos bien, estamos calmados en aspecto en eso pero pues si ya se llega a presentar algo más fuerte que la empresa que no pueda cumplir o equis o otro problema entonces si hay seria la empresa contra el operador.

Amhed: Regresando un poquito al tema de los usuarios, los principales problemas que se tienen con los usuarios ¿Cuáles son?

Operador 02: Los principales con los, pues son varios, los principales pues son que no hay suficientes unidades para cubrir toda la ruta, eso, las principales represalias contra nosotros porque no tenemos las principales unidades, lo otro porque están sucias las unidades, como te digo por dentro, la otra porque todo el tiempo andamos apurados o otro porque no levantamos el pasaje sabiendo que vamos llenos, que ya no cabe ningún alma adentro del camión se enoja pues el usuario porque lo dejamos tirado ahí y atrás viene el otro camión y igual se enoja pues, principalmente ese que dejamos tirado al usuario porque en las mañanas la hora pico los camiones se la llevan llenos pues, ese es el principal...

Amhed: ¿Cómo es el usuario ideal?

Operador 02: Ah pues que comprendiera la gente de que vamos llenos y comprender y hasta ahí pues, ese sería el usuario ideal para nosotros pues y mucha gente no, no, no entiende en ese aspecto.

Amhed: ¿En qué condiciones esta es el sistema de transporte público de la ciudad de Hermosillo?

Operador 02: Pues horita con el rollo que entro el padres y entro, entro las otras unidades, no, ahorita no estamos dando el ancho ni allá ni acá...

Amhed: ¿Con el rollo este que tomo la ruta 18?

Operador 02: Si ese y aparte lo otro cuando recién entro, ellos traían un sistema muy diferente al nuestro que se descontrola muy feo...

Amhed: Como...

Operador 02: el sistema de ellos se subía el pasaje buenos días, buenos días, buenas tardes y si le decía bajan aquí y sabiendo que a dos cuadras estaba la parada ahí se paraba pues, ahí nos descontrolaba a nosotros en ese aspecto...

Amhed: Y la situación del transporte ¿Cuál es?

Operador 02: Pues ahorita no estamos, no está muy al cien que digamos

Amhed: ¿Hubo una mejoría de pasar de hombre-camión a empresa?

Operador 02: Ahorita si, a como estaba antes si, si hubo un poco de mejoría.

Amhed: ¿Crees que pueda mejorar el sistema de transporte?

Operador 02: Si

Amhed: ¿Cómo crees que pueda mejorar?

Operador 02: Se puede mejorar en la forma de ser de tener más unidades, de llegar a tiempo a todos los puntos que marca el horario y de tener... o sea que nos dieran más capacitaciones como para tratar al usuario, en ese aspecto sería mejor la empresa y...

Amhed: ¿Cada cuánto les imparten capacitaciones de ese tipo?

Operador 02: Cada vez que vamos a renovar la licencia

Amhed: Huy cada tres años

Operador 02: Pues hay unos que se la dan por un año a otros por dos a otros por tres, cada vez que estamos renovando la licencia nos están mandando a cursos del ICATSON ahí nos están mandando a los cursos y ahí nos imparten el curso de sensibilización de cómo debemos tratar al usuario.

Amhed: ¿Cómo crees influye el gobierno en el transporte?

Operador 02: El gobierno si nos partió mucho porque por ellos hubo muchas bajas aquí en la empresa, muchos compañeros de aquí renunciaron porque no había tanto dinero para pagarnos en la forma de pagar las nóminas todo eso, porque el gobierno metió su propio transporte, en ese aspecto pues sí, el gobierno si nos afectó demasiado.

Amhed: las cuestiones de los siniestros de los choques ¿cómo se manejan?

Operador 02: Hay personas especializadas aquí en la empresa que cuando hay un siniestro, un choque o se golpeó una señora arriba del camión o equis ya nosotros hablamos al checador, el checador ya habla para acá y ya llega el de siniestros y ya él hace la valoración todo eso...

Amhed: ¿Y quién paga los choque?

Operador 02: Si nosotros tenemos la culpa pues nosotros los operadores, nosotros pagamos el puro deducible y si nosotros no tuvimos la culpa el contrario paga la compostura

Amhed: Que prestaciones reciben los operadores que no se tengan en otro lado

Operador 02: Pues yo hasta donde he estado así tenemos las mismas ventajas que un traba... las mismas prestaciones que otra empresa.



### 3.2.8 Entrevista a Operador 03.

Amhed: Pues si pudiéramos empezar con una reseña personal sobre usted

¿Es usted casado, tiene hijos?

Operador 03: Si, unión libre, tres hijos

Amhed: Tiene casa propia

Operador 03: Si, pues es crédito de INFONAVIT, me la están descontando

Amhed: ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en la empresa?

Operador 03: Aquí en la empresa tengo tres años y cuatro meses

Amhed: Y antes de empezar a trabajar aquí ¿Dónde trabajaba, que hacía?

Operador 03: En, en mercado de abastos Francisco I. Madero en una empresa de abasto que se llama Coliman

Amhed: ¿Igual en el transporte?

Operador 03: Si igual en el transporte, transportaba mercancía

Amhed: ¿Y antes de eso que hacía?

Operador 03: Militar, también en el transporte de personal y antes de eso en el transporte agrícola, a los catorce años ya traía mi vans yo de perdida con 10-15 gentes.

Amhed: ¿El día de un operador cómo es?

Operador 03: Pues mira yo me levanto a las 4:20 suena la alarma y a las 4:25 ya voy pa´riva y ya me uniformo y ya salgo a agarrar el camión de personal

aquí, pues yo vivo aquí cerca aquí en Rebeico y Soli. Y a las 4:37 ya más o menos agarro, pasa el camión de personal y ya nos subimos y ya llegamos aquí, llegamos aquí a patio checamos la unidad primero que nada, ver en qué lugar esta porque no todo el tiempo la dejan donde mismo los compañeros y ya checarle que las llantas, aceite, agua que no esté chocado el camión y ya después de ahí prenderlo y ya dejarlo prendido que vaya cargando aire, ir con el jefe de línea te da un tiquete, tiquete de salida que le llaman ellos y ya pasa tu gafete y checas tu salida porque ya vas a trabajar con tu horario.

Amhed: ¿Y cuando regresa?

Operador 03: Cuando regreso pos, si entramos en la mañana los de la medio día se hacen los cambios en las oficinas externas que les llaman, ahí se controlan las rutas también, entonces ya llego se cuentan las personas que quedan arriba y ya le digo a mi compañero sabes que hay tantas personas arriba y ya hago un informe yo mediante una papeleta leve ahí que por ejemplo mi nombre, mi número de operador, la fecha, la hora que salgo que horario traía, cuantos operadores subí, cuantos no me pagaron, si otro camión me paso gente también hay que apuntarlos porque también esa gente te la cobran a ti entonces hay que ponerse abusado con eso y ya le doy el informe al jefe de línea hace el cambio mediante la computadora ahí en el sistema y ya vámonos a descansar.

Amhed: ¿Es muy común que la gente no pague?

Operador 03: Pues muchas veces, lo común, lo común es la tarjeta prepago, que no trai saldo y que no train efectivo “oye no traigo para pagarte” no pues ni modo pásele pero ahí le encargo por favor, muchas veces se les hace

costumbre pues pasan con la misma tarjeta sin saldo y toda la semana quieren andar gratis.

Amhed: ¿Su trato hacia los usuarios cómo es?

Operador 03: Pues mira, yo me considero una persona amable de que “buenos días, buenas tardes” y... inclusive cuando entro a todas las personas yo las saludaba “Buenos días don, buenas tardes” entonces inclusive mediante, como te explicare a base del mal servicio que hubo, que hay todavía porque no sé si has visto todas las unidades que hay ahí, todas las unidades que están en la oría no sirven, tan descompuestas, la gente se te echa encima, como uno es el que da la cara cree que uno es el responsable y una vez le dije a un señor “pásele buenas tardes” “que tienen de buenas” me dijo y acá bien, hasta, me ofendió verbalmente, no, está bien señor está en su derecho, usted es el que paga, pero la cosa no es así no le hubiera dicho nada, me quería golpear el amigo y pues ya yo les doy el trato a como ellos me tratan pues si me dicen buenas tardes pues buenas tardes buenos días y ya muchas gracias a que le vaya bien y hay gente que “dios le bendiga” a igualmente señora y así...

Amhed: ¿Y el trato de los usuarios hacia ustedes cómo es?

Operador 03: Pues hay de todo, por ejemplo hay muchas veces que llevas, va lleno el camión y toda la gente va platicando gua, gua, gua, gua y hay uno que te “bajan” y no lo oyes y uta ¡bajan!... y palabras altisonantes y hasta te quieren golpear y...

Amhed: ¿Cuáles son los principales problemas que tienen con los usuarios?

Operador 03: El pago, porque muchas veces ellos se aferran a que si train saldo en su tarjeta y la maquina no miente pues, tú le pones tu tarjeta y la maquina te dice saldo insuficiente, y ya le digo “su tarjeta no trai saldo” “!como si le acabo de poner!” es que la maquina le está diciendo ahí que no trai pues, y ya se sube otra gente y “veras vamos a calarle con la señora” “señora ponga su tarjeta por favor” y ya la pone y ya pasa,, pum pita verde “mire ve es su tarjeta” “y como le hago si no traigo dinero” “no pues lo único que quiero darle a entender es que su tarjeta no trai saldo yo no le estoy cobrando de que me va a pagar por que me va a pagar” le digo, eso se puede explicar allá pues “sabes que mira una persona que no, no...” esa es la clásica y el tiempo, el tiempo, todo el tiempo que , el tiempo de espera que tienen los usuarios ya llegas y te dicen “ oye tengo una hora esperando” y también hay gente muy... muy exagerada pues, aquí había una línea que era exprés haz de cuenta que yo entraba de COBACH Villa de Sérís a los Olivos, no hacia ni 25 minutos el recorrido, la vuelta, iba, entraba, dejaba gente y me regresaba y ya volvía entrar “!oye ya tenía dos horas esperando!” me dice el señor y ya oiga no sea mentiroso le digo si acabo de pasar por aquí hace como veinte minutos si acaso unos cuarenta minutos hace que pase y se me hace mucho y se quedó callado no me dijo nada pero eso es, esa es la problemática que tenemos...

Amhed: ¿Cómo se puede cambiar esta actitud de los usuarios, que se puede hacer?

Operador 03: Pues milagros yo creo porque... para empezar necesitan meter más unidades porque no se da a abasto el servicio pues y más en tiempo de calor, inclusive hay lugares donde es parada de camión pero no está la casetita esa de la sombra que tienen que esperar en el sol... y luego se suben arriba el

camión no traí aire, traí ventanas chiquitas y todos sofocados sude y sude y luego las horas cuando salen los albañiles que salen todos sudados de la gente hay veces que hasta uno anda todo sudado y luego se suben “¿y el aire pues?” como burlándose pues, como si uno quisiera traer calor nomas porque si pues, que a todo dar el aire prendido...

Amhed: ¿En qué ruta está usted?

Operador 03: Yo ando en la línea 12 que antes era Ley 57- Zapata es la misma no...

Amhed: ¿Siempre ha trabajado en esa línea desde que entro?

Operador 03: He pues desde que entre estoy asignado a esa línea pero hay veces que me toca descanso y me vengo a trabajar para ganar más dinero, meter más horas y porque si no hay en la línea 12 me meto a la 17 se me las 17's pues, Bachoco, Choyal, exprés antes salía en las 6 también en la 9.

Amhed: Los horarios de su ruta ¿están bien establecidos?

Operador 03: Si, tienen buen tiempo

Amhed: Cuales son los principales problemas de mi ruta es que las paradas no están muy bien, muy bien estipuladas, no hay un buen señalamiento y si a la gente no la bajas donde ellos quieren uta esta cabrón...

Amhed: Y las calles ¿Cómo están?

Operador 03: pues la ruta que yo traigo... no agarro terracería toda esta pavimentada.

Amhed: ¿En su ruta se enfrenta a muchos embotellamientos, congestiones?

Operador 03: Si, si porque has de cuenta que yo agarro que... por ejemplo a medio día me toca entrar al Morelos y luego la Heriberto Aja, en la Heriberto Aja es un desastre con la escuela esa porque se paran hasta en segunda fila, un desastre que se hace...

Amhed: ¿Cuánto tiempo pierde usted en esos embotellamientos?

Operador 03: Pues he perdido así sin exagerar, he perdido hasta 15 minutos y ya 15 minutos se encaraman dos camiones atrás de mi

Amhed: Me decía que en su ruta las paradas son un problema con las paradas que no están bien establecidas entonces ¿Cómo saber cuándo es una parada oficial, quien las establece?

Operador 03: Por ejemplo, antes no había, que no había tantas casetas pero hubo un tiempo que a los postes les pintaban un pedazo amarillo y con spray le ponían parada y mucha gente se quiere bajar en la calle de su casa y yo me la llevo hasta, hasta donde está el poste, hasta donde está la parada "No que aquí no es la parada y que, que..." empiezan a gritar, mire señora voltee para allá ahí dice parada, es parada de camiones... ahora que si es una persona de la tercera edad o una señora con niño en los brazos...

Amhed: El trato de los policías hacia los operadores ¿Cómo es?

Operador 03: Pues es, es bueno si te pasas un semáforo en rojo pues te van a infraccionar y ya esa, esa infracción ya es para uno porque uno es el que está cometiendo la infracción, pero muchas veces por ejemplo; no sirven las luces del camión, que anda sucio el camión ya esas multas se hace cargo la empresa de ellas...

Amhed: Los checadores ¿cuál es su función?

Operador 03: Los checadores, la función de ellos es, es... es checar de que llegues a la hora que te toca, llegar, te dan un margen de dos minutos, dos minutos, puedes llegar dos minutos adelantado, dos minutos atrasado ese es el margen que te dan dos y dos y checar el lapso entre, un lapso de tiempo entre unidad y unidad, que no se haga muy largo porque es... haz de cuenta que pase yo y a los trece minutos paso el otro y el que le tocaban los otros trece no paso hasta los veintiséis minutos paso entonces la gente que no levanto ese que no anda le toca al otro y el otro va a perder tiempo y se va ir atrasando, se va ir atrasando... y ya cuando uno hay qué onda no anda el camión de enfrente hay mucha gente “no pues dale así ahorita te acomodas” te dan un margen ellos pues. Pero si en la mañana pasaste quince minutos atrasado y luego otros diez minutos y luego otros cinco y luego ocho y ahí vas haciendo un reporte de que andas trabajando mal y ya lo mandan aquí a jurídico y ya “oye no estás dando los tiempos que paso” y ya ahí tienes que explicarle porque no das los tiempos o...

Amhed: tienen alguna penalización por los retrasos

Operador 03: Acumulados, si acumulas, digamos que si toda la semana trabajaste mal te hace un reporte aquí con monitoreo y ya lo manda a jurídico y ya jurídico te dice “haber que paso toda la semana anduviste trabajando mal” y ya te explica el motivo de reporte y ya si no hayas que decir, como defenderte pues ya una suspensión de un día hasta tres días

Amhed: ¿Ocurren muy seguido las suspensiones?

Operador 03: Pues de ese tipo no, la mayoría que ocurren son por reportes de que... de que te agarraste con un usuario a palabras y que le faltaste al respeto y que... pero tampoco de esas casi no, la mayoría de las suspensiones son cuando uno inasistencia, que te toca venir a trabajar y que no vienes, esas son la mayoría.

Amhed: Las condiciones mecánicas de las unidades ¿Cómo están?

Operador 03: Pues hay, por ejemplo cada operador tenemos una unidad asignada y ya cada operador conoce su carro oye sabes que si le anda fallando una cosa de volada lo metes a taller y sale y ya andas agosto en tu carro, pero hay veces que te dan otros carros que no los conoces tú, pues y , carro que, por ejemplo ya de agencia vienen como muy arranados pues no avanzan y luego le echas peso pues se ponen más pesados y... hay unos que si son bien ligeros, por más gente que le echas vuelas los pinchis...

Amhed: ¿Y en general, están en buenas condiciones mecánicas?

Operador 03: Pues un 80% si

Amhed: Y todas estas unidades que dices que no sirven ¿Por qué están así?

Operador 03: Por la empresa, porque no les alcanza el dinero

Amhed: Yen cuestiones de apariencia ¿Cómo están las unidades?

Operador 03: Pues mira, la empresa trata de tenerlos, si me quiebran un vidrio yo lo reporto sabes que me quebraron un vidrio allá y esa misma noche se va al taller y ya le ponen su vidrio y en la mañana ya trae su vidrio, pero hay, hay colonias muy conflictivas que pasas y tac, tac los vidrios, el vandalismo, los

estudiantes de la secundaria que se suben y empiezan a rayar los asientos, que puros Olivos y que... y este, inclusive ha habido usuarios lesionados, a mí me toco una vez que allá en la colonia en la colonia Arcoíris tiraron una piedra y le pegaron a una señora en la cabeza y le abrieron la cabeza... y ahí la empresa no responde el seguro pues, ya lo que uno tiene que hacer es pararse y esperarse, quedarse ahí y que llegue la ambulancia y que ya que llegue la ambulancia el usuario le dice donde lo van a trasladar, e, el seguro no entra porque es acto de vandalismo, pero si fue porque te pegaste a un poste, te pegaste a un árbol que estaba muy salido quebró el vidrio y le pegaste a la señora ya ahí ya entra el seguro... de viajero

Amhed: ¿Cuáles son las colonias más conflictivas?

Operador 03: Pues en mi ruta, las más conflictivas son: la López Mateos, la Arcoíris, la Arcoíris le paso por un ladito y también los Olivos... y acá para Miguel Valencia como es puro monte ahí antes estaba muy oscuro, ahorita ya ha alumbrado público... pero pasabas y tenías que pasar echo bolita porque no sabías de donde te iban a llegar los...

Amhed: ¿Porque este trato de las personas hacia los camiones?

Operador 03: Pues, no saben cuidar, no saben cuidar las cosas porque si también la gente pudiera, pusiera de su parte, duraran más las unidades... por ejemplo los, una vez me mandaron a la línea cuatro y los mismos chicos desastrosos prendieron un cigarro de marihuana arriba del camión y yo me pare luego, luego y... no nadie lo traía, haz de cuenta que en cuanto me pare lo apagaron, no sé, y ya cuando, ya los regañe se bajaron y cuando se bajaron se agarraron de una barra, la que cuenta la gente, se colgaron y la quebraron

entonces con esa barra caída no puede trabajar uno porque no te va a dar el conteo físico de cuantos bajaron de cuantos bajaron, entonces lo que tienes que hacer ahí es dejar a toda la gente y irte, ya sea a una oficina externa o aquí a pernocta y ya hasta que te la arreglen y ahí pierdes tiempo, pierdes tiempo tú y pierde tiempo la gente que iba a agarrar ese camión y que no lo agarro por actos de vandalismo...

Amhed: Como acabar con esto

Operador 03: Pues creando más conciencia yo diría... pero es que la gente no hace caso, por ejemplo hay camiones que dice "Por favor no rayar los asientos, no pisar los asientos, no escupir" y no... y hay gente que se sube con sus tosti locos, tosti con queso y verdura y se bajan y se bajan sin basura sin nada, entonces lo hacen bolita y en medio del asiento ahí...

Amhed: ¿Cuánto ganan los operadores?

Operador 03: Pues el salario está bien, lo que nos piden aquí en la semana son 45 horas para poder ganar mil ochocientos, es raro que metas 45 horas siempre es más, pero ya si eres güevon pues vas a meter nomas las 45 nomas y ya... aquí se abre semana el jueves y se cierra semana el miércoles entonces que trabaja miércoles jueves viernes y sábado y en esos tres días ya a completa sus 45 horas y ya los demás días ya no...

Amhed: ¿Cuánto gana usted a la semana?

Operador 03: Neto, neto gano, por 45 horas te voy a decir, por 45 horas agarro 1680-1700 pero porque hay categorías aquí, la más baja es C la B y la A... yo soy B y este, por ejemplo yo meto 50 horas ya le pego a los 2200 pero ahí ya

me descuentan que INFONAVIT ya si uno entra a caja de ahorro pues caja de ahorro, si pides un préstamo, vale de gas...

Amhed: ¿Cómo se siente usted en su trabajo?

Operador 03: Pues bien, está bien el trabajo porque... porque en otras, por ejemplo yo trabajaba en otra empresa yo entraba a las cinco de la mañana pero no sabía a qué horas salía, había veces que andaba a las cuatro de la tarde, cinco de la tarde y por 1320 a la semana, entonces aquí uno sabe que va a entrar a las cinco de la mañana pero sabe que a la una de la tarde a las dos de la tarde a más tardar ya termina tu turno pero por ejemplo "sabes que no llego tu compañero o no hay quien te releve tienes chance de seguirle una vuelta a lo mejor para la otra vuelta ya está otro" no, si y ya es cuando a uno le conviene pues, porque ya metiste, te tocaba meter ocho horas y metiste once, por ejemplo en mi caso que dura tres horas la vuelta, pero por ejemplo si yo le digo no, le voy a seguir hasta la noche uta a malaya ya son dieciséis horas, diecisiete horas en un día y ya, ya cuando llega el cheque lo ves reflejado en la nómina pues...

Amhed: Que te gustaría que cambiara de tu trabajo, que mejorarías

Operador 03: pues ahorita está funcionando bien la empresa, lo que sí son los uniformes... porque si tenemos prestaciones; INFONAVIT, seguro social, FONACOT...

Amhed: ¿Tienen ustedes alguna prestación que no ofrezca ninguna otra empresa?

Operador 03: Por ejemplo... haz de cuenta que, en otras empresas se te acabo el gas y que haces, no pues corretear cincuenta pesitos para irle a echar a la gasera y aquí no, aquí bienes y oyes qué onda necesito un vale de gas y ya te dan un vale para un cilindro ya sea chico mediano o grande y ese te lo descuentan vía nomina, en pagos, no te lo descuentan de sopetón... y está bien ese y por ejemplo hay una aportación funeral, es un contrato que tienen con la funeraria San Francisco<sup>37</sup> si llega a fallecer papa, mama, hijos y esposa no gastas nada....

Amhed: ¿Te lo van descontando vía nomina también?

Operador 03: No, es... haz de cuenta que en la semana nos quitan como 15 pesos de aportación funeraria a todos, todos los agremiados al sindicato, por ejemplo, por ejemplo cuando yo entre, teníamos como un mes que habíamos entrado entonces ya éramos parte de la empresa y ya nos habían dicho los beneficios que teníamos aquí entonces a un compañero desgraciadamente se le murió su bebe y hablo con el encargado de seguridad social de aquí y no gasto ni un peso y siendo que ganábamos quinientos pesos a la semana ¿Cómo le iba a hacer el loco ese? Y gracias a dios que, pues gracias a dios que en el momento, él no tenía dinero en ese momento para pagar el... y la empresa se hizo cargo de todo eso...

Amhed: Las capacitaciones que reciben los empleados... cuando uno entra a trabajar a la empresa recibe una capacitación ¿Cuánto dura esa?

Operador 03: Pues hay un curso, el curso ese son conocimientos básicos a lo primero y ya, ya después viene que la teoría que es manejar ya, haz de cuenta

---

<sup>37</sup> El sindicato y la empresa tienen un contrato de exclusividad con la funeraria San Martín. Aquí el operador confundió el nombre de la empresa funeraria.

que “sabes que vamos a salir a la calle en el camión” y ya pues... por ejemplo que “dale por el solidaridad” y ya vámonos... y ya el “bajan” te grita el instructor y ya te tienes que orillar, abrir la puerta hasta que el carro este totalmente... todo eso te lo van calificando en las maniobras, por ejemplo vas a girar en la calle, que no saques la direccional, ya, pues puede durar tres semanas, cuatro semanas, cinco semanas...

Amhed: ¿Qué es a lo que le ponen más atención en los cursos de capacitación?

Operador 03: Al manejo... por ejemplo te checan mucho que vayas manejando tengas las dos manos en el volante, porque hay unos que hasta con una mano manejan y hasta se acuestan en el asiento y...

Amhed: en los tres años que tienes aquí ¿Cuántas capacitaciones has recibido?

Operador 03: Pues la de becario que es la de ingreso y luego una que se llama... es un curso que te daba la secretaria de transportes y ellos te daban un carnet y ya con ese carnet, deste, va a haber un reconocimiento de validez oficial de que tú eres operador de transporte urbano y pues son como unos tres, cuatro cursos los que nos han dado aquí

Amhed: ¿Enfocados a qué?

Operador 03: En calidad y servicio, autoestima y como tratar al usuario, como, del mantenimiento preventivo de las unidades...

Amhed: ¿Cómo consideras el servicio de transporte urbano?

Operador 03: ... Conflictiva ahorita te podría decir, porque ahorita ya son tres empresas y antes nunca... por ejemplo yo llevo en transporte urbano, como te digo, tres años y cuatro meses... aquí en esta empresa pero antes cuando yo era militar salía de vacaciones y mi papa era concesionario y “qué onda vámonos a dar la vuelta” me decía, pues vámonos, no era tanto el desastre como ahora , por ejemplo ahorita andan tres empresas y las tres se andan peliando por el pasaje pues... si es bueno el servicio pero la competencia, la competencia que tenemos ahorita, por ejemplo tu eres operador de la línea 17 y delante de ti va uno de la 18, que es, que ya es de la otra empresa, entonces ese te va a ir ganando todo el pasaje y tú no vas a ir levantando y entonces ese dinero le va a caer a la empresa aquella pudiendo haber logrado que ese dinero le hubiera caído a tu empresa para que tú te hubieras beneficiado, que en el pago de nómina, en prestaciones... no es irse peliando por el pasa de que buuum te le metes, no, si tú ves que viene atrás apúrate un poquito nada más ta, ta, ta, ta te apuras un poquito y ya levantas todo, le ganas todo. Pero antes así era, por ejemplo cuando entro, que no estaban divididas las líneas que andaban las dos empresas en la misma ruta hu era un desastre hasta te atravesaban los camiones, se bajaban de los camiones y hasta te querían pegar...

Amhed: ¿Que se puede hacer para mejorar el sistema de transporte?

Operador 03: Pues ya que se pongan las pilas la Dirección del Transporte, el Estado, la Empresa llegar a un acuerdo sabes que mira... llegar a un acuerdo de decir mira aquí están las fayas hay que tratar de arreglarlas, por ejemplo el gobierno del estado tiene un adeudo con esta empresa, tiene un adeudo de millones que... por eso están todas las unidades paradas ahí, pues es lo que

nosotros nos vamos dando cuenta y pues, de que por ejemplo si tu usas tu tarjeta de estudiante, tu tarjeta de estudiante te da dos pases gratis y esos pasajes gratis te los da el gobierno, no te los da la empresa, entonces te lo da el gobierno mediante la empresa pero el gobierno no... o sea es un sub, subsidio, entonces el gobierno no lo está pagando, entonces lo que lo tiene fregada a la empresa, no puede comprar refacciones...

Amhed: ¿Cómo es el sindicato?

Operador 03: El sindicato, pues es buen sindicato, esta fuerte el sindicato pues, donde yo trabajaba antes estaba un sindicato y no, no...

Amhed: ¿Has tenido algún problema en el que hayas tenido que recurrir al sindicato?

Operador 03: Un siniestro

Amhed: Y ¿Que paso?

Operador 03: Pues haz de cuenta, yo iba por él, yo iba por mi carril de circulación y por la banqueta iba una bicicleta, un ciclista, entonces el ciclista mira que tenía abierta una reja de una cochera, entonces el ciclista se baja de la banqueta y se va y se me pega al camión y sale lesionado ahí pues, entonces ahí querían que yo pagara el deducible, eran como tres mil pesos y ya entonces yo fui al sindicato, en el sindicato hay, por ejemplo está el secretario de trabajo que es el que se encarga de cualquier problema que tengas en el trabajo ya vas con él, está por ejemplo el de servicio social, de seguridad social que, problemas con el seguro o que tienes que apartar cita, ya vas con él y está éste, de deportes también hay y luego hay otro, el de

siniestros y ya hable con el oye que me quieren cobrar esto en la empresa y ya el hablo para acá y ya me dijo “no, eso lo vamos a arreglar después tu sigue trabajando” y si se arregló.

Amhed: ¿Que actividades realiza el sindicato el beneficio de los operadores?

Operador 03: Pues por ejemplo, aquí al centro de pernocta ha traído, las jornadas de salud, vienen doctores, médico general, pediatra, el ginecólogo para hacerle las pruebas de cáncer a la mujer, deste, actividades por ejemplo de deporte, que carreras de tantos metro, por ejemplo Lázaro Cárdenas-Salazar y Belice y ya... con su salida y su meta con premios a los primeros lugares, hacen torneos de básquet ball, de futbol, ya depende del desempeño de uno, si tú le echas ganas vas a ganar el primer lugar pero no nada más es “ha me gane un trofeo”, te dan un motivo pues ha no nada más es el trofeo me van a dar 2 mil pesos si le echo ganas o sea dan 10 mil pesos al primer lugar, el equipo de básquet es de cinco y ya se van con 2 mil pesos cada quien...

Amhed: En estos últimos conflictos ¿Participo el sindicato?

Operador 03: Si y no, porque el sindicato tiene que estar de parte de nosotros pero el sindicato no nos puede decir sabes que “no hagan eso” ¿Porque? Porque nosotros estamos exigiendo nuestros derechos y... los problemas que había era que el gobierno no le estaba depositando a la empresa y no alcanzaba el dinero para pagar la nómina, aquí pagan los viernes y el sábado todavía no pagaban, había veces que hasta el lunes o hasta el martes y entonces,, por ejemplo muchos compañeros, hubo casos que compañeros que tienen crédito en Elektra, Elektra le tienes que llevar el abono el día que él dice por ejemplo si tú te comprometiste a dar el abono el sábado y vayas a darlo el

lunes y que te cobren intereses... y así trabaja Elektra pues, y hay unos que dicen “oye como le voy a estar regalando el dinero allá si les estoy trabajando y su obligación es pagarme”

Amhed: ¿Cómo actuó el sindicato ahí?

Operador 03: El sindicato dijo “saben que chavalos, vamos a ponernos las pilas y vamos a pegarle una jalada de orejas al gobierno pero denos chance”...

hablo con nosotros pues, se juntó la empresa, los trabajadores y sindicato saben que la cosa esta así y así la empresa está pasando por una crisis así y así hablaron con nosotros haz de cuenta pues solicitamos que nos apoyen dijo, que nos apoyen en el sentido de que nos calmen, por ejemplo si no te puedo depositar el viernes te deposito el sábado y si no pues el lunes pero ya a más tardar el lunes a las cuatro ya está tu deposito. Pero fue como un mes, unas cinco semanas de esas fallas de que no... en diciembre que salieron los plebes, los chamacos de vacaciones por ejemplo a mi como operador a mí no me afecta si hay estudiantes o no hay estudiantes, si hay pasaje o no hay pasaje si yo en tiempo de... en el ciclo escolar yo diario muevo 3 mil personas y en las vacaciones no muevo ni 200, te estoy diciendo por turnos, no, no me afecta a mí, no creas que llevo comisión o no a mí me pagan las horas que trabajé y eso fue lo que le afecto a la empresa pues, no estaba cayendo dinero pero estábamos ganando lo mismo nosotros.

Amhed: ¿El trabajo del gobierno como lo ves?

Operador 03: Muy mal, porque pues, o sea que hubo un tiempo que tenía horcada a la empresa machín, machín horcada como te digo apenas se acompletaban para la nómina y puras de esas y luego por ejemplo a nosotros

nos afectó mucho por ejemplo la licencia de operador es muy cara pues, por ejemplo nos subieron si costaba 400 nos subieron a 900 o sea 500 pesos de un sopetón. Yo la saco por dos años, porque para sacarla por tres años necesitas tener unos cursos que te dan aquí, te la dan la Secretaria del Trabajo por medio de la Dirección del Transporte te dan un carnet y te dan una constancia, por ejemplo si la quieres sacar por dos años necesitas el carnet y la constancia y ya si la quieres sacar por tres años necesitas otro curso más y ya vas a la Dirección del Transporte llevas original y copias, ellos se quedan con las copias y ya te dan tu certificado de que puedes ir a la fiscal con la hoja esa y ahí te dicen “no pues por tres años” y ta, ta y ya...

Amhed: ¿Qué crees que debería de hacer el gobierno para mejorar el sistema de transporte?

Operador 03: bajar los precios y que cumpla con lo que prometió con lo de los subsidios a los estudiantes si los está dando pero no se los está pagando a la empresa, uno mueve muchos estudiantes, no sé si tú uses el transporte público...

Amhed: Si, claro

Operador 03: entonces has visto todos los estudiantes que suben... son muchos, a veces que se te llena el camión de puros estudiantes

Amhed: Tus planes a futuro, como te ves dentro de 10 años

Operador 03: Pues seguirle aquí en la empresa esta, como te digo ya lo traigo de sangre, me gusta mucho lo que es la choferiada, como dicen, no, la choferiada y seguirle aquí hasta que...



### 3.2.9 Entrevista al Operador 04.

Amhed: Si pudiéramos empezar con una reseña personal sobre usted ¿es usted casado?

Operador 04: Casado...

Amhed: ¿Vive en casa propia?

Operador 04: Rentada ahorita

Amhed: ¿Tiene usted hijos?

Operador 04: Tres

Amhed: Antes de empezar a trabajar a la empresa ¿Que hacia usted, a que se dedicaba?

Operador 04: En una empresa comercial, Wal-Mart

Amhed: ¿Y antes de eso?

Operador 04: En una empresa de telas

Amhed: ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en el transporte urbano?

Operador 04: Quince años

Amhed: Su trato hacia los usuarios ¿Cómo es?

Operador 04: Pues debe ser respetuoso, tratar de llevarse bien con el usuario

Amhed: ¿Y el trato de ellos hacia usted?

Operador 04: Varia, pues hay mucha gente que se sube con, enojada por el tiempo de espera, hay otros que se suben saludando, hay otros que ni te saludan pues hay diferentes humores.

Amhed: ¿Cuáles son los principales problemas que se tienen con los usuarios?

Operador 04: El maltrato al chofer porque piensan que uno tiene la culpa de todo y... que la gente no es educada tampoco, que quiere hacer lo que quiera, ellos nos piden que tengamos respeto hacia ellos pero ellos no tienen el respeto hacia nosotros y nos piden que tengamos educación mientras ellos no tienen ninguna educación hacia nosotros

Amhed: ¿Cómo deberían de ser los usuarios?

Operador 04: Pues el respeto nada más, ante todo...

Amhed: ¿Su horario de trabajo cuál es?

Operador 04: Pues varia, a veces podemos trabajar siete horas hasta diecisiete horas

Amhed: ¿En qué ruta está usted?

Operador 04: En la línea 11, todo el tiempo he trabajado en la línea 11

Amhed: ¿El trabajo de un operador en qué consiste?

Operador 04: Pues en llevar a la gente con calma y ser respetuoso con la gente nomas, el buen trato con la gente.

Amhed: ¿Los horarios de la ruta se adaptan a las características de la ruta?

Operador 04: Si

Amhed: ¿Cuáles son los principales problemas en su ruta?

Operador 04: El tráfico y el mal estado de las calles

Amhed: ¿Se enfrenta a muchos congestionamientos en su ruta?

Operador 04: Si, en los horarios de las salidas del trabajo... los más son el Vildosola por el Centro de Gobierno y para este lado el Periférico Norte...

Amhed: Las paradas cómo funcionan ¿Quién las establece?

Operador 04: Los usuarios

Amhed: El trato de los policías hacia los operadores ¿Cómo es?

Operador 04: pues últimamente bien, con nosotros, pero, pues más que nada es el hostigamiento hacia la empresa porque train un pique ahí no sé qué, pero yo no he tenido ningún problema con los oficiales ni nada de eso.

Amhed: ¿Los checadores que hacen?

Operador 04: Pues los checadores, la función de los checadores es tratar que los camiones vayan a un paso, tratar que no se vayan unos más adelantados que otros y si falta un carro pues tratar de acomodarlos que no, no sea tanto el lapso de espera para el usuario.

Amhed: ¿Hay alguna penalización si se retrasan?

Operador 04: No, antes si nos castigaban, nos cobraban minutos...

Amhed: Las condiciones mecánicas de los camiones ¿cómo están?

Operador 04: ... Regular

Amhed: ¿A qué se deberá esto?

Operador 04: Pues unos dicen que por el dinero, que no hay para estarles metiendo mucho...

Amhed: ¿Qué problemas les representa a los operadores que las unidades no estén en buen estado físico?

Operador 04: El trato con la gente, porque muchas veces la gente por todo se enoja y la culpa sobre el chofer, si el camión anda sucio, si no trae asientos, le falta algo todo eso la culpa sobre el chofer...

Amhed: La apariencia física de las unidades ¿Cómo es?

Operador 04: Pésima

Amhed: ¿A qué se deberá esto?

Operador 04: Pues aquí supuestamente los lavan pero no se lavan bien y no alcanzan a... pero uno a veces también trata de mantener el camión limpio pero por dentro por fuera no. Además los mismos usuarios las están deteriorando, por ejemplo los estudiantes, cuando hace frío, quiebran los vidrios ya en la noche, los rayan todos los camiones...

Amhed: En su ruta ¿Cuáles son las colonias más conflictivas?

Operador 04: La Nuevo

Amhed: ¿Cuánto gana un operador?

Operador 04: Nos pagan por hora a nosotros, depende de cómo trabajé yo gano 2 00 pesos ponle.

Amhed: ¿Qué prestaciones recibe un operador?

Operador 04: INFONAVIT, FONACOT, prestamos...

Amhed: ¿Reciben alguna prestación que no ofrezca ninguna otra empresa?

Operador 04: No

Amhed: ¿Cuántas capacitaciones ha tenido usted?

Operador 04: Como tres

Amhed: Que es lo que más se acentúa en estas capacitaciones

Operador 04: El trato hacia el usuario

Amhed: ¿Considera que existe un buen sistema de transporte?

Operador 04: No

Amhed: ¿Que se podría hacer para mejorarlo?

Operador 04: Que no se puede hacer, hay mucha corrupción, muchos favoritismos todo eso, más que nada cuestiones políticas. Igual aquí en la empresa.

Amhed: ¿Qué actividades realiza el sindicato en beneficio de los operadores?

Operador 04: Pues campañas de salud, prestamos, nos vende teléfonos así cosas pero en beneficio de ellos también me imagino... nos ayuda con las citas del seguro, con los funerales todo eso, varias cosas.

Amhed: En los conflictos que ha habido ¿Ha estado presente el sindicato?

Operador 04: La mayoría de las ocasiones, sí.

Amhed: ¿Cuáles son sus planes a futuro, como se ve dentro de 10 años?

Operador 04: ¡Estancado en lo mismo!

### 3.2.10 Entrevista a Operador 05.

Amhed: Si pudiéramos comenzar con una reseña personal sobre usted ¿Es casado?

Operador 05: Casado

Amhed: ¿Tiene hijos?

Operador 05: Hijos

Amhed: ¿Cuántos hijos tiene?

Operador 05: Tres

Amhed: ¿Vive en casa propia?

Operador 05: No, pues es de INFONAVIT, la estoy pagando

Amhed: ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en la empresa?

Operador 05: Seis Años

Amhed: Antes de incorporarse a la empresa ¿Qué hacía?

Operador 05: Andaba de encargado de un proyecto allá en Paloma...

Amhed: ¿Proyecto de qué?

Operador 05: De telefonía, computadoras todo eso... después de eso estuve de carpintero allá en el otro lado y ya después en la Ford.

Amhed: ¿Por qué SICTUHSA?

Operador 05: Por qué, porque... no pues aquí vivo cerca yo y hay mucha gente que, que conozco y que vinieron a buscar trabajo aquí y aquí estuvieron trabajando y ahí me involucre con ellos y me vine pa'ca...

Amhed: ¿Cómo es el día de un operador?

Operador 05: Pues yo pongo el despertador a las cuatro de la mañana, me alisto y todo y a las cuatro y media salgo, no y ya espero el camión de cuatro treinta a cuatro cuarenta y ya llegamos aquí a las cuatro cincuenta por ahí ya te dan la salida y vas y checas el camión a ver si le falta aceite o agua o así, ya después de ahí, cada quien trae su horario pues y va y agarra el tiempo, dependiendo del horario que traigas tú vas y agarras el tiempo y ya te pones a trabajar...

Amhed: ¿Y cuando sales?

Operador 05: No pues yo trabajo ocho- nueve horas, yo trabajo en la mañana y a la una o dos que sales ya le entregas el camión a otra persona pero ya no aquí, en las oficinas.

Amhed: Como es su trato hacia los usuarios

Operador 05: Pues como se pudiera decir... no pues es según pues, mucha gente llega y buenos días, buenos días y también uno buenos días, buenos días y también hay gente, muy poca, no, pero si hay que se suben y hay vienen enojados y uno ni en cuenta, no, buenos días que buenos días ni que la... te dicen no que, que, te inventan mil pretextos aunque haya pasado el otro camión bien, que esté funcionando todo, de todos modos, se acuerdan del mes pasado o del antepasado, venia corriendo y no se quiso parar... pero si, o sea

a las personas mayores buenos días, lo que se tarden en subir y no se les puede decir nada,, no y... por respeto y todo y ya si no hay asiento le dices a una persona que si le puede dar el asiento y ya, ya se sientan y te pones a hacer otra cosa porque sabes que se van a tardar una hora...

Amhed: El usuario de los usuarios hacia usted ¿Cómo es?

Operador 05: No pues bien, mientras no te metas con la gente ellos no se meten contigo...

Amhed: Los principales problemas que se tienen con los usuarios ¿Cuáles son?

Operador 05: Los principales problemas... pues el uso de tarjetas, no, todos quieren ser estudiantes ahora y luego aparte que no, pues mucha gente no, no paga completo, mucha gente hasta le echa de diez pesos, pero pues tienen, no te puedes poner en contra de nadie pues, aparte se compensa con el otro que le echo de diez pesos y ahí más o menos le tienes que calcular, pero te tienes que poner trucha que no se te estén pase y pase... eso pasa cuando hay días festivos cuando anda muy gastada la gente, no ímbre hasta te quieren pagar hasta tres pesos, ahí si ya qué onda, no, no ya cálmate ya se me pasaron como veinte espérate al otro acá, pero si pasa hay veces que no todo muy tranquilo...

Amhed: ¿Cómo deberían de ser los usuarios?

Operador 05: Pues igual que todos "buenos días" buenos días, pásele... porque no te puedes poner a platicar pues, porque te distraes...

Amhed: ¿Su horario de trabajo cuál es?

Operador 05: Pues ahorita entre a las cinco y Salí a la una.

Amhed: ¿En qué ruta está usted?

Operador 05: En la 11

Amhed: ¿Siempre ha trabajado en esta ruta?

Operador 05: No, no siempre he andado en la 5, en la 16 en la 3, 5, 16, 3 ¿Qué otra?... la 1 y la 11.

Amhed: ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en esta ruta?

Operador 05: Como un año...

Amhed: El trabajador de un operador ¿En qué consiste?

Operador 05: Pues, en tratar de que no se accidente la gente, por ejemplo si ves un hoyo, vas bien recio... ¿Te imaginas? tienes que ponerte abusado, si ves que viene un borracho en chinga, muchas veces no puedes frenar pero avisarle a la gente, hey agárrense porque ahí viene un borracho y se va a estrellar con nosotros, y si la gente se agarra de donde pueda... pero si, más que nada tratar de no machucar a nadie ni de lastimar a nadie...

Amhed: En su ruta ¿Qué los retrasa?

Operador 05: Aparte de que hay mucho tráfico... no pues por ejemplo que no sirva el camión, que no avance pero sale contra producente también que no avance porque pues te imaginas, cuántas toneladas no llevas ahí cargando... pues es que de echo tienes un horario pero siempre andas recio, debería de ser más despacio, que anduvieras a vuelta de rueda pero la gente también se iba a enojar, entonces esta por todos lados.

Amhed: ¿Cree que los horarios se adaptan a las características de las rutas?

Operador 05: Pues aquí sí, el domingo nomás no se puede porque entramos al zoológico y está muy cortita la ruta pues, aparte que es domingo, otro rollo, pero entre semana si, si, hasta, no te sobra tiempo, no, pero no está muy corretiado.

Amhed: Las paradas ¿Quién las establece? ¿Cuándo saber que es una parada?

Operador 05: Pues los choferes, si pues, por ejemplo, pues no hay muchos señalamientos no, pero los choferes como que un sistema de todos, sabes que se van a parar ahí todos y ya nos paramos ahí todos, cada dos cuadras... y ya sabe la gente, muchas veces, cuando te sobra tiempo puedes estarte parando cada cuadra pero, pero casi todas las paradas ya están establecidas por, por la misma gente y por los mismos choferes...

Amhed: ¿Es un problema que no haya paradas oficiales?

Operador 05: Pues sí, o sea que si hay paradas oficiales pero en el centro, en las partes... porque has de cuenta que te vas a estar parando cada cuadra pues, y sea como sea pues es molesto para el que viene atrás de ti, no.

Amhed: El trato de los policías hacia los choferes ¿Cómo es?

Operador 05: Pues, pues bien, ellos hacen su trabajo y nosotros tenemos que hacer el de nosotros, si te pasas un alto, pues sabes bien que te van a multar y no puedes decir que no pues, ellos no te hacen nada si no haces nada tú, no te multan si no haces algo tú.

Amhed: ¿Cuál es el trabajo de los checadores?

Operador 05: Ellos ponen el horario de que pasa cada camión, ellos están checando pues, se salió tal horario he güa adelantar este camión cinco minutos o lo güa delantar, ellos hacen eso y apuntan la hora de pasada de cada camión, cada camión que pasa lo están apuntando...

Amhed: Si un chofer se retrasa tiene amonestaciones por el tiempo que se retrasa

Operador 05: No, cuando lo haces mucho tiempo sí, no se la verdad, pero no está muy exigente ahorita por lo mismo, por lo mismo de que hay pocos camiones y eso y es, y es, saben muy bien que va a haber mucha gente y por más que quieras no vas a llegar a tu hora, pero, pero ahorita está calmado, casi todos los camiones están saliendo, por ejemplo uno que se te salga de enfrente pues ya todo ese pasaje lo vas a agarrar tu...

Amhed: Las condiciones mecánicas de las unidades ¿Cómo están?

Operador 05: Pues tienen su tiempo de vida, yo creo no... no pues ahí están mira<sup>38</sup>, tu checalas...

Amhed: ¿A qué se deberá esto?

Operador 05: Pues sabe, pues mucha carilla no también, no paran en todo el día pues y aparte...

Amhed: ¿El mantenimiento es adecuado?

---

<sup>38</sup> Mientras dice esto voltea a ver todas las unidades que se encuentran destruidas, mismas que se encuentran a la orilla del centro de pernocta, esta fila de camiones inoperables rodea casi todo el terreno.

Operador 05: Habiendo dinero si, habiendo dinero todo un motor nuevo pa, pa, las transmisiones si quieres los pintan en el mismo día...

Amhed: Y las cuestiones de apariencia

Operador 05: Mal, mal pues hay unas que si se les ha echado la manita de gato pero pues mira cuántas unidades están tiradas, por lo mismo que no hay dinero pues... yo digo que por las condiciones de las calles les pega en la torre.

Amhed: ¿Cuánto gana un operar a la semana?

Operador 05: Pues ahorita te quieren dar las 45 horas por 1 800... yo agarro eso 1 800, pero muchas veces no te sale 45 horas a lo mejor te salen 52, varia pues, ya si rayas 52 pues ya son 2 200.

Amhed: ¿Qué prestaciones reciben los operadores?

Operador 05: ... a cuales dijo el otro no, prestaciones, prestaciones, hay un bono de 350 cada 15 días pero ese te lo ganas por los minutos que no metas y que no te haga falta dinero pero, a mí no me llega.

Amhed: ¿Que actividades realiza el sindicato a favor de los operadores?

Operador 05: No pues, pues, pues esta lo de la funeraria si se te muere un papa esto lo otro te consiguen ahí, he los gastos funerarios eso, ¿Qué otra cosa? En veces, bueno cuando había dinero nos daban vales de gas ¿Cuál otra cosa? Ha y préstamos y ¿Qué más? Las multas pues también y con lo de la licencia también te ayudan y ¿Qué más? Con problemas que tengas ahí ellos interfieren ahí, con la empresa no.

Amhed: ¿Cree que el sindicato realiza un buen trabajo para mejorar las condiciones de los operadores?

Operador 05: ... Pues, pues si, a lo que está a su alcance no, tu sabes bien que si no hay empresa pues no hay sindicato entonces no se puede poner así pues, pero lo que está a su alcance si lo hace.

Amhed: ¿Se siente como en su trabajo?

Operador 05: Pues había entrado por mientras, y ya tengo seis años aquí.

Amhed: ¿Qué le gustaría que cambiara de su trabajo, que mejoraría?

Operador 05: No pues traer carros nuevos te imaginas, que a gusto, te cansas menos, por ejemplo ahora en tiempo de calor, que traigan aire y todo ese rollo luego ahí va a andar sudando uno...

Amhed: ¿Qué capacitaciones reciben?

Operador 05: Si, si, cada ratito hacemos exámenes que va toda la gente, cursos de calidad, de transporte... he participado en varios, te mandan, de la CTM te mandan por ejemplo ya se me va a vencer la licencia ahora en 2017-18 traemos un carnet nosotros pues y ahí te dice cuántas estrellas es el operador y ya con ese sacas la licencia pero si... lleva su trámite, tener su licencia de chofer tiene su trámite.

Amhed: ¿En cuántos cursos ha participado usted?

Operador 05: Pues hemos participado de contra incendios, de primeros auxilios cursos de la CTT... de esa ¿Cómo se llama? De esa de transporte, cosas que pasan como evitarla todo ese rollo, no me acuerdo de los nombres pero si te

las están, te las están... un curso y luego ya, un curso y luego otra va por etapas pues.

Amhed: ¿Que es a lo que le ponen más importancia en estos cursos?

Operador 05: Que es lo que más... en, en el, pues en que trates bien a la gente, muchas veces dice uno mira que es, sahuaro o manga, es un ejemplo no, y te pregunta la señora pero muchas veces uno no sabe que no, que esa persona no ve o que no sabe leer o que esto o lo otro tu sabes, esa reflexión te hacen pa' que no te enojas tu... ¡ta el letrón ahí! Me entiendes, ese tipo de cosas, tan buenos los cursos que dan.

Amhed: Como consideras el sistema de transporte publico

Operador 05: Pues si hay buenos camiones, pero también hay... pues hay de todo pero si llega la gente a su trabajo.

Amhed: Como es la relación de los operadores con la empresa

Operador 05: Pues, pues bien...

Amhed: ¿Que es con lo que más batalla un operador, que te gustaría que cambiara?

Operador 05: El sueldo, los aguinaldos, las utilidades todo eso, yo digo que debería de ser un poquito más para el operador porque siempre es mucho riesgo pues, siempre se la juega un chofer pues en la calle, con la gente todo eso.

Amhed: Cuales son tus planes a futuro

Operador 05: Pues esto es por fuera de mi trabajo no, de echo yo quise meter a gente del trabajo, sabes que cursos de transmisiones 2 500 pesos nomas que nadie quiso poner o nadie quiso por lo mismo del dinero no, entonces, yo ya pague pero quería que fuéramos de aquí, gente de aquí y pues ya yo solo pedí permiso los sábados y sí, me están dando permiso...

Amhed: ¿Para qué son estos cursos?

Operador 05: Antes tenía un taller de transmisiones, bueno yo no era el mecánico no, era otro pero yo, entre los dos y más o menos le entiendo a las transmisiones... y me quede con esa onda yo y salió ese curso de pura casualidad porque aquí no hay en todo Hermosillo y pues a ver que sale, a ver si se puede para ponerme a trabajar por mi cuenta.



### **3.2.11 Entrevista a Coordinador de SIENTE.**

Entrevista a Víctor Cornejo coordinador de la Sociedad Integradora en Transporte Efectivo.

Amhed: Pudiéramos empezar con una reseña personal sobre usted, su trayectoria profesional, académica...

Víctor: Pues mira, relacionado con el transporte, mi familia es transportista de toda la vida, un hermano mío de los mayores fue el primero que incursiono en el transporte, incluso cuando él era operador yo, yo estaba en la secundaria, y era su ayudante, después fue ccesionario y yo fui operador de él, fui mecánico, también, de él, al mismo tiempo que estaba estudiando mi carrera, cuando estaba, en la prepa era ayudante, mecánico, operador y cuando estaba en la carrera trabajaba los fines de semana, de ahí me mantenía la carrera, ellos están en el transporte desde 1980 por ahí... desde el 88 y a mí me tocó ser operador desde ese entonces, yo entre como concesionario, ya con una concesión propia en el 2001, ya que había egresado de la carrera, ya que tenía tiempo trabajando de contador público en unos campos agrícolas, era administrador y en el 2001 tuve la primera concesión, llegue a tener varias concesiones y el resto de la familia también fue entrando, entrando, no, todos con la experiencia de Sabas, el hermano de nosotros, fuimos ingresando al transporte, se nos hizo un negocio noble, honesto y con flujo de efectivo en aquellos entonces. Soy contador público de profesión, hice una maestría en dirección de organizaciones hace unos 5 años... y pues me metí de lleno a la problemática del transporte, tratando de solucionar, tratando de salvar el patrimonio y hemos estado en la lucha por salvarlo desde entonces.

Amhed: Cuando se da la transición desde hombre-camión a empresa-camión  
¿Cómo se da esto?

Víctor: Fue en el año 2005 más o menos, se hizo un proyecto que en teoría en esencia era muy bueno, pero hubo actores que hicieron que no fuera muy bueno, por parte de concesionarios que lo echaron a perder y hubo influencia política de actores políticos que contribuyeron a que el proyecto en sí, dejara de ser tan bueno como pretendía ser, a nosotros en ese entonces nos vendieron la idea de que “si a ti haciendo como lo habías estado haciendo y cada quien lo hacía de diferente forma, todos como hombre-camión pero todos tenían la oportunidad de ser buenos o de ser malos en el negocio, tú ibas a ser tan bueno como tú quieras o tan malo como tu pudieras, entonces si tú lo hacías bien y lo hacías de esa forma, integrado todo el transportista de Hermosillo, haciendo compras por volumen, metiendo procesos administrativos de control eficientes, sistemas de control de ingresos, también, muy eficientes, con tecnología, todo eso, pues imagínate, si tu llegabas a tener haciéndolo rudimentariamente como hombre-camión, llegabas a tener una utilidad imagínate si metieras todos esos beneficios de comprar por volumen, de, este, de meter tecnología, tecnología que no tenías siendo hombre-camión... echabas a volar la imaginación y decías “que bonito esta esto, vamos haciéndolo” otras personas que son un poquito más radicales siempre pensaron en aquellos años “no, yo quiero seguir haciéndolo” señores ya grandes dijeron “esto no va a servir, el proyecto está bueno pero estoy seguro que un actor lo va a echar a perder, se va corromper el sistema” dijeron y yo en sí, yo en mi persona tenía la esperanza de que no pasara, creí que no iba a pasar y finalmente aquellos viejos testarudos que dijeron que iba a pasar

tuvieron razón, paso... después de, nosotros empezamos a operar en 2007, en 2009 cuando cambiaron las administraciones y las personas que estaban como dirigentes en esta empresa empezaron a chocar con la administración que llevo en ese 2009, empezó nuestro descenso, no, empezó a caer el negocio, no, empezamos a tener problemas políticos, problemas administrativos, empezamos a darnos cuenta porque siempre los hubo y problemas económicos, dejaron de pagar la rentabilidad al cabo de unos años y esto pues nos afectó en nuestro patrimonio a los que vivíamos de él, mucha gente vivía al 100%, yo, en particular yo vivía en un 50-60% de ese negocio, no me quedo de otra más que dejar y regresar a lo que yo estudie, pero sin dejar el transporte de lleno, porque es el patrimonio mío, de mi familia en particular de mi esposa, de mi mis hijos es patrimonio, además de mis hermanos que tienen sus concesiones, primos que tienen sus concesiones, cuñados, etc. Toda mi familia, la verdad que le apostó a este negocio, invirtió en el negocio y, cuando lo manejamos como hombre camión, nos fue mejor que cuando lo manejamos como empresa...

Amhed: Cuantos concesionarios componen la empresa ¿SIENTE?

Víctor: La empresa SIENTE está compuesta, ahorita, por 121 concesiones, concesionarios son menos porque algunos pueden tener hasta tres concesiones, entonces en realidad estamos representados por 121 concesiones...

Amhed: ¿Cómo fue la estadía de estos concesionarios que componen la empresa, durante su estancia en SICTUHSA?

Víctor: Todos coincidíamos en lo mismo, cuando estábamos en la empresa SICTUHSA todos coincidíamos en que no se administraba eficientemente, que se desperdiciaban muchos recursos, que se desviaban, había también esa aseveración, muchos recursos, nunca pudimos tener la certeza o las pruebas en la mano pero eso no, no hacía, el que no tuviéramos las pruebas palpables en la mano, no hacía que la empresa mejorara su desempeño, en aquellos años la tarifa era más autosuficiente que estos años y nosotros con una tarifa que ahorita no es suficiente estamos pudiendo pagar los camiones y pagar casi todo, este, porque no se iba a poder aquel año que el diesel no estaba tan caro, entonces, el tiempo nos dio la razón de que no se estaba administrando eficientemente y no sé qué más, que a mí no me consta pero tampoco me consta que no, el tiempo nos dio la razón y aquí estamos operando ahorita, ahorita estamos operando si quieres en punto de equilibrio pero se puede, se puede y lo estamos haciendo...

Amhed: ¿Con cuántas unidades operan actualmente?

Víctor: Propias de la sociedad como tal son 20 unidades, algunos concesionarios tienen su unidad particular de ellos, pero no la pueden meter a trabajar ahorita, hay ciertos problemas entonces... nosotros traemos 20 unidades operando como SIENTE, Sociedad Integradora en Transporte Efectivo...

Amhed: ¿Cómo fue su separación de SICTUHSA?

Víctor: Muy problemática, muy complicada, por 2 cosas, a SICTUHSA de cierta forma no le convenía que nosotros nos desintegráramos y por la cultura de la gente que normalmente, sola se dice la gente, no voy a poder y si no resulta,

mejor no hago nada... entonces esas 2 siempre fueron nuestros enemigos a vencer, la misma cultura de uno de tener miedo al fracaso en emprender algo y en ese momento lo que íbamos a emprender era nuestro retiro por causas completamente justificadas, nosotros teníamos un contrato de operación con la empresa SICTUHSA el cual se incumplió en reiteradas ocasiones, este, a mí en lo particular dejaron de pagarme la renta de 2 camiones que yo rente a la empresa además de que negaron, se negaron a entregármelos en el momento en el que yo les dije si no me pagas la renta entonces entrégamelo, si no me pagas la renta por la prestación de que tengas la unidad, de que la estés usando, entrégamela y pues no lo hicieron así, entonces, han incumplido en los contratos y por eso decidimos salirnos de SICTUHSA, obviamente lo hicimos de acuerdo a los estatutos que tiene la sociedad, los estatutos decían que teníamos que presentar nuestra intención de separarnos de la empresa por escrito, así lo hicimos, de manera fehaciente, llevamos a un notario público que diera fe de que lo estábamos presentando esa renuncia, ni siquiera se nos abrió la puerta para recibirla, no se le permitió al guardia identificarse, entonces por ahí tuvimos que llevar a un notario público que diera fe de que se lo entregamos al guardia de la puerta y eso es todo, fue legal, tan legal fue que nosotros en el 2013, si no me equivoco, iniciamos a trabajar con 8 unidades en la ruta 17, la Dirección de Transporte nos dijo que teníamos que salirnos porque teníamos un contrato de administración el cual nosotros ya habíamos dado aviso de que lo dábamos por terminado de manera legal, de manera escrita, la Dirección de Transporte nos dijo que teníamos que salirnos de trabajar porque no podíamos prestar el servicio por ese contrato de administración, nosotros solicitamos un juicio de amparo el cual ganamos de

manera efectiva, no, y aquí estamos ahorita trabajando... pero si fue muy problemática la separación, hubo mucha problemática de muchos actores principalmente de SICTUHSA para que no se diera, algunas gentes si se doblegaron cuando les dijeron, no lo hagas, pero otras gentes se mantuvieron y finalmente fuimos 121 los que presentamos nuestra renuncia, no...

Amhed: ¿Recibieron alguna amenaza para persuadirlos de su decisión?

Víctor: Nos dijeron que no era válido, que no era legal, nos dijeron que perderíamos nuestras concesiones, no nos amenazaron con que nos las quitarían...

Amhed: ¿Cuál fue la posición del gobierno ante esta separación?

Víctor: ... Pues, el gobierno tiene muchos integrantes como tal, algunos se mostraron incrédulos otros tantos, siento yo, que se mostraron demasiado crédulos a que no se podía, habían tomado la posición que tomaba SICTUHSA... para ser exactos el Director de Transporte de aquellos años, de 2013, dijo "si SICTUHSA no me dice a mí que están separados de él, yo sigo pensando que ustedes están junto con SICTUHSA y yo no los puedo dejar que trabajen" ese Director de Transporte que estuvo en aquellos años, este, mando, nos dio un mandato, un memorándum, un acta administrativa que decía que nos saliéramos de trabajar de la ruta 17 y finalmente nosotros agradecemos que haya echo eso porque gracias a eso nosotros pudimos presentar el juicio de amparo y lo ganamos, más que hacernos un daño ese Director de Transporte, que tal vez pensaba que lo estaba haciendo, nos ayudó.

Amhed: ¿Qué futuro le depararía a SIENTE ante un cambio de administración en el gobierno?

Víctor: Mira sería muy aventurado que yo te dijera algo a ese respecto, yo pienso que finalmente tiene que prevalecer las razones de peso y de hecho y nosotros lo que estamos haciendo es tratar de mejorar la calidad en el servicio al usuario, yo pienso que en determinado momento tiene que valer mas eso que otras cosas, no voy a decir que cosas pero tiene que prevalecer la razón, nosotros queremos que nuestro trabajo sea redituable, porque así lo marca la ley dice que tiene que ser autosuficiente, tiene que ser autosustentable, tiene que ser rentable para el que lo presta, por eso se concesiono a particulares entonces, nosotros creemos que si se puede pero el usuario está cansado de que le pidan tarifa primero “oye págame más para poder mejorarte el servicio” siempre se le ha dicho eso al usuario, págame más para mejorarte el servicio, entonces ahora nosotros estamos mejorándole el servicio al usuario para después decirle “oye ya te mejore la calidad en el servicio ahora págame más” porque hay fundamentos para ello, se está pagando más diesel, se está pagando más unidad, se está pagando más costo financiero por traer unidades con aire acondicionado, de mejor aspecto para que tenga una transportación digna dicho usuario, entonces, finalmente eso tiene un costo...

Amhed: ¿Cuáles son los principales costos a los que se enfrenta la empresa?

Víctor: Los principales costos yo creo que los podemos enumerar en 3-4 si quieres, el principal costo es el diesel, después la mano de obra, necesitamos operadores, junto con la mano de obra van los impuestos, IMSS, etcétera, el costo financiero de tener unidades, el financiamiento de las unidades y por

último y no menos importante, el mantenimiento de esas unidades, cuánto cuesta el aceite, cuánto cuesta una llanta, cuánto cuestan las balatas, cuánto cuestan todas las partes del tren motriz que se dañan por el uso, no, entonces el mantenimiento sería el cuarto...

Amhed: ¿Cómo se su relación con los proveedores?

Víctor: Buena, yo pienso que buena, mientras les estemos pagando yo creo que va a haber buena relación y les estamos pagando...

Amhed: ¿Cómo es la relación con los empleados?

Víctor: Considero que buena también, igual los empleados que tenemos, la mayoría, si no es que todos, vienen de la empresa SICTUHSA, algunos de ellos vienen de trabajar con nosotros mismos cuando éramos hombre-camión después cuando ya no fuimos hombre-camión entraron a trabajar a SICTUHSA y ahora que iniciamos otra vez el proyecto nosotros, fuera de SICTUHSA se vinieron a trabajar con nosotros, yo pienso que eso puede dar una muestra de que tenemos una muy buena relación con ellos y , este, le pagamos lo justo o lo posible, en este momento lo posible creemos que es justo, y si se lo pagamos no como la otra empresa que dice que se los paga y a la hora de la hora no lo pagan, muchos de ellos se vinieron para acá con nosotros porque tenían problemas en aquella empresa, incluso para que le pagaran el IMSS, el INFONAVIT, retenciones de INFONAVIT por créditos, no se la estaban pagando a INFONAVIT, el trabajador tenía problemas de embargo en su casa “oye te vengo a embargar porque no estas pagando tu crédito INFONAVIT” “no,, yo tengo el comprobante de nómina que dice que si me lo descontaron” “así, pero tu patrón no me lo pago así que...” imagínate lo que es para un

trabajador el tener que verse envuelto en ese tipo de problemas, nosotros, gracias a dios,, hasta ahorita lo hemos podido cubrir, pienso que eso es una de las principales cosas para generar una buena relación con los empleados...

Amhed: ¿...y con el sindicato?

Víctor: ... Fíjate que en ese tema no tengo yo todo el manejo, lo tiene mi compañero Víctor Ibarra, él no está en este momento, él es el que podría ahondar más en ese tema...

Amhed: Me imagino que han recibido cierta presión por parte del sindicato...

Víctor: Mediáticamente si, si nos ha atacado el sindicato, creo yo que no ha sido tanto, finalmente, pues, no sé porque si consideren que somos un ente pequeño y no nos vean importante en este momento, pero, no hemos tenido grandes problemas con el...

Amhed: Cuales son los principales problemas a los que se enfrenta la empresa ¿Cuáles son?

Víctor: ... Los principales problemas... pudiéramos decir que nuestra principal preocupación o principal problema es que no se le diera, por parte de las autoridades, el tratamiento que se le tiene que dar al transporte, que trataran de utilizarnos como se... como se hizo en administraciones anteriores, no propiamente en esta, este, yo creo que esa seria nuestra principal preocupación, que las administraciones que llegaren no le dieran la importancia y el tratamiento adecuado, que yo creo que si se lo van a dar, pero, por eso te digo que si yo pensara que voy a tener problemas y pensara que si pudiera haber algún problema pudiera ser, un problema que se pudiera presentar

podría ser ese, no, pero no creo, yo pienso que finalmente se le está dando la importancia que se le tiene que dar al transporte y que finalmente se están resolviendo los problemas... ahora nosotros tenemos que echarle las ganas que se requieren para sacarlo adelante.

Amhed: ¿Las políticas que ha generado el gobierno han sido buenas, suficientes?

Víctor: Yo pienso que en esta administración se implementaron buenos programas, que hubo presión por parte de organizaciones antagónicas a esta administración, pues si hubo, que a lo mejor otros partidos políticos no le permitieron al 100% poder implementar esas políticas públicas referentes al transporte, pues también es cierto, finalmente dentro de lo que ha podido la administración ha hecho o ha tratado de hacer cosas buenas al transporte, yo considero que la última reforma que se le hizo a la ley es buena en esencia, se está implementando y yo creo que va a llegar a buenos términos.

Amhed: ¿Cuáles son sus principales proyectos a futuro?

Víctor: Nuestros principales proyectos ahorita es crecer, crecer, llegar a ser una empresa de un tamaño importante para poder prestar el servicio aquí en Hermosillo como empresa tienes que tener un balance, con rutas de aforos medianos, con rutas de aforos grandes y obviamente también tienes que tener las rutas de aforos pequeños, entonces para ser autosuficiente tienes que tener de las tres, si tienes puras rutas pequeñas no vas a subsistir, si tienes puras grandes pues obviamente si vas a subsistir pero siempre tiene que haber de todo, no, y hay de todo, en nuestro grupo tenemos rutas pequeñas, tenemos rutas medianas y tenemos rutas grandes, entonces nuestro principal proyecto

es crecer, tener tantos camiones como concesiones tenemos, poder prestar un servicio digno al usuario y tener el margen de rentabilidad que requerimos también.

Amhed: ¿Cómo considera la situación actual del sistema de transporte público?

Víctor: Pues la considero delicada, en el sentido de que tiene que darle una pronta atención a lo que son los costos de operación del transporte y al costo del pasaje, creo que se está atendiendo, con la rapidez que se puede atender y esperamos que en los próximos tiempos logren tener un buen análisis, pues quien lo tiene que hacer nosotros no somos nosotros, aunque nosotros les daremos los elementos que requieran para hacerlo, este, y creo que van a tener que llegar a un dictamen que le permita al transporte seguir operando...

Amhed: ¿Puede mejorar la situación en la que se encuentra el transporte?

Víctor: Si, si puede mejorar

Amhed: ¿Cómo se puede mejorar?

Víctor: Pues hay muchas formas de mejorarla, una de ellas es permitiendo lo que se está dando en este momento, que sean varias empresas las que presten el servicio otra sería buscando apoyos para bajar los costos del transporte, que básicamente es el diesel, en otras partes del mundo se buscan alternativas para que el impacto sea menor del principal energético que es el diesel, aquí se tendrán que hacer y sobre todo buscar el punto de equilibrio para que el transporte pueda ser rentable, no, finalmente tendrá que haber, aunque no quiera uno decirlo, aunque no quiera uno mencionarlo, tendrá que

haber un aumento en la tarifa porque eso va a ayudar a llegar al punto de equilibrio, no.

Amhed: ¿Reciben apoyos por parte del gobierno para aminorar los costos?

Víctor: Si te refieres a apoyo económico directamente, en estos momentos no, pero si recibimos ciertos apoyos de capacitación para buscar alternativas, apoyo de gestión para conseguir créditos, básicamente es capacitación para que nosotros busquemos las alternativas, pues, no, y apoyo moral también... pero económico no, entendemos que la situación no está para que nosotros pidamos dinero regalado.

Amhed: ¿Y sobre la cuestión del subsidio?

Víctor: Actualmente creo que no hay un subsidio como tal...

Amhed: ... Me refiero al que tienen los estudiantes

Víctor: No, por el momento no estamos recibiendo, probablemente se logre establecer una mecánica para que si lo recibamos, de echo nosotros tenemos conocimiento de que se está buscando la mecánica pero actualmente no está definida.

Amhed: ¿Cuáles son los vicios más urgentes a combatir para lograr una mejora en el sistema de transporte público?

Víctor: Yo creo que los vicios más importantes que se tienen que combatir es el miedo al cambio, romper paradigmas, en la búsqueda de soluciones al transporte nosotros mismos tenemos una barrera y pensamos, no te voy a negar que a la mejor que yo también lo estoy haciendo, no, siempre pensamos

en una o dos soluciones que son las mismas de toda la vida, entonces tenemos que tener la mente abierta, yo pienso que el principal vicio que se tiene que quitar es el que nosotros pensemos que solo hay una sola forma de solucionar el problema, debe de haber más de una forma y tenemos que tener la mente abierta para buscarla o para que dé incluso de ustedes nos llegue la solución, ustedes que son estudiantes, jóvenes, que están emprendiendo su carrera en este momento a lo mejor ustedes nos podrían plantear la solución que a nosotros en algún momento nos parecía disparatado pero que al final resulta siendo buena, no, tenemos que tener la mente abierta y estar listos para romper paradigmas...

Amhed: ¿Que fallo en el programa SUBA que se implementó en 2007?

Víctor: Yo pienso que todos pusimos algo de nuestra parte para que no fuera bueno, yo pienso que principalmente fallaron los participantes, los actores de aquellos momentos y que nosotros en su momento fallamos en dejarlos que actuaran de esa forma, en permitirles que actuaran de esa forma, entonces si nosotros nos hubiéramos puesto más exigentes no hubiera fallado como fallo, probablemente.

Amhed: ¿En qué se diferencia el SUBA y el Bus Sonora?

Víctor: Yo pienso que está en la forma de hacer las cosas, ellos creen que solo hay una forma de hacer las cosas, nosotros pensamos que debe de haber más de una forma de poder hacerla, entonces no siento yo que sea de fondo la diferencia, yo creo que es de forma la diferencia, finalmente todos queremos llegar a un objetivo, poder prestar un mejor servicio bajo un razonable margen de utilidad, yo pienso que ellos también lo quieren hacer, nomás que yo pienso

que ellos de su manera y nosotros de la nuestra, no. No creo que sean de fondo las diferencias, yo creo que son de forma.

Amhed: En los planes Municipales de Desarrollo se ha propuesto estos últimos años en implementar un sistema de Bus Rapid Transit para brindar un mejor sistema de transporte publico ¿Cómo ve el SIENTE esta propuesta?

Víctor: Yo pienso que se puede realizar...

Amhed: ¿Es Factible?

Víctor: Yo pienso que se tendrían que revisar ciertos componentes, se tendrían que revisar las vialidades, el índice de pasajeros por kilómetro... tal vez si pudiera ser factible, tiene que analizarse a fondo nada más, sobre todo si le vas a ofrecer una solución de fondo al usuario, eso es lo más importante, finalmente a ellos, gracias a los usuarios que he suben a las unidades nosotros podemos trabajar entonces tendríamos, todo cambio que queramos hacer debe ser encaminado a ser una solución para el usuario, porque si le vamos a generar un problema, él va a buscar la forma de solucionar su problema y tal vez la forma de solucionar su problema sea no subiéndose a las unidades de nosotros, entonces nosotros siempre tendremos que observar y buscar que el usuario se suba a las unidades de nosotros, entonces cualquier cambio que busquemos tendrá que ser buscando que más gente se suba a las unidades, que más gente deje su carro o que la gente empiece a dejar su carro en su casa porque le es más práctico y más costeable subirse a una unidad de transporte que andar llevando su carro al trabajo donde a lo mejor tiene que pagar estacionamiento por día, donde a lo mejor tiene que comprarle un seguro al carro, le genera un costo de mantenimiento, etcétera, entonces si nosotros

ofreciéramos un servicio constante y cumplido en los horarios mucha gente dice “dejo mi carro y me voy en transporte” yo pienso que cualquier cambio que se piense, ya sea desde la administración de administración pública o desde la perspectiva de nosotros como transportistas privados debe ser algo encaminado al usuario para que el usuario deje su carro y se suba con nosotros y el que ya se suba con nosotros pues ahora con más ganas, más convencido...

Amhed: El ambiente político ¿Cómo afecta la realidad del transporte en Hermosillo?

Víctor: pues en teoría no la debe de afectar, yo pienso que en teoría no la debe de afectar, yo te podría decir que soy más operativo que político así que en ese sentido no te voy a ilustrar mucho...

Amhed: ¿Cómo es su relación con SICTUHSA actualmente?

Víctor: Te voy a ser sincero, no hay relaciones entre nosotros, aquellos siguen cerrados en que nosotros no debemos de existir, nomás ellos, entonces con esos pensamientos creo que no puede haber relación... debemos de tenerla porque al final de cuentas hay muchos objetivos comunes y deberíamos de tener una buena relación, pues, no, pero mientras no tratemos de coexistir y yo trate de respetar el que tú quieras salir adelante y yo también, no se va a dar una buena relación pues, no, finalmente ellos tienen que llegar a entender que, pues que ya no somos parte de la empresa y que finalmente tenemos objetivos comunes y que nos podemos ayudar a tratar de vender esos problemas comunes que tengamos y si pudiéramos llegar a tener una buena relación, yo

creo que en el convencimiento de que debemos coexistir en esta ciudad va estar el que tengamos una buena relación.

Amhed: ¿Con que cantidad opera actualmente SIENTE, Cuales Son sus ingresos?

Víctor: ... Los ingresos que reciben... fíjate que no tengo ese dato ahorita, necesitaría checarte ahí reportes para podértelo dar pero no, no lo tengo, lo que te puedo decir es que traemos 20 unidades trabajando... para darte ese dato más específico tendría que checarte los reportes, no.

Amhed: ¿Operan con déficit?

Víctor: No, estamos en punto de equilibrio, no operamos con déficit, tampoco tenemos un superávit...

Amhed: Dada la estructura operativa de SICTUHSA ¿Es justificable su cantidad de costos operativos?

Víctor: Mira, el decirte que calificarlos como injustificables, hace un año que me retire de la empresa, en el tiempo en el que estuve lo que te puedo decir es que pudieron haberse optimizado bastante y no se hizo, no se permitió que se hiciera, nosotros tuvimos iniciativas para optimizar recursos y no se permitió que se hiciera, tuvimos bastante oposición para cualquier cosa que tratáramos de emprender que fuera encaminada a optimizar recursos, nunca se ha dejado funcionar de manera eficiente esa empresa, no sé porque.

Amhed: ¿Con cuántos empleados opera SIENTE?

Víctor: Nosotros tenemos actualmente, operadores, para operar esas unidades aproximadamente unos 35 y unos 6 indirectos, incluyéndome, alrededor unos 40- 42. Tenemos que tener una nómina light la situación actual nos obliga y se puede, lo estamos haciendo.

Amhed: ¿Tienen talleres propios para el mantenimiento de las unidades?

Víctor: No tenemos talleres propios, el mantenimiento de las unidades actualmente es mínimo, son nuevas y basados en que tienen garantía tenemos que respetar ciertas normas que prevé el fabricante con las garantías, básicamente nos apoyamos con el taller autorizado por el fabricante que se llama CAS Sonora, no, la mayoría de los trabajos los hacemos con ellos, los trabajos pequeños como desponchar llantas utilizamos llanteras por aquí cerca, no, es menor prácticamente el mantenimiento, de mantenimiento y garantía.

Amhed: ¿Cómo se vislumbra el futuro del transporte público?

Víctor: En este momento no tienes que hacer especulaciones sobre el futuro del transporte tienes que trabajarle muy duro, te puedo decir que se ve un panorama razonablemente bueno, ya se está logrando que el usuario entienda que la tarifa está desfasada y también se está logrando que la administración se dé cuenta que además de ser un buen administrador tienes que buscarle otras alternativas para la disminución de los costos...

# Capítulo 4

#### 4.1.1 Tabla sobre los cambios en la Ley de Transporte.

| Tabla 1. Cambios relevantes de la Ley 120 de Transporte de 1992, la Ley 149 de transporte de 2002 y la Ley 149 de Transporte de 2014. |  |  |  |
|---|--|--|--|
| Temas   | Ley 120 de Transporte de 1992  | Ley 149 de Transporte de 2002  | Ley 149 de Transporte de 2014  |
| Definición  | Artículo 3º - Para efectos de esta ley se considera servicio público de transporte la movilización o traslado de personas y cosas por las calles caminos y carreteras situados dentro del territorio del estado, mediante pago de una retribución en numerario | Artículo 4 - para los efectos de esta ley, se considera servicio público de transporte la actividad mediante la cual, con apego a los principios señalados en el artículo precedente, el ejecutivo del estado con la participación de los municipios en sus respectivas competencias y ámbitos territoriales, satisface por si o a través de concesionarios, las necesidades de movilización o traslado de personas y cosas por las calles, caminos y carreteras municipales y estatales en el territorio del estado, que se ofrece al público en general, mediante el pago de una retribución en numerario. | Artículo 4 - para los efectos de esta ley, se considera servicio público de transporte la actividad mediante la cual, con apego a los principios señalados en el artículo precedente, el ejecutivo del estado con la participación de los municipios en sus respectivas competencias y ámbitos territoriales, satisface por si o a través de concesionarios, las necesidades de movilización o traslado de personas y cosas por las calles, caminos y carreteras municipales y estatales en el territorio del estado, que se ofrece al público en general, mediante el pago de una retribución en numerario. |
|   | Artículo 2º- La prestación del servicio público de transporte es una atribución del Estado. Compete al Ejecutivo de la Entidad concesionarlo con observancia en las disposiciones de la  | Artículo 5º- La prestación del servicio público de transporte es una función del Estado, que se ejerce a través del Poder Ejecutivo Estatal con la participación de los Municipios en los  | Artículo 5º- La prestación del servicio público de transporte es una función del Estado, que se ejerce a través del Poder Ejecutivo Estatal con la participación de los Municipios en los  |

|             | presente ley y en sus reglamentos.  | términos previstos en esta ley.  | términos previstos en esta ley.  |
|-------------|---|--|--|
| Autoridades | <p>Artículo 6º- Son autoridades del transporte, las siguientes:</p> <p>I. El Gobernador del Estado; y II. La Dirección General de Transporte.</p> | <p>artículo 7- son autoridades de transporte, las siguientes:</p> <p>i.- en el ámbito estatal:</p> <p>a).- el titular del poder ejecutivo;</p> <p>b).- el secretario de infraestructura urbana y ecología;</p> <p>c).- el titular de la unidad administrativa competente de la secretaria de infraestructura urbana y ecología;</p> <p>d).- los delegados regionales de transporte; y</p> <p>e).- los inspectores de transporte del estado.</p> <p>ii.- en el ámbito municipal:</p> <p>a).- los ayuntamientos de los municipios del estado o la dependencia que los mismos determinen; y</p> <p>b).- los inspectores de transporte municipal.</p> <p>iii.- las comisiones municipales reguladoras del transporte colectivo urbano donde se integren.</p> | <p>Artículo 7º- son autoridades de transporte las siguientes:</p> <p>A nivel estatal:</p> <p>a. El titular del Poder Ejecutivo;</p> <p>b. El Secretario de Infraestructura Urbana y Ecología;</p> <p>c. El titular de la Unidad Administrativa competente de la Secretaria de Infraestructura Urbana y Ecología;</p> <p>d. Los Delegados Regionales de Transporte; y</p> <p>e. Los Inspectores de Transporte del Estado.</p> <p>II. En el ámbito Municipal;</p> <p>a. Los ayuntamientos de los Municipios del Estado o la Dependencia que los mismos determinen; y</p> <p>b. Los Inspectores de Transporte Municipal</p> <p>III. Las Comisiones Municipales Reguladoras del Transporte Colectivo Urbano donde se</p> |

|                           |   |  |  |
|---------------------------|---|--|--|
|                           |   |  | Integren.<br>IV. El Consejo Ciudadano del Transporte Público Sustentable del Estado de Sonora  |
| Modalidad                 | <p>Artículo 12º- El servicio público de transporte podrá presentarse en las modalidades de pasaje y carga en los siguientes sistemas:</p> <p>I. Pasaje:</p> <p>a) Urbano</p> <p>b) Suburbano</p> <p>c) Foráneo</p> <p>d) Exclusivo de turismo</p> <p>e) Automóvil de alquiler</p> <p>f) Especializado de personal</p> <p>g) escolar</p> <p>h) Para trabajadores agrícolas</p> | <p>Artículo 43º- El servicio público de transporte podrá prestarse en las modalidades de pasaje y carga en los siguientes sistemas:</p> <p>I. Pasaje:</p> <p>a) Urbano</p> <p>b) Suburbano</p> <p>c) Foráneo</p> <p>d) Exclusivo de turismo</p> <p>e) Automóvil de alquiler</p> <p>f) Automóvil de alquiler colectivo</p> <p>g) Especializado de personal</p> <p>h) escolar</p> <p>i) Para trabajadores agrícolas</p> <p>j) Especializado para personas con discapacidad</p> | <p>Artículo 43º- El servicio público de transporte podrá prestarse en las modalidades de pasaje y carga en los siguientes sistemas:</p> <p>I. Pasaje:</p> <p>a) Urbano</p> <p>b) Suburbano</p> <p>c) Foráneo</p> <p>d) Exclusivo de turismo</p> <p>e) Automóvil de alquiler</p> <p>f) Automóvil de alquiler colectivo</p> <p>g) Especializado de personal</p> <p>h) escolar</p> <p>i) Para trabajadores agrícolas</p> <p>j) Especializado para personas con discapacidad</p> |
| Otorgamiento de concesión | <p>Artículo 126º- Todo procedimiento para el otorgamiento de concesiones de servicio público de transporte deberá iniciarse previa solicitud que presente el</p>  | <p>Artículo 58º- El procedimiento para el otorgamiento de concesiones del servicio público de transporte deberá iniciar con la</p>   | <p>Artículo 58º- El procedimiento para el otorgamiento de concesiones del servicio público de transporte deberá iniciar con la</p>   |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|   | <p>o los interesados ante el gobernador del Estado, a través de las autoridades de transporte, de conformidad con lo establecido en la presente Ley y sus reglamentos.</p>  | <p>convocatoria que al efecto emita el titular del poder ejecutivo del estado, de conformidad con los estudios técnicos y socioeconómicos aprobados por el ayuntamiento de acuerdo a lo previsto en las fracciones viii y ix del artículo 9 de esta ley. la convocatoria deberá publicarse en el boletín oficial del gobierno del estado y en el o los periódicos de mayor circulación del lugar donde se vaya a prestar el servicio...</p>            | <p>convocatoria que al efecto emita el titular del poder ejecutivo del estado, de conformidad con los estudios técnicos y socioeconómicos aprobados por el ayuntamiento de acuerdo a lo previsto en las fracciones viii y ix del artículo 9 de esta ley. la convocatoria deberá publicarse en el boletín oficial del gobierno del estado y en el o los periódicos de mayor circulación del lugar donde se vaya a prestar el servicio...</p> |
| <p>Tarifas y modificaciones de la misma</p> | <p>Artículo 48º- Tarifa es la base para el cobro de los diferentes servicios prestados al público por los concesionarios de transporte público a que se refiere esta ley.</p> <p>Las tarifas y sus reglas de aplicación se determinan procurando que respondan siempre a un criterio técnico uniforme, igual para casos similares y diversificados de acuerdo con la zona o zonas donde habrán de prestarse los servicios, por la diferente situación económica en que guardan los lugares respectivos.</p> <p>Artículo 149º- La unidad</p> | <p>Artículo 87.- Tarifa es la contraprestación a cargo del usuario por el uso de los diferentes servicios</p> <p>Públicos de transporte a que se refiere esta Ley.</p> <p>Las tarifas y sus reglas de aplicación se determinarán procurando que respondan siempre a un criterio técnico uniforme, igual para casos similares y diversificados de acuerdo con la zona o región donde habrán de prestarse los servicios, por la diferenciación de la</p> | <p>Ver los artículos 87, 88, 89, 90 y 91 de la ley 149 de Transporte del Estado de Sonora.</p>  |

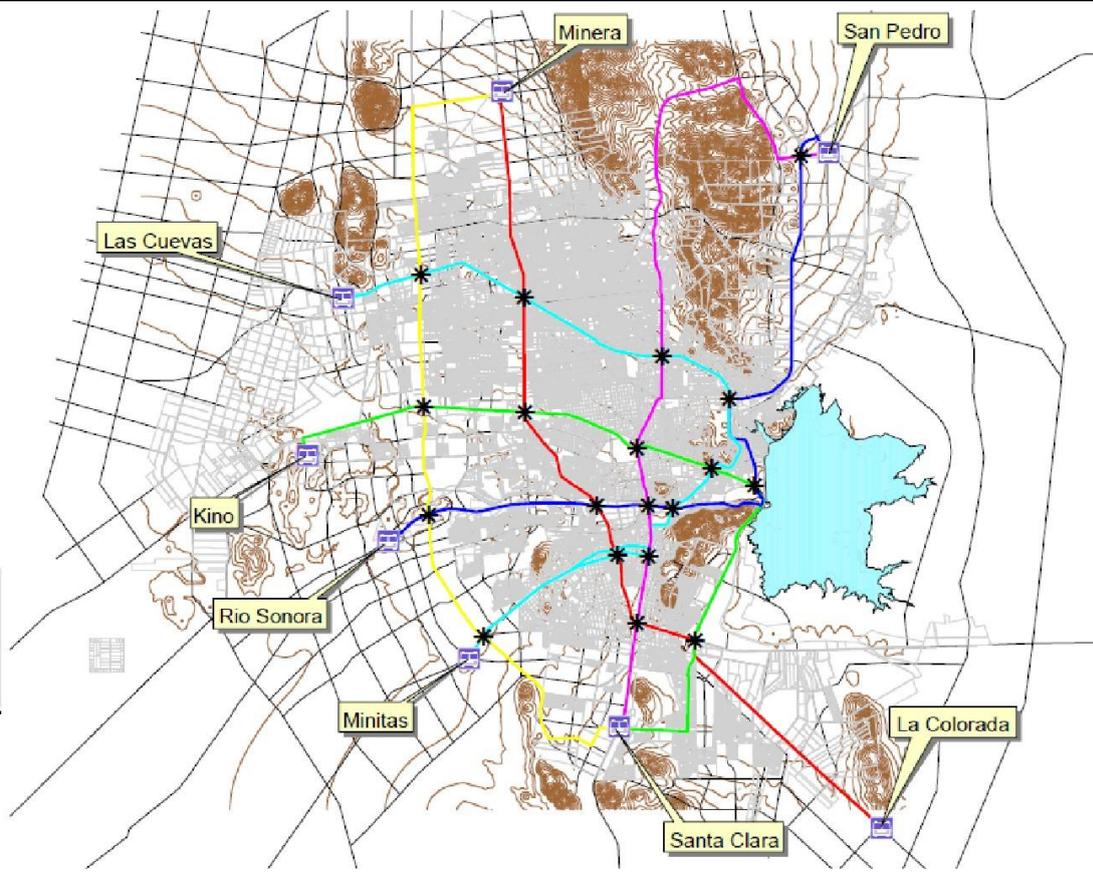
|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>técnica servirá de base para la aplicación de tarifas, será el costo kilómetro-pasajero y kilómetro-tonelada; el criterio para su diversificación se tomara de las diferentes clases de servicio que se presten, el grado de comodidad, el índice de celeridad, la categoría del equipo y los márgenes de seguridad que cada servicio debe prestar al usuario.</p> <p>Artículo 50º- Los concesionarios de servicio público de transporte, podrán solicitar al Gobernador del estado, por conducto de la Dirección General del Estado la revisión del sistema tarifario que rija su actividad.</p> <p>Los peticionarios deberán acompañar su solicitud, en cualquiera de las modalidades o sistemas, estudio socioeconómico sobre ingresos y egresos.</p> <p>La Dirección General de Transporte, analizara la petición y demás documentos presentados por los solicitantes, pudiendo además allegarse todos aquellos elementos y estudios comparativos que considere convenientes, a fin de</p> | <p>situación económica y las condiciones de comodidad,</p> <p>Seguridad e higiene en que se presta el servicio en los lugares respectivos.</p> <p>Artículo 88.- El Congreso del Estado autorizará las tarifas que correspondan al servicio público de transporte, debiendo establecer tarifas especiales para estudiantes, personas con discapacidad y de la tercera edad que utilicen el servicio público de transporte en zonas urbanas y suburbanas, mismas que se aplicarán siempre que se identifiquen con la credencial correspondiente, expedida por la institución Educativa o pública competente.</p> <p>La tarifa autorizada para el sistema de automóvil de alquiler podrá ser cubierta en forma individual o Colectiva por los usuarios.</p> <p>En el caso de la tarifa del automóvil de alquiler colectivo será</p> |  |
|--|---|--|--|

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | <p>emitir la resolución definitiva.</p> <p>Artículo 51º- Todos los convenios que por razones de cooperación celebren los concesionarios de servicio público de pasaje con organizaciones magistrales, estudiantiles, de trabajadores, agrupaciones turísticas u otras que impliquen modificación de tarifas, requieren la aprobación definitiva de las autoridades de transporte.</p> | <p>cubierta en forma individual.</p> <p>Artículo 89.- Para determinar las tarifas del servicio público de transporte, la Secretaría de Infraestructura Urbana y Ecología realizará los estudios técnicos necesarios, debiendo considerar: el tipo de servicio, el salario mínimo general vigente en la región, el precio unitario del energético que se utilice y los costos directos e indirectos que incidan en la prestación del servicio; asimismo, deberán tomar en cuenta los estudios relativos de los concesionarios, si los hubiere, así como la opinión del Consejo Consultivo Estatal De Transporte.</p> <p>Artículo 90.- El Congreso del Estado revisará las tarifas del servicio público de transporte, cada vez que varíen sustancialmente las condiciones socioeconómicas que le dieron origen, debiendo observarse para</p> |  |
|--|---|---|--|

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>Ese efecto, lo dispuesto en el artículo anterior.</p> <p>Artículo 91.- Los concesionarios del servicio público de transporte podrán celebrar convenios con organizaciones magisteriales, estudiantiles, de trabajadores, de personas con discapacidad o de la tercera</p> <p>edad, agrupaciones turísticas u otras, para la aplicación de tarifas especiales.</p> |  |
|--|--|--|--|

# Capítulo 5

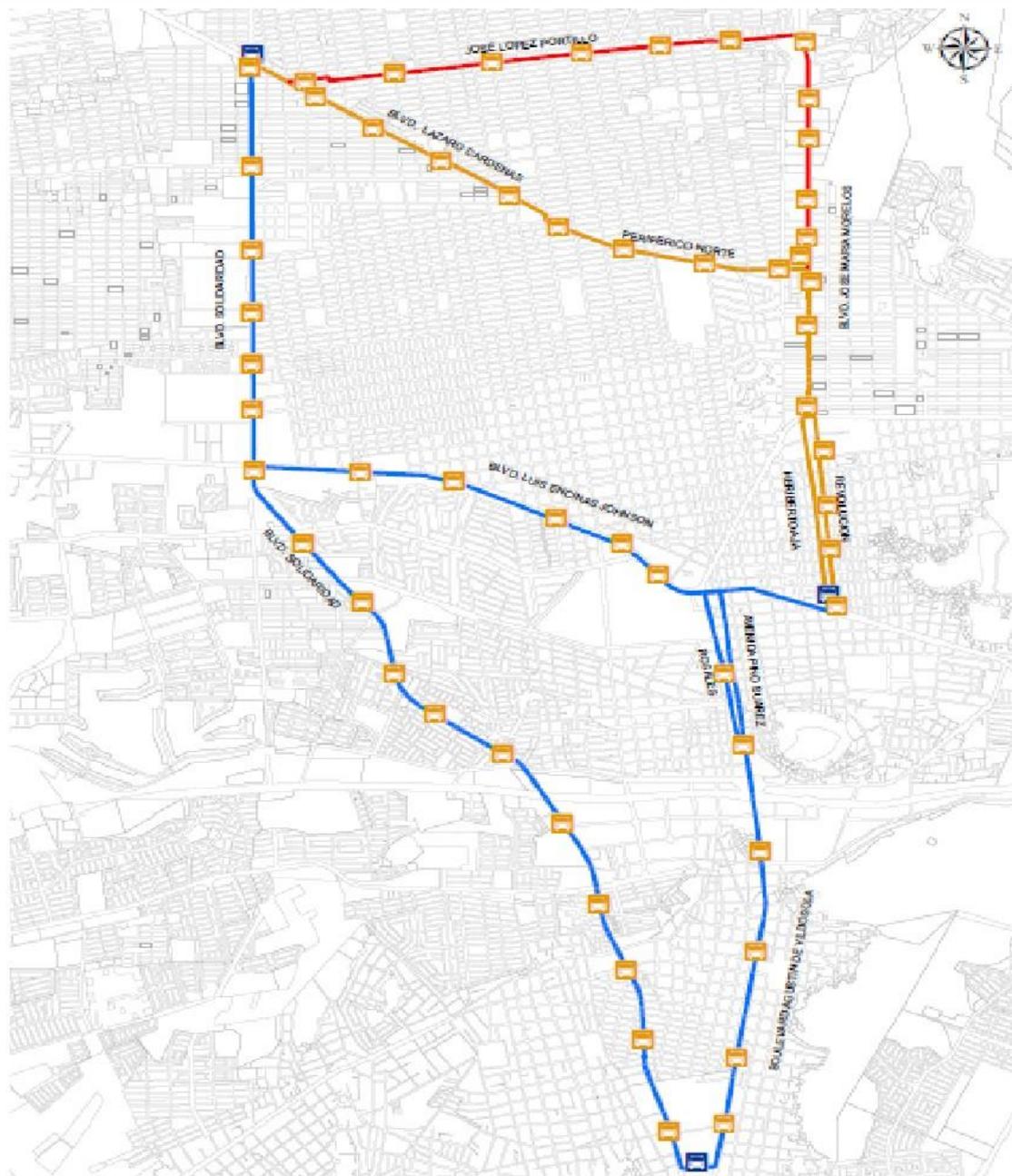
Mapa 2. Rutas troncales, 2006.



|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <b>SIMBOLOGÍA</b><br>Estaciones<br>Ruta troncal<br>Ruta troncal 1<br>Ruta troncal 2<br>Ruta troncal 3<br>Ruta troncal 4<br>Ruta troncal 5<br>Ruta troncal 6<br>* Ruta en construcción | PROGRAMA DE DESARROLLO URBANO<br>DEL CENTRO DE POBLACION DE<br><b>HERMOSILLO, SONORA</b> | <b>E5</b><br>TRANSPORTE PÚBLICO<br>RUTAS TRONCALES<br>DICIEMBRE 2006 ESCALA 1:20,000 |
|  |   |  |  |

Fuente: Instituto Municipal de Planeación

Mapa 3. Rutas troncales, 2014.



|  |   |   |
|--|---|---|
|  <p>H. AYUNTAMIENTO DE HERMOSILLO 2012-2015</p> | <p><b>IMPLAN</b> INSTITUTO MUNICIPAL DE PLANEACIÓN URBANA DE HERMOSILLO</p> <p><b>SIMBOLOGÍA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> PARADAS INTERMEDIAS</li> <li> ESTACIONES DE TRANSFERENCIA</li> </ul> <p><b>Rutas Troncales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> PRIMERA ETAPA</li> <li> SEGUNDA ETAPA</li> <li> TERCERA ETAPA</li> </ul> | <p>PROGRAMA DE DESARROLLO URBANO DEL CENTRO DE POBLACION DE HERMOSILLO, SONORA.</p> |
|  | <p>APROBADO POR CABILDO EL DÍA 12 DE AGOSTO DE 2014<br/>PUBLICADO EN BOLETIN OFICIAL EL DÍA 1 DE SEPTIEMBRE DE 2014, TOMO CCXC, NÚMERO 18 SECC. II</p>  | <p><b>E12 RUTAS TRONCALES</b></p> <p>ESCALA: 1:30,000</p>                           |

Fuente: Instituto Municipal de Planeación.