

# ESTUDIO DE DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES, RETOS Y OBSTÁCULOS DE LAS (OS) USUARIAS (OS) DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE LA ZONA METROPOLITANA DE MONTERREY

Estudio realizado para :



Instituto Estatal  
de las Mujeres  
Nuevo León



"Este programa es público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este Programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este Programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante las autoridades competentes"

NOVIEMBRE 2012

# Agenda

## CONTENIDO

## PÁGINA

● Introducción .....	3
● Objetivo general y específicos de la investigación .....	9
● Antecedentes .....	12
● Metodología .....	15
● Principales resultados .....	26
● Necesidades.....	33
● Obstáculos.....	61
● NET PROMOTER SCORE.....	81
● Retos.....	86

# Introducción

# Introducción

En el **Instituto Estatal de las Mujeres Nuevo León (IEM)**, la igualdad entre mujeres y hombres es un principio que permite garantizar el desarrollo humano, a la vez que constituye un objetivo fundamental de la misión de llegar a la igualdad sustantiva. Mujeres y hombres desempeñan diferentes roles y responsabilidades en sus propias vidas, dentro de sus familias y en su comunidad o en la sociedad. Participan de manera diferente en la vida social, cultural, económica y política del Estado.

Para el **Instituto Estatal de las Mujeres Nuevo León (IEM)** comprender estas diferencias es fundamental, ya que hacerlo le permite insertarse de una manera más focalizada en el desarrollo de políticas, programas y proyectos que buscan mejorar la condición de las mujeres y hombres en Nuevo León.

En aras de eliminar toda forma de discriminación hacia las mujeres en los ámbitos público, privado y social para garantizar la equidad y el acceso a los beneficios del desarrollo; el **Instituto Estatal de las Mujeres Nuevo León (IEM)** retomó las problemáticas actuales de la sociedad y diseñó una encuesta que permite identificar las necesidades, retos y obstáculos que viven tanto las (os) usuarias (os) en el transporte, especialmente mujeres.

# Introducción

Dicha encuesta permite al **Instituto Estatal de las Mujeres Nuevo León (IEM)** recabar información acerca de:

- **NECESIDADES:** Esta parte del estudio, diseminará las necesidades y riesgos durante el trayecto hacia el destino final, que tiene las (os) usuarias (os) de transporte público.
- **OBSTÁCULOS:** Incluye los principales obstáculos que se tienen en el uso del **transporte público** y durante la movilidad, a través de la detección de violencia ya sea:
  - **VIOLENCIA PSICOLÓGICA:** Se evalúa el acto u omisión en el **transporte público** que trasciende a la integridad emocional o a la estabilidad psicológica, que causen a la víctima depresión, aislamiento, devaluación de su autoestima e incluso, el suicidio, en base al dictamen emitido por los peritos en la materia.
  - **VIOLENCIA PATRIMONIAL:** Este se refiere a la acción u omisión que dañe intencionalmente el patrimonio de la víctima o afecte su supervivencia, en el **uso de transporte público**. Consiste en la transformación,

# Introducción

sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar daños a bienes individuales y comunes

- **VIOLENCIA ECONÓMICA:** Es toda acción u omisión del agresor en el **transporte público** que afecta la supervivencia económica de la víctima, a través de limitaciones encaminadas a la afectación de su dinero.
- **VIOLENCIA FÍSICA Y ABUSO SEXUAL:** Es el acto en el **transporte público** que causa daño corporal no accidental a la víctima, usando la fuerza física o algún otro medio que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas o ambas, en base al dictamen emitido por los especialistas en la materia.
- **NIVELES DE SATISFACCIÓN Y RECOMENDACIÓN HACIA EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LA ZONA METROPOLITANA DE MONTERREY:** Se refiere al grado de recomendación al que está sujeto el servicio de **transporte público**, por parte de los usuarios.
- **RETOS:** En esta parte del estudio se citan los hallazgos y conclusiones así como se identifican áreas de oportunidad a accionar por medio de propuestas de política pública.

# Introducción

Cada tema se conformó por una batería de preguntas las cuales se clasificaron en sus respuestas para determinar los factores críticos, que permiten inferir las áreas de oportunidad para lograr equidad de género en el servicio de transporte público.

La presente investigación que tiene como objetivo identificar, mediante el instrumento de una encuesta, las necesidades, retos y obstáculos de la movilidad urbana en transporte público, de las mujeres y los hombres en la Zona Metropolitana de Monterrey, se desarrolla a través de la siguiente presentación metodológica: En primer lugar se desarrolla un apartado que contiene la introducción. En el segundo y tercer apartado se plantean respectivamente los objetivos general y específico de la investigación.

Posteriormente en el apartado cuarto, se señalan los antecedentes del diagnóstico de necesidades, retos y obstáculos de la movilidad urbana en transporte público, de las mujeres y los hombres en la Zona Metropolitana de Monterrey.

# Introducción

En el apartado cinco se plantea el marco del levantamiento de la encuesta, así como las incidencias presentadas en el operativo.

El apartado sexto contiene, los principales resultados de manera global y por subconjunto:

- Necesidades
- Obstáculos
- Grado de satisfacción
- Retos

Adicional se realiza un ejercicio de **NET PROMOTER SCORE**.

**NET PROMOTER SCORE:** en este análisis se segmentó a las (os) entrevistados en “promotoras (es)” (informantes cuyas experiencias con el transporte público han sido positivas), “pasivas (os)” (informantes cuyas experiencias con el servicio de transporte público han sido normales) y “detractoras (es)” (informantes que han tenido experiencias negativas o desagradables en el transporte público). Esto permite identificar de manera simple y con claridad el porcentaje de usuarias (os) que manifiestan el grado de satisfacción con el servicio de **transporte público** de la Zona Metropolitana de Monterrey, a través de un ejercicio con cruces de variables de interés.



# Objetivos

# Objetivo general

Elaborar un diagnóstico de necesidades, retos y obstáculos de la movilidad urbana en transporte público, de las mujeres y los hombres en la Zona Metropolitana de Monterrey.

## Objetivos específicos

- Detectar las necesidades y riesgos que tienen las (os) usuarias (os) de transporte público en la Zona Metropolitana de Monterrey.
  
- Identificar los obstáculos del servicio de transporte público en cuanto a:
  - Violencia psicológica
  - Violencia patrimonial
  - Violencia económica
  - Violencia física
  - Violencia sexual
  
- Identificar los niveles de satisfacción y recomendación hacia el sistema de transporte público en la Zona Metropolitana de Monterrey.
  
- Plasmar los hallazgos y retos que permitan al **Instituto Estatal de las Mujeres (IEM)**, desarrollar propuestas de políticas públicas

## Antecedentes

# Antecedentes

Desde su inicio el **Instituto Estatal de las Mujeres Nuevo León (IEM)** ha buscado crear, fomentar y ejecutar las políticas públicas que propicien la no discriminación, la igualdad y la equidad de oportunidades, de trato entre los géneros, de toma de decisiones y de los beneficios del desarrollo, así como acciones afirmativas que garanticen el ejercicio pleno de todos los derechos de las mujeres y su participación equitativa en la vida política, económica y social del Estado.

En este marco se presenta un diagnóstico de las necesidades, retos y obstáculos de la movilidad urbana en transporte público, de las mujeres y los hombres en la Zona Metropolitana de Monterrey, aplicada a usuarias (os) del servicio de transporte público, con el cual se pretende detectar, combatir y erradicar con acciones afirmativas las posibles brechas de género existentes.

# Antecedentes

El diagnóstico de las necesidades, retos y obstáculos de la movilidad urbana en el transporte público, sintetiza un proceso de toma de conciencia sobre las condiciones de desigualdad en el ámbito social entre hombres y mujeres, así como la importancia de tomar en cuenta las cuestiones de género en los servicios públicos.

Lo anterior, permite mejorar el trato y eliminar toda forma de discriminación hacia las mujeres en el ámbito social al promover un ambiente mas sano y armonioso que permita el mejoramiento del servicio de transporte público en la Zona Metropolitana de Monterrey para garantizar la igualdad y el acceso a las oportunidades y a los beneficios del desarrollo.

# Metodología

# Metodología

De acuerdo con los requerimientos planteados por el **IEM**, el universo del estudio abarcó las principales **100** paradas de autobuses y estaciones del metro en la Zona Metropolitana de Monterrey, en cada una captó **50** entrevistas entre usuarias (os), al interior de cada parada se seleccionó al informante de manera aleatoria en el arranque y sistemática, cada **3** pasajeras (os) y así alcanzar una cuota de **5,000** entrevistas.

No.	MUNICIPIO	CALLE	UBICACIÓN
1	SANTA CATARINA	MANUEL ORDOÑEZ AV. OTE-PTE	VENUS
2	SANTA CATARINA	MANUEL ORDOÑEZ AV. OTE-PTE	LUIS E. CANAVATI (ANTES EN SORIANA)
3	SANTA CATARINA	CARRETERA A SALTILLO OTE-PTE	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA (UTE)
4	SANTA CATARINA	CARRETERA A SALTILLO PTE- OTE	SIERRA CALIZA
5	SANTA CATARINA	PERIMETRAL NTE PTE-OTE	PERIMETRAL OTE, 30 MTS. ANTES
6	SANTA CATARINA	PERIMETRAL SUR OTE-PTE	L.D. COLOSIO (ENTRE CAMINO A PEDRERAS) Y R. DE LAS MITRAS
7	SANTA CATARINA	MANUEL J. CLOUTHIER AV. OTE-PTE	SAN FCO. - STA. MA. DE LA RIVERA
8	SANTA CATARINA	AV. GUSTAVO DIAZ ORDAZ. PTE-OTE	MOVIMIENTO OBRERO (DESPUÉS EN HEB)
9	SANTA CATARINA	AV. GUSTAVO DIAZ ORDAZ. PTE-OTE	BENITO JUÁREZ (SORIANA)
10	SAN PEDRO	DR MORONES PRIETO PTE- OTE	FRANCISCO VILLA NTE
11	SAN PEDRO	DR MORONES PRIETO PTE- OTE	VASCONCELOS
12	SAN PEDRO	EMILIANO ZAPATA OTE- PTE	FELIPE ÁNGELES
13	SAN PEDRO	EMILIANO ZAPATA OTE- PTE	NICEFORO ZAMBRANO
14	SAN PEDRO	EMILIANO ZAPATA PTE - PTE	POTASIO
15	SAN PEDRO	CLOUTHIER PTE - OTE	ORO
16	SAN PEDRO	FIERRO NTE- SUR	COATLICUE
17	GUADALUPE	ACAPULCO OTE-PTE	HEB ENTRE AV. LOS CRISTALES Y MELCHOR OCAMPO
18	GUADALUPE	BENITO JUÁREZ PTE-OTE	BARBADILLO
19	GUADALUPE	BENITO JUÁREZ PTE-OTE	LERDO DE TEJADA
20	GUADALUPE	BENITO JUÁREZ PTE-OTE	FTE. A EXPOSICIÓN



# Metodología

No.	MUNICIPIO	CALLE	UBICACIÓN
21	GUADALUPE	BENITO JUÁREZ PTE.-OTE	L. CÁRDENAS PASANDO (BAJO PUENTE PEAT.)
22	GUADALUPE	BENITO JUÁREZ PTE.-OTE	L. MATEOS
23	GUADALUPE	BENITO JUÁREZ PTE.-OTE	EVOLUCIÓN (WALMART)
24	GUADALUPE	CARR. A REYNOSA OTE.-PTE	AV. STA CRUZ
25	GUADALUPE	CHAPULTEPEC OTE.-PTE	CUAUHTÉMOC Y/O ARTEAGA
26	GUADALUPE	CHAPULTEPEC PTE.-OTE	PASEO DE LAS AMERICAS
27	GUADALUPE	ELOY CAVAZOS OTE.-PTE	TEC. DE NUEVO LEÓN
28	GUADALUPE	MIGUEL ALEMÁN SUR-NTE	AZTECA Y/O AMERICAS
29	GUADALUPE	MIGUEL ALEMÁN SUR-NTE	AV. SAN RAFAEL
30	MONTERREY CENTRO	ARTEAGA PTE.-OTE.	VILLAGRÁN
31	MONTERREY CENTRO	ARTEAGA PTE.-OTE.	JUÁREZ
32	MONTERREY CENTRO	ARTEAGA PTE.-OTE.	FÉLIX U. GÓMEZ
33	MONTERREY CENTRO	ARAMBERRI PTE.-OTE.	PINO SUÁREZ
34	MONTERREY CENTRO	ARAMBERRI PTE.-OTE.	JUÁREZ
35	MONTERREY CENTRO	BENITO JUÁREZ SUR-NTE.	PADRE MIER
36	MONTERREY CENTRO	BENITO JUÁREZ SUR-NTE.	ENTRE ARAMBERRI Y R. MARTÍNEZ
37	MONTERREY CENTRO	CARLOS SALAZAR OTE.-PTE.	CUAUHTÉMOC
38	MONTERREY CENTRO	CARLOS SALAZAR OTE.-PTE.	VILLAGRÁN
39	MONTERREY CENTRO	COLÓN OTE.- PTE.	FÉLIX U. GÓMEZ
40	MONTERREY CENTRO	COLÓN OTE.- PTE.	AMADO NERVO (CENTRAL DE AUTOBUSES)
41	MONTERREY CENTRO	CUAUHTÉMOC SUR-NTE.	PADRE MIER
42	MONTERREY CENTRO	CUAUHTÉMOC SUR-NTE.	ENTRE M. ARREOLA Y ARAMBERRI
43	MONTERREY CENTRO	CUAUHTÉMOC SUR-NTE.	ARTEAGA
44	MONTERREY CENTRO	CUAUHTÉMOC SUR-NTE.	COLÓN
45	MONTERREY CENTRO	FÉLIX U. GÓMEZ NTE.- SUR	MADERO
46	MONTERREY CENTRO	GUERRERO NTE.- SUR	ARTEAGA
47	MONTERREY CENTRO	GUERRERO NTE.- SUR	RUPERTO MARTÍNEZ
48	MONTERREY CENTRO	J. I. RAMON OTE.-PTE.	JUÁREZ
49	MONTERREY CENTRO	PINO SUÁREZ NTE.- SUR	COLÓN
50	MONTERREY CENTRO	PINO SUÁREZ NTE.- SUR	M. ARREOLA (FTE.. ALAMEDA)

# Metodología

No.	MUNICIPIO	CALLE	UBICACIÓN
51	ESCOBEDO	4 DE OCTUBRE (AGUALEGUAS )	MONTERREY
52	ESCOBEDO	AV. LA UNIDAD	UNIDAD POPULAR ( 100 MT. ANTES )
53	ESCOBEDO	CAMINO A LAS PEDRERAS	CAMINO A GRANJA AGROPECUARIA
54	ESCOBEDO	CARR. A COLOMBIA NTE-SUR	AV. BENITO JUÁREZ
55	ESCOBEDO	AV. LAS TORRES PTE- OTE	CAMINO REAL Y/ O LAS PEDRERAS ( 20 MT. ANTES )
56	ESCOBEDO	CERRO DEL ÁGUILA SUR- NTE	CERRO DEL MEZQUITAL
57	ESCOBEDO	CARR. A LAREDO NTE-SUR	PUENTE PESQUERÍA
58	APODACA	CARR. A NUEVO LAREDO SUR - NTE	TOMAS URBINA ( PUENTE PEATONAL)
59	APODACA	C. APODACA A HUNINALÁ (JUÁREZ-HUNINALÁ) NTE-SUR	RÍO PILÓN
60	APODACA	H. CABALLERO NTE-SUR ( ANTIGUO CAMINO A HUNINALÁ)	16 DE SEPTIEMBRE
61	APODACA	RÍO ORINOCO OTE- PTE	RÍO NILO
62	APODACA	CARR. SAN MIGUEL HUNINALÁ NTE-SUR	CARR. APODACA - JUÁREZ
63	APODACA	CARR.SAN MIGUEL HUNINALÁ SUR- NTE	RODHESIA PASANDO 250 MT. CONALEP.
64	APODACA	AVE. MÉXICO OTE- PTE	GUADALAJARA
65	APODACA	CARR. AGUA FRÍA NTE-SUR	PANTEÓN (FTE.)
66	APODACA	CARR. LAREDO STA. ROSA PTE-OTE	ENTRADA A COSMÓPOLIS
67	APODACA	RHODESIA DEL NORTE OTE- PTE	TÉLFONOS
68	SAN NICOLAS	DIEGO DIAZ DE BERLANGA SUR- NTE	LAS TORRES ( ANILLO ELÉCTRICO )
69	SAN NICOLAS	LOPEZ MATEOS SUR-NTE	AVE. CONDUCTORES ( 40 MTS ANTES )
70	SAN NICOLAS	AVE. FÉLIX GALVÁN PTE-OTE	CONDUCTORES
71	SAN NICOLAS	MIGUEL ALEMÁN NTE-SUR	CALZADA UNIÓN
72	SAN NICOLAS	RUIZ CORTINES PTE-OTE	CONSTITUYENTES DE N.L.
73	SAN NICOLAS	AVE. FÉLIX GALVÁN PTE-OTE	FTE. LAGO RODEO (SORIANA LA FE)
74	SAN NICOLAS	RUIZ CORTINES PTE-OTE	TALAVERNA ( ARROYO) 20 METROS ANTES VIMOSA

# Metodología

No.	MUNICIPIO	CALLE	UBICACIÓN
75	CD. BENITO JUÁREZ	ARBOLEDAS SUR-NTE	ANT. CAM. A VILLA JUÁREZ
76	CD. BENITO JUÁREZ	CAMINO A SAN ROQUE SUR-NTE	FTE. A PLAZA SAN ROQUE
77	CD. BENITO JUÁREZ	CAMINO A SAN ROQUE SUR-NTE	CARR. A REYNOSA
78	CD. BENITO JUÁREZ	ACUEDUCTO PTE-OTE	DIEGO DE MONTEMAYOR
79	CD. BENITO JUÁREZ	CARR. A SAN ROQUE PTE-OTE	AVENIDA LAS TORRES
80	CD. BENITO JUÁREZ	MONTE DE CRISTAL PTE-OTE	LAS TORRES
81	MONTERREY	16 DE SEPTIEMBRE OTE-PTE	BAJA CALIFORNIA
82	MONTERREY	16 DE SEPTIEMBRE OTE-PTE	MIGUEL NIETO
83	MONTERREY	A. RUIZ CORTINES OTE-PTE	CHURUBUSCO / A.I. VILLAREAL (APM)
84	MONTERREY	A. RUIZ CORTINES OTE-PTE	FÉLIX U. GÓMEZ (ISLETA)
85	MONTERREY	A. RUIZ CORTINES OTE-PTE	GUERRERO
86	MONTERREY	A. RUIZ CORTINES OTE-PTE	ALFONSO REYES (SORIANA MITRAS)
87	MONTERREY	A. RUIZ CORTINES PTE-OTE	VENUSTIANO CARRANZA
88	MONTERREY	ALFONSO REYES NTE-SUR	FRENTE CRUZ ROJA/ H. DUNANT
89	MONTERREY	ALFONSO REYES NTE-SUR	COLÓN
90	MONTERREY	ALFONSO REYES SUR-NTE	GRAL ANAYA ( ESTACION METRO )
91	MONTERREY	ALFONSO REYES SUR-NTE	J. SÁNCHEZ AZCONA ( COCA COLA )
92	MONTERREY	ANTIGUOS EJIDATARIOS SUR- NTE	2 DE FEBRERO
93	MONTERREY	AV . LA ESTAN ZUELA OTE- PTE	GARZA SADA ( SORIANA )
94	MONTERREY	AVE.CONSTITUCION (CALLE LATERAL) OTE-PTE	FÉLIX U. GÓMEZ (FTE.A HOSPITAL DE GINECOLOGÍA)
95	MONTERREY	B. MITRE	J. A. ROCA
96	MONTERREY	BERNARDO REYES NTE-SUR	COLÓN
97	MONTERREY	CABEZADA NTE-SUR	PALMIN ( SMART)
98	MONTERREY	CABEZADA PTE-OTE	NITRÓGENO (SORIANA)
99	MONTERREY	CALZADA MADERO (ZONA PTE) OTE-PTE	HOSPITAL CIVIL / GONZALITOS
100	MONTERREY	CALZADA MADERO PTE-OTE	COLÓN ( Y GRIEGA / PUENTE PEATONAL)

# Metodología

- **Población objetivo.** Mujeres y hombres mayores de **18** años de la Zona Metropolitana de Monterrey, que hacen uso del transporte público.
- **Metodología de recolección de datos.** Entrevistas cara a cara, en las paradas de camiones y estaciones de metro.
- **Tamaño de la muestra:** Se aplicaron **5,000** entrevistas, distribuidas por municipio, de la siguiente manera:

Municipio	Entrevistas
Monterrey	2128
Guadalupe	657
Escobedo	328
Apodaca	503
San Nicolás de los Garza	331
San Pedro Garza García	253
Santa Catarina	498
Juárez	302
TOTAL	5000

# Metodología

- **Fecha de levantamiento.** Del **17** al **27** de octubre del **2012**.
- **Cuestionario:** Se aplicó un instrumento de medición elaborado por **Berumen** y aprobado por el **Instituto Estatal de las Mujeres**
- **Niveles de precisión:** Con este ejercicio se obtuvo un nivel de confianza de **95%** y **+/-2.0%** de margen de error a nivel circuito de servicio.
- **Trabajo de campo:** Para este ejercicio se llevó a cabo el trabajo de campo bajo una estructura experimentada en la que se tienen tramos de control de **5x1**; haciéndose por sistema una triple supervisión: durante el operativo, después del operativo de manera aleatoria al **15%** de los materiales y en gabinete se valida el **100%** de los cuestionarios previamente a su captura.

# Metodología

## Trabajo de campo



# Metodología

## Trabajo de campo



# Metodología

## Trabajo de campo



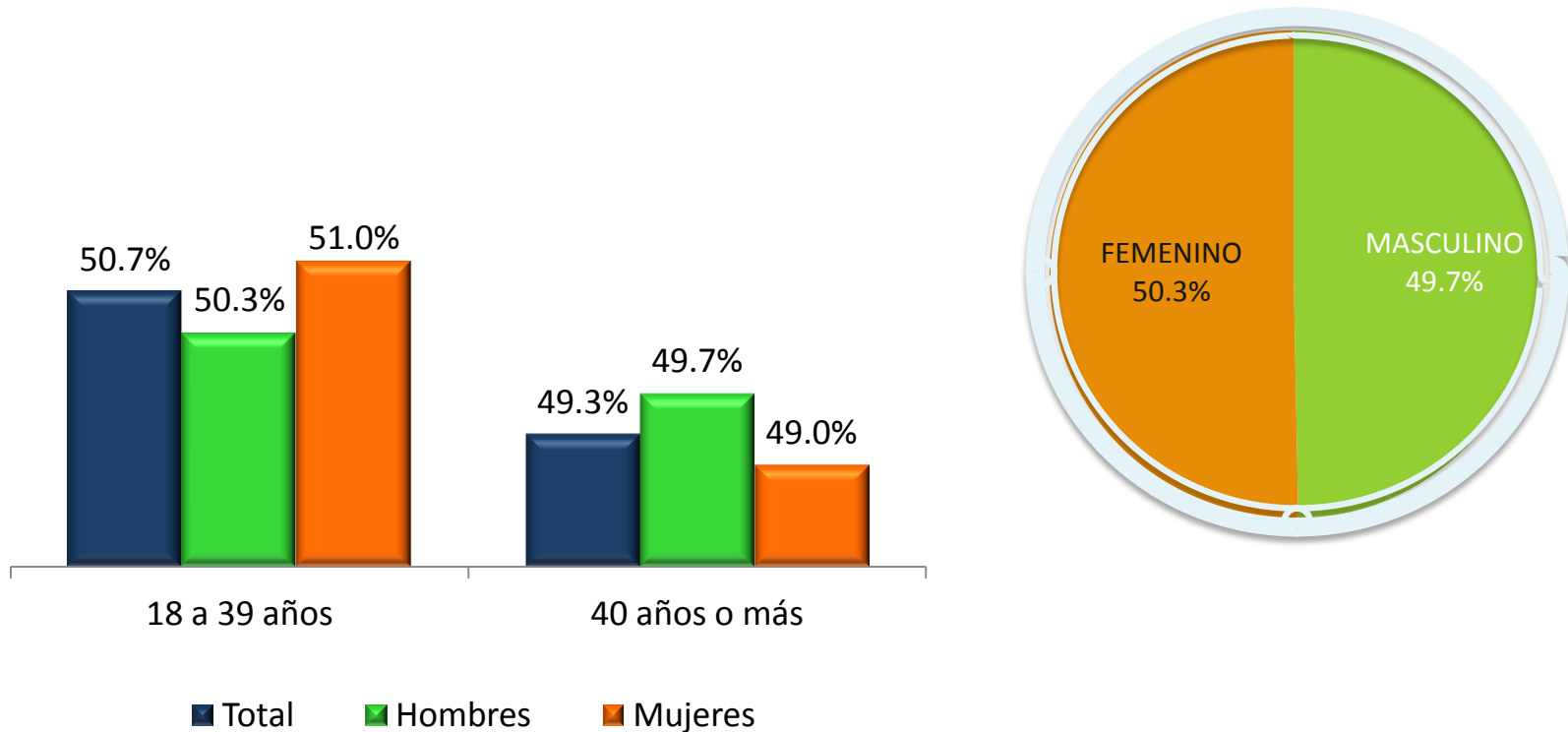


## Principales resultados

# Perfil del informante

# Género del informante

La encuesta fue contestada por **5,000** usuarias (os) del transporte público en la Zona Metropolitana de Monterrey, con una participación del **50.3%** de mujeres y **49.7%** de hombres.



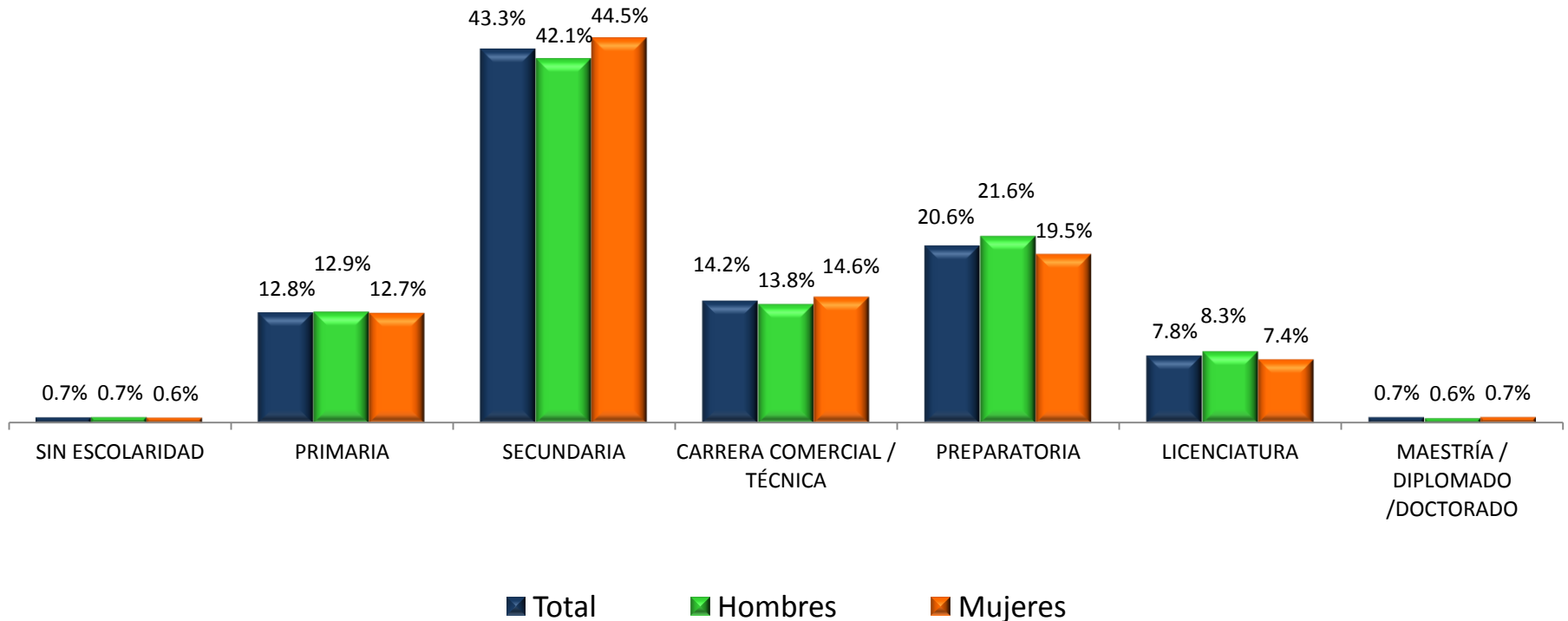
# Edad del informante

Entre las (os) entrevistadas (os), predominan aquellas (os) con edades entre los **18 y 39** años de edad (**50.7%**). Las mujeres alcanzan un porcentaje de **51.0%** entre estas edades y los hombres un **50.3%**

Edad	Total		Hombres		Mujeres	
	%	Casos	%	Casos	%	Casos
18 a 39 años	50.7%	2535	50.3%	1250	51.0%	1283
40 años ó más	49.3%	2465	49.7%	1235	49.0%	1232

# Escolaridad del informante

El **43.3%** de las (os) entrevistadas (os) cuentan por lo menos con estudios de secundaria. Con respecto a estudios de carrera comercial/técnica y más, los hombres abarcan el **44.3%**, mientras que las mujeres el **42.2%**.



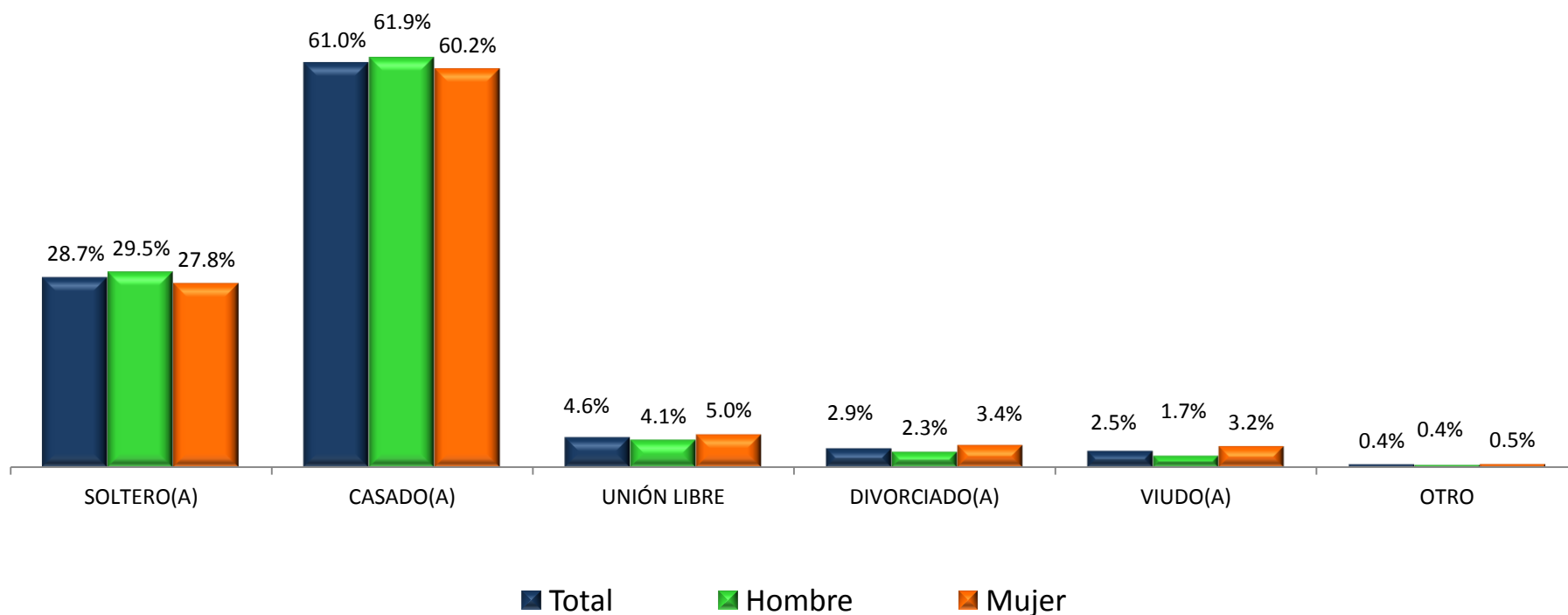
# Escolaridad del informante

**425** informantes refieren tener estudios de licenciatura y/o posgrado, de los cuales **203** son mujeres y **221** son hombres.

Escolaridad	Total	Hombres	Mujeres
Sin escolaridad	34	18	16
Primaria	640	320	320
Secundaria	2164	1046	1118
Carrera comercial / técnica	709	342	367
Preparatoria	1028	537	491
Licenciatura	392	206	185
Maestría / diplomado/ doctorado	33	15	18

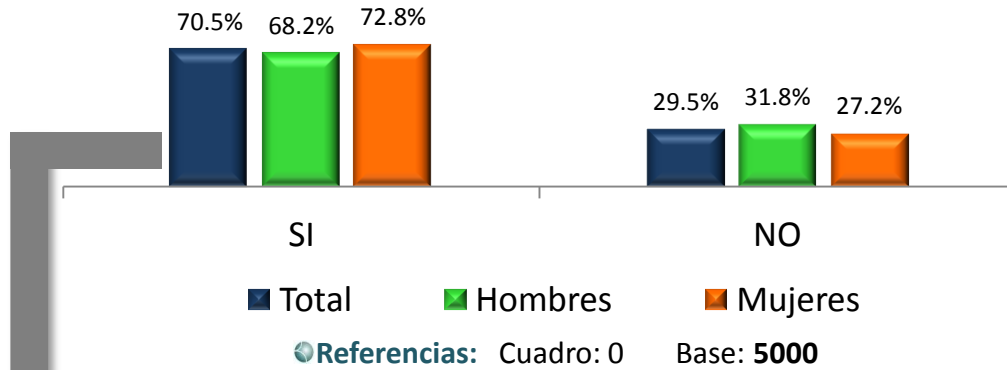
# Estado civil del informante

El **61.0%** de las (os) entrevistadas (os) declaró estar casada (o), un **28.7%** estar soltera (o), el resto se distribuye entre unión libre, divorciada (o) y viuda (o).



# Número de hijos del informante

¿Tiene hijas (os)?



Al preguntar el número de hijas (os) que tienen las (os) entrevistadas (os), el **35.4%** tiene un hija (o) ó dos, mientras que el **35.1%** tiene 3 ó más hijas (os); sólo el **29.5%** de las (os) entrevistadas (os) no tiene hijas (os).

No. de hijas (os)	Total		Hombres		Mujeres	
	%	Casos	%	Casos	%	Casos
1	19.0%	665	18.0%	304	19.8%	361
2	31.3%	1,098	32.0%	539	30.7%	559
3	27.8%	974	28.7%	484	26.9%	490
4	13.3%	466	12.5%	211	14.0%	255
5	4.9%	171	4.8%	81	4.9%	90
6	2.7%	93	2.6%	44	2.7%	49
7	0.7%	24	0.8%	13	0.6%	11
8	0.5%	18	0.6%	10	0.4%	8
<b>HIJAS (OS) PROMEDIO</b>	<b>2.67</b>		<b>2.68</b>		<b>2.66</b>	

Referencias: Cuadro: 0 Base: 3514



# Necesidades

---

# NECESIDADES: DESTINO

En general, las (os) usuarias (os) del transporte público en la Zona Metropolitana de Monterrey, refieren tener las siguientes necesidades de traslado al inicio del día.

DESTINO	TOTAL
AL TRABAJO	71.4%
A LA ESCUELA	9.6%
DE COMPRAS	6.1%
A CASA	5.1%
AL MÉDICO	2.9%
VISITA FAMILIAR	1.6%
ASUNTOS PERSONALES	1.2%
A LLEVAR A ALGUIEN	1.2%
DE DIVERSIÓN	0.9%

Referencias: Cuadro: 1.17 Base: 5000

# NECESIDADES: DESTINO

El siguiente cuadro permite observar que la brecha en cuanto a género, respecto al traslado al trabajo, no es un diferenciador mayor, ya que solo existe una distancia de **17%** entre hombres y mujeres.

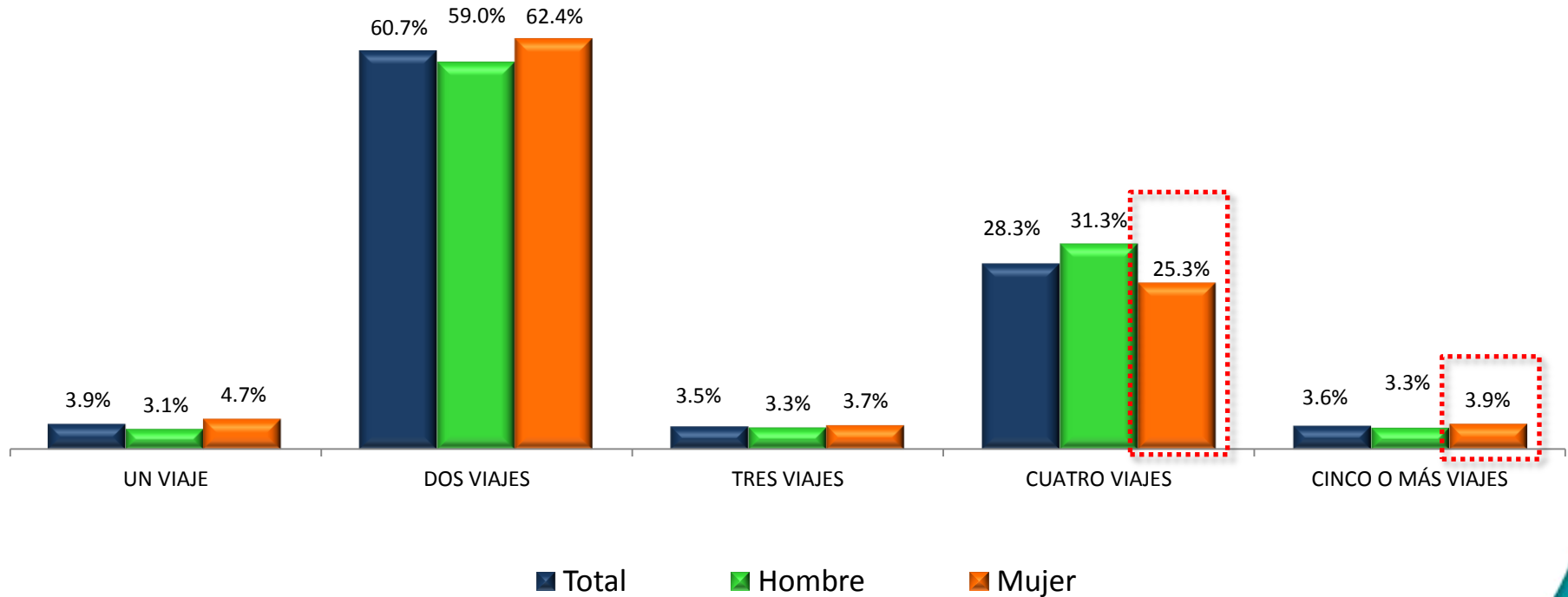
Hay **5** veces más mujeres que hombres, que van de compras.

DESTINO	HOMBRES	MUJERES
AL TRABAJO	79.6%	63.3%
A LA ESCUELA	8.7%	10.5%
DE COMPRAS	2.1%	10.1%
A CASA	4.5%	5.7%
AL MÉDICO	2.1%	3.8%
VISITA FAMILIAR	0.7%	2.4%
ASUNTOS PERSONALES	1.0%	1.5%
A LLEVAR A ALGUIEN	0.8%	1.6%
DE DIVERSIÓN	0.7%	1.2%

# NECESIDADES: NÚMERO DE VIAJES

**3,035** entrevistadas (os) refieren realizar dos viajes al día en promedio al día en transporte público; en particular se detecta que **3** de cada **10** mujeres realizan **4** viajes o más al día (**30%**) en transporte público.

VIAJES PROMEDIO DIARIO	HOMBRE	MUJER	TOTAL
	2.78	2.66	2.72

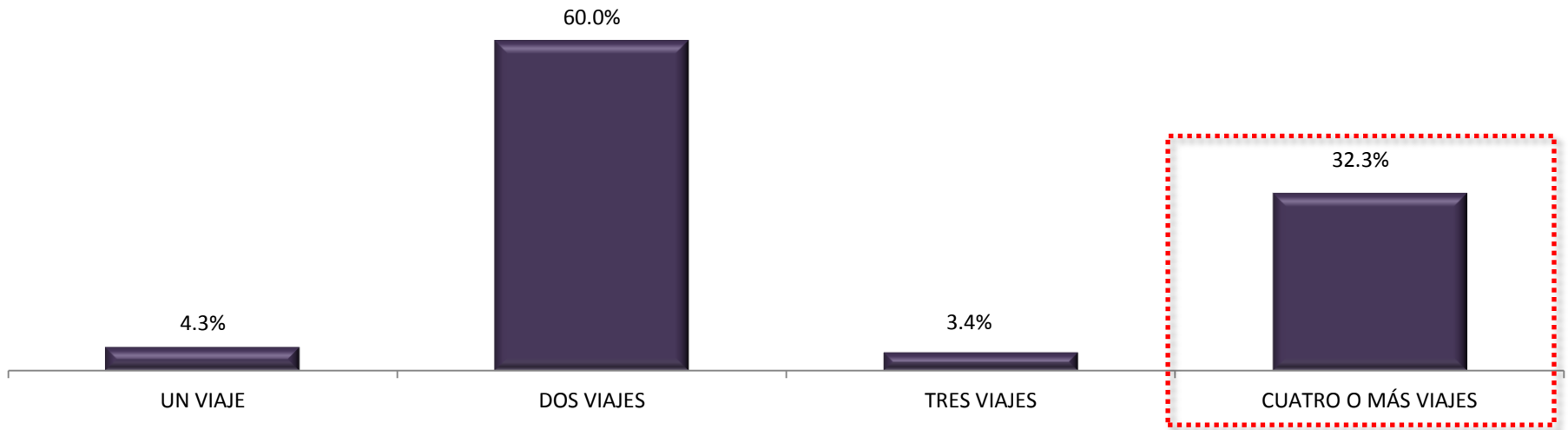


# NECESIDADES: DESTINO

Del **63.3%** de mujeres entrevistadas cuyo destino final es llegar al **trabajo**, se detecta un **32.3%** de estas que tiene la necesidad de realizar cuatro o más viajes al día.

\*Mujeres cuya necesidad es ir a trabajar\*

**VIAJES PROMEDIO DIARIO** 2.14

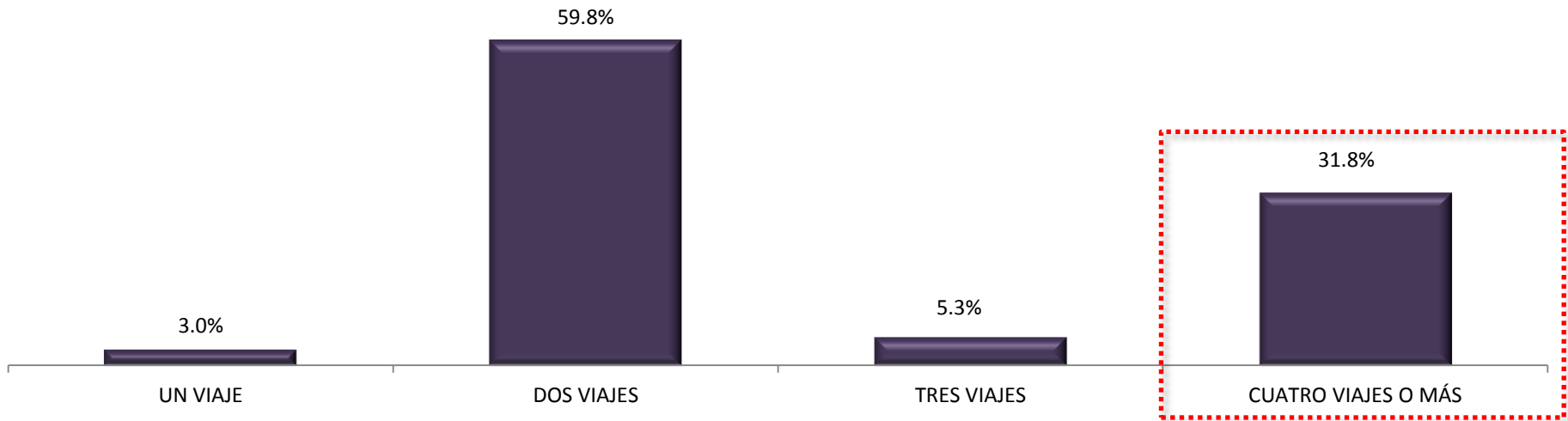


# NECESIDADES: DESTINO

De igual forma, una tercera parte del **10.1%** de mujeres entrevistadas que tienen el compromiso de asistir a la escuela, en promedio, realizan cuatro viajes o más al día.

\*Mujeres cuya necesidad es ir a la escuela\*

**VIAJES PROMEDIO  
DIARIO** **2.73**

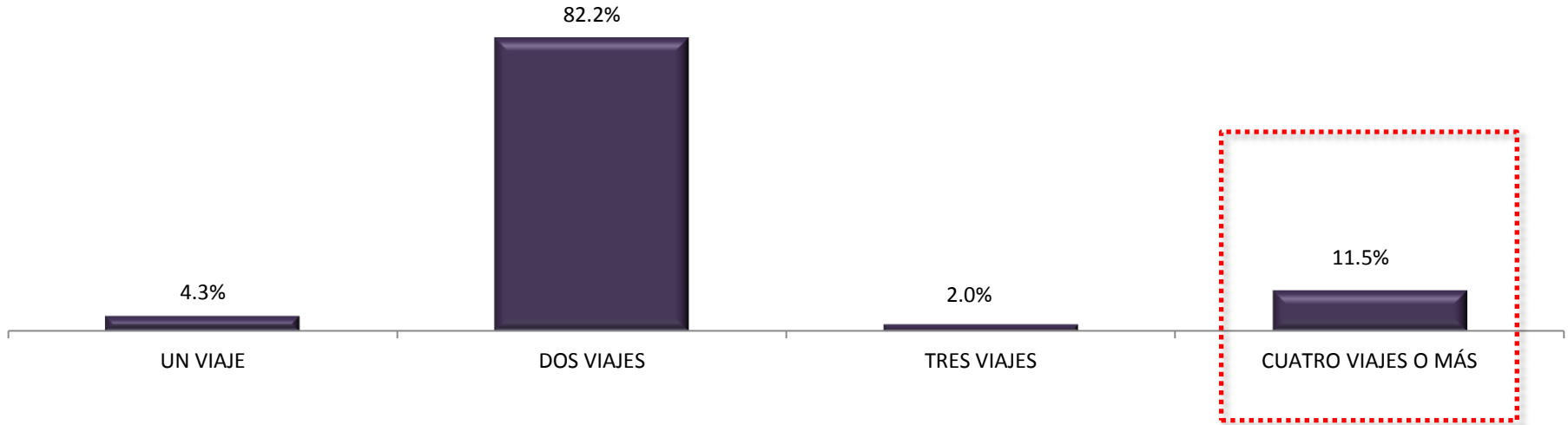


# NECESIDADES: DESTINO

Del **10.1%** de mujeres cuya principal necesidad es moverse para realizar sus compras, su necesidad de movilidad son menores ya que una proporción pequeña realiza 4 viajes o más al día (**11.5%**).

\*Mujeres cuya necesidad es ir de compras\*

**VIAJES PROMEDIO DIARIO** **2.23**



# NECESIDADES: DESTINO

Las mujeres que dicen realizar **4** viajes o más en el día, en mayor medida, fueron aquellas captadas en las siguientes paradas:

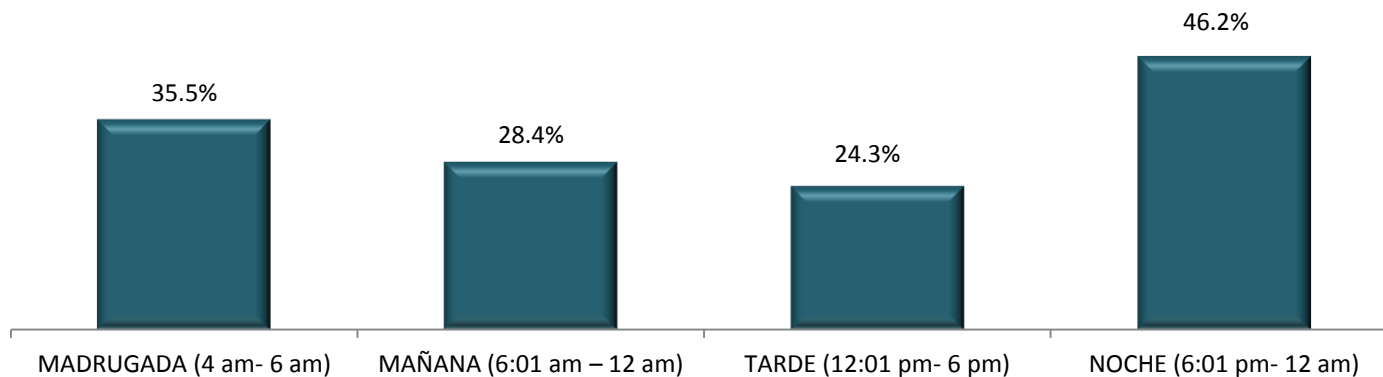
● Del **29.2%** mujeres que realizan 4 o más viajes al día.

De las mujeres entrevistadas en esa parada

BENITO JUÁREZ PTE-OTE / L. CÁRDENAS pasando (BAJO PUENTE PEAT.)	<b>58.3%</b>
BENITO JUÁREZ PTE-OTE / LERDO DE TEJADA	<b>57.7%</b>
CUAUHTÉMOC SUR-NTE. / PADRE MIER	<b>52.0%</b>
GUERRERO NTE.- SUR / ARTEAGA	<b>52.0%</b>
GUERRERO NTE.- SUR / RUPERTO MARTÍNEZ	<b>52.0%</b>
AV . LA ESTAN ZUELA OTE- PTE / GARZA SADA ( SORIANA )	<b>52.0%</b>
CUAUHTÉMOC SUR-NTE. / ARTEAGA	<b>50.0%</b>
CARRETERA A SALTILLO PTE- OTE / SIERRA CALIZA	<b>48.0%</b>
ARTEAGA PTE.-OTE. / FÉLIX U. GÓMEZ	<b>48.0%</b>
4 DE OCTUBRE (AGUALEGUAS ) / MONTERREY	<b>48.0%</b>

El horario en el que se llevan a cabo estos viajes son:

El transporte público en su mayoría tiene un horario de 4:00 am a 12:00 a.m

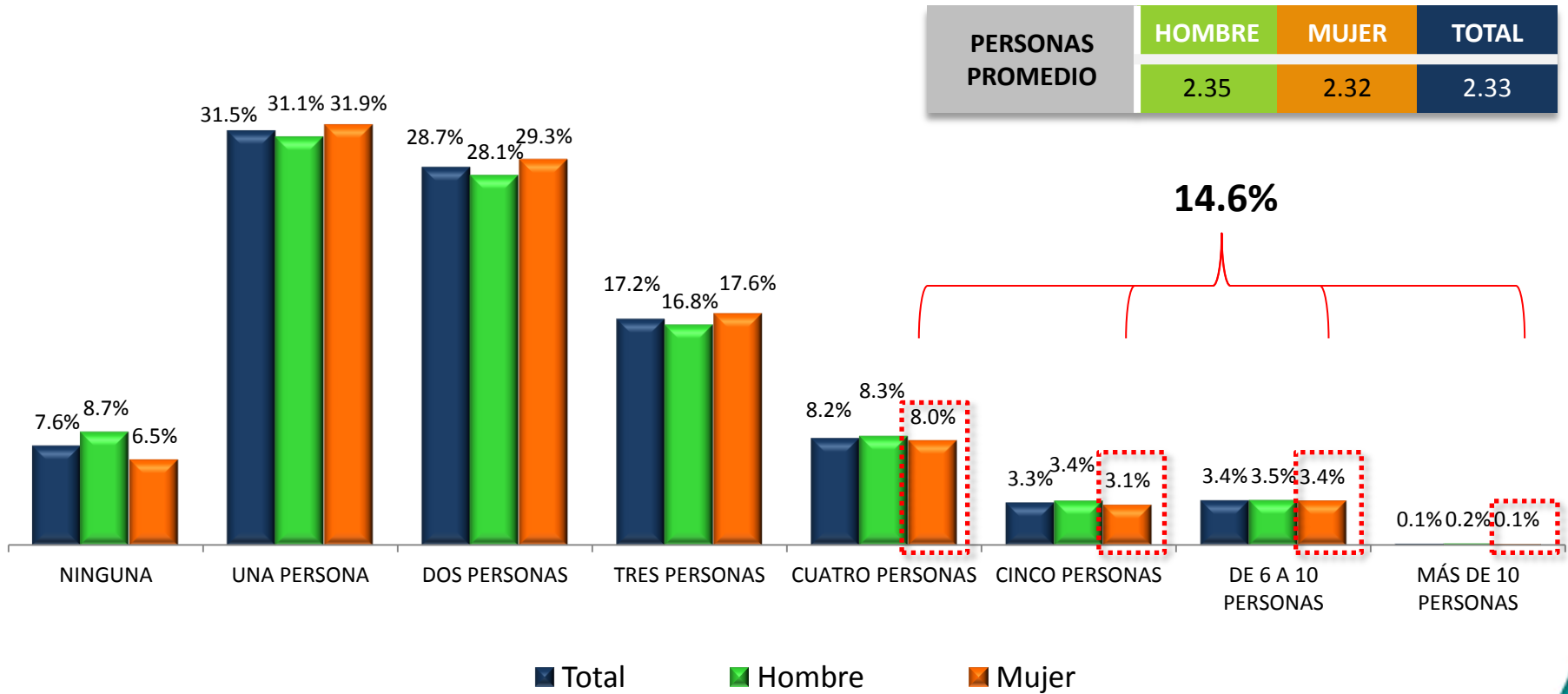


Del 100% que se traslado en ese horario



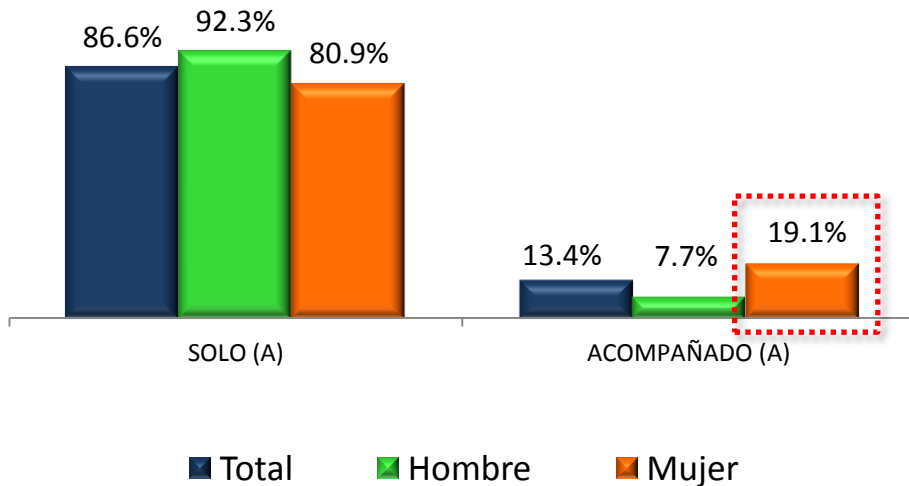
# NECESIDADES: NÚMERO DE FAMILIARES USUARIOS

En promedio se observa que son **2** personas adicionales de la familia, que utilizan el transporte público, sin embargo cerca de un **15%** de las mujeres, indican que son **4** o más los miembros de su familia quienes necesitan hacer uso del transporte público.



# NECESIDADES: NÚMERO DE ACOMPAÑANTES

Son **4330** las (os) entrevistadas (os) que refieren viajar solas (os), en particular **8** de cada **10** mujeres que hace uso de transporte público. **2** de cada **10** mujeres entrevistadas que declaran viajar acompañadas principalmente, lo hacen de sus hijas (os) menores de edad, de las cuales cerca de **4** de cada **10** mujeres lo hacen acompañadas de sus hijos (as) menores de edad.



● Del **19.1%** que viaja acompañada (o)

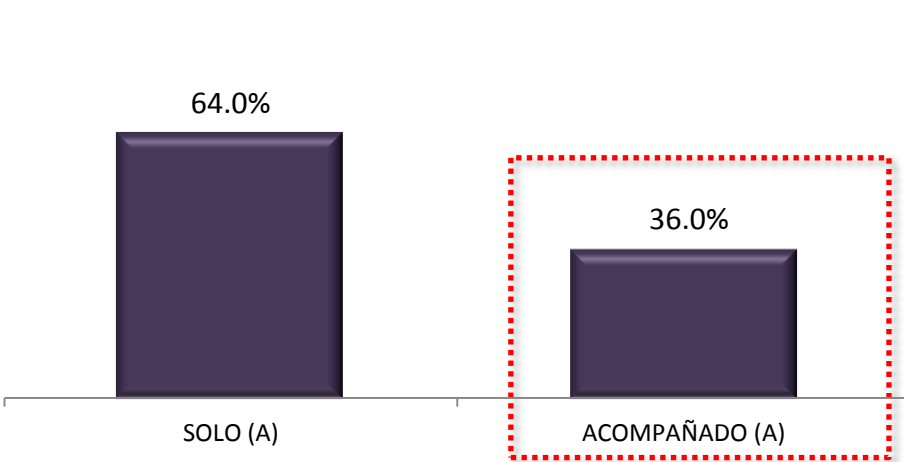
¿CON QUIÉN VIAJA?	MUJER
HIJA (O) MENOR DE EDAD	39.2%
ESPOSA (O)	18.8%
HIJA (O) MAYOR DE EDAD	14.4%
AMIGA(O)	11.5%
FAMILIAR	9.8%
MAMÁ / PAPÁ	4.4%
OTRO	1.0%
NO RESPUESTA	1.0%

●Referencias: Cuadro: 1.3 Base: 5000

●Referencias: Cuadro: 1.3.1 Base: 475

# NECESIDADES: NÚMERO DE ACOMPAÑANTES

Lo anterior se expande considerablemente entre las mujeres cuya necesidad de movilidad es para realizar compras, existe un **36%** que lo hacen acompañadas, generalmente de un hijo (a) menor de edad.



● Del **36.0%** que viaja acompañada (o)

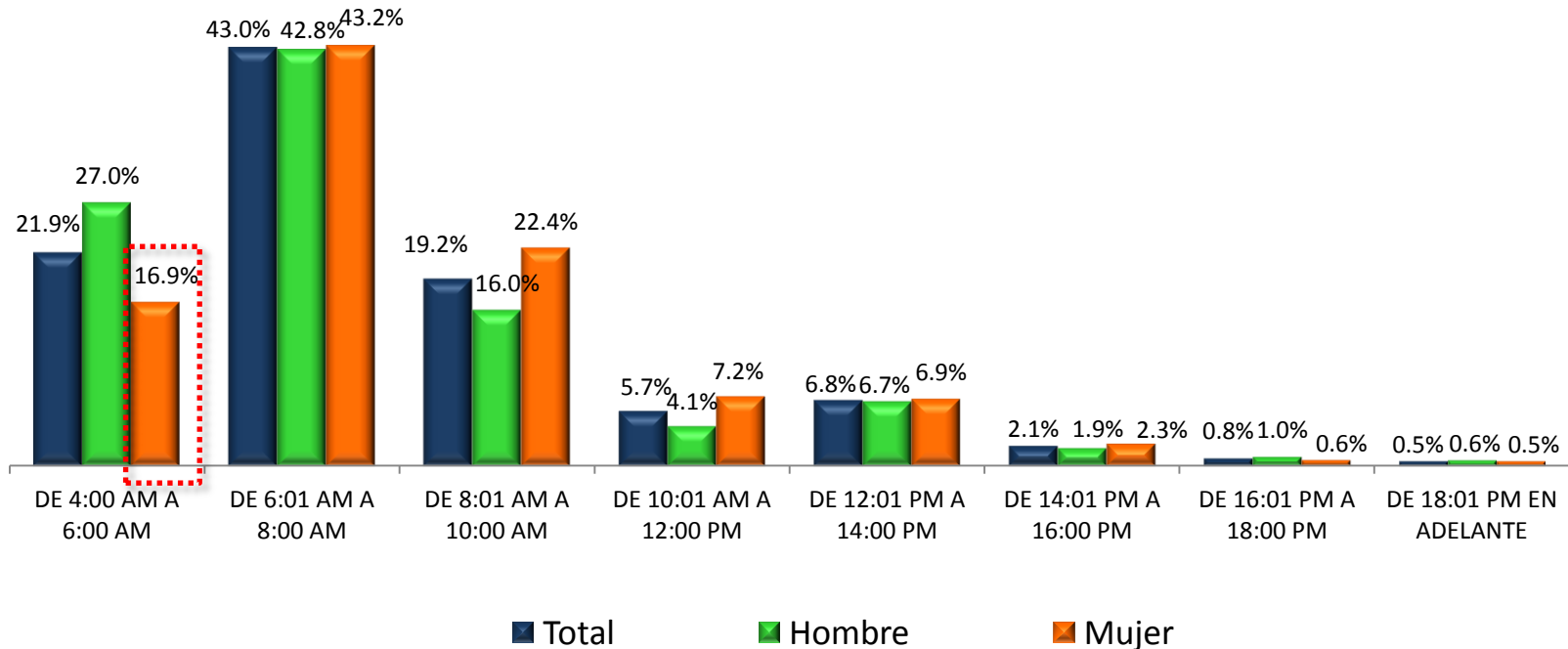
¿CON QUIÉN VIAJA?	MUJER
HIJO(A) MENOR DE EDAD	52.8%
HIJO(A) MAYOR DE EDAD	17.6%
ESPOSO(A)	16.5%
FAMILIAR	7.7%
MAMÁ / PAPÁ	3.3%
AMIGO(A)	1.1%
VECINO(A)	1.1%

●Referencias: Cuadro: 1.3 Base: 263

●Referencias: Cuadro: 1.3.1 Base: 95

# NECESIDADES: HORARIO DE SALIDA

Se detecta que en general, tanto mujeres como hombres, el rango de horario en el que en mayor medida, salen de su casa para iniciar sus actividades es de **6:01 a 8:00 am (43.0%)**, sin embargo casi **2** de cada **10** mujeres entrevistadas, que necesitan salir de sus casas para realizar sus actividades lo hacen entre las **4:00 am a las 6:00 am**.



# NECESIDADES: HORARIO DE SALIDA

Del **16.9%** de las mujeres que manifestaron salir entre las **4:00** y las **6:00** de la mañana, las que mayores proporciones por parada que se registran son:

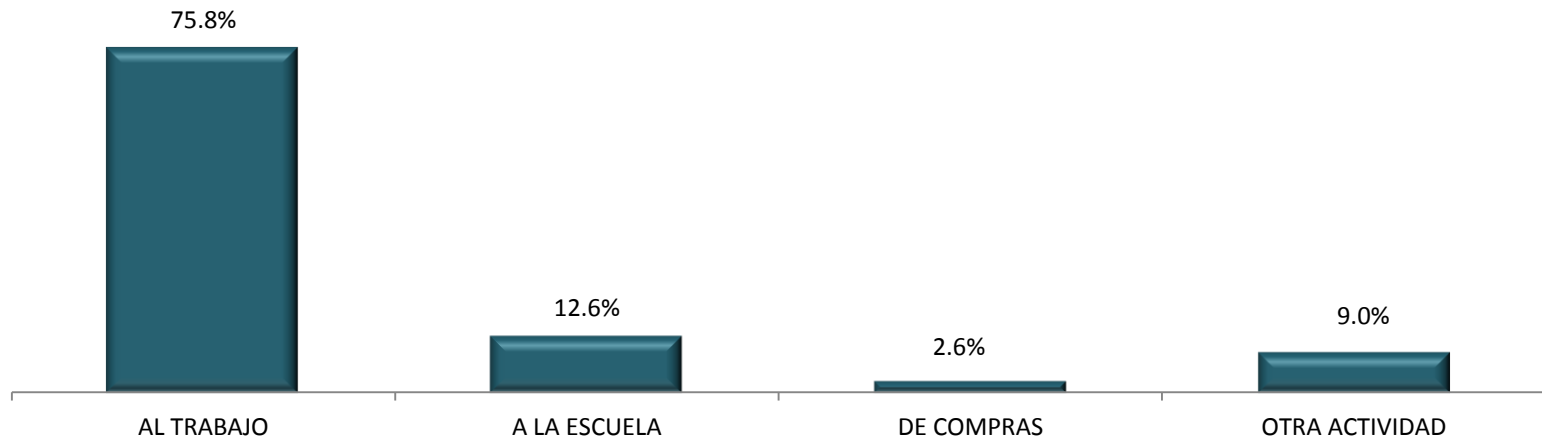
De las mujeres entrevistadas en esa parada

A. RUIZ CORTINES OTE-PTE / GUERRERO	<b>60.0%</b>
DR. MORONES PRIETO PTE- OTE / VASCONCELOS	<b>48.0%</b>
ELOY CAVAZOS OTE-PTE / TEC. DE NUEVO LEÓN	<b>48.0%</b>
DR MORONES PRIETO PTE- OTE / FRANCISCO VILLA NTE	<b>46.2%</b>
MIGUEL ALEMÁN NTE-SUR / CALZADA UNIÓN	<b>41.7%</b>
A. RUIZ CORTINES OTE-PTE / FÉLIX U. GÓMEZ (ISLETA)	<b>40.9%</b>
MIGUEL ALEMÁN SUR-NTE / AV. SAN RAFAEL	<b>40.0%</b>
ARTEAGA PTE.-OTE. / JUÁREZ	<b>40.0%</b>
CARR. A NUEVO LAREDO SUR - NTE / TOMAS URBINA ( PUENTE PEATONAL)	<b>36.0%</b>
CAMINO A SAN ROQUE SUR-NTE / CARR. A REYNOSA	<b>34.6%</b>

Referencias: Cuadro: 1.6 Base: 2504 (excluyendo casos de NR)

# NECESIDADES: HORARIO DE SALIDA

Del **16.9%** de las mujeres que tienen la necesidad de salir a tomar el transporte público entre las **4:00** y las **6:00** horas, la distribución de movilidad por destino es la siguiente:

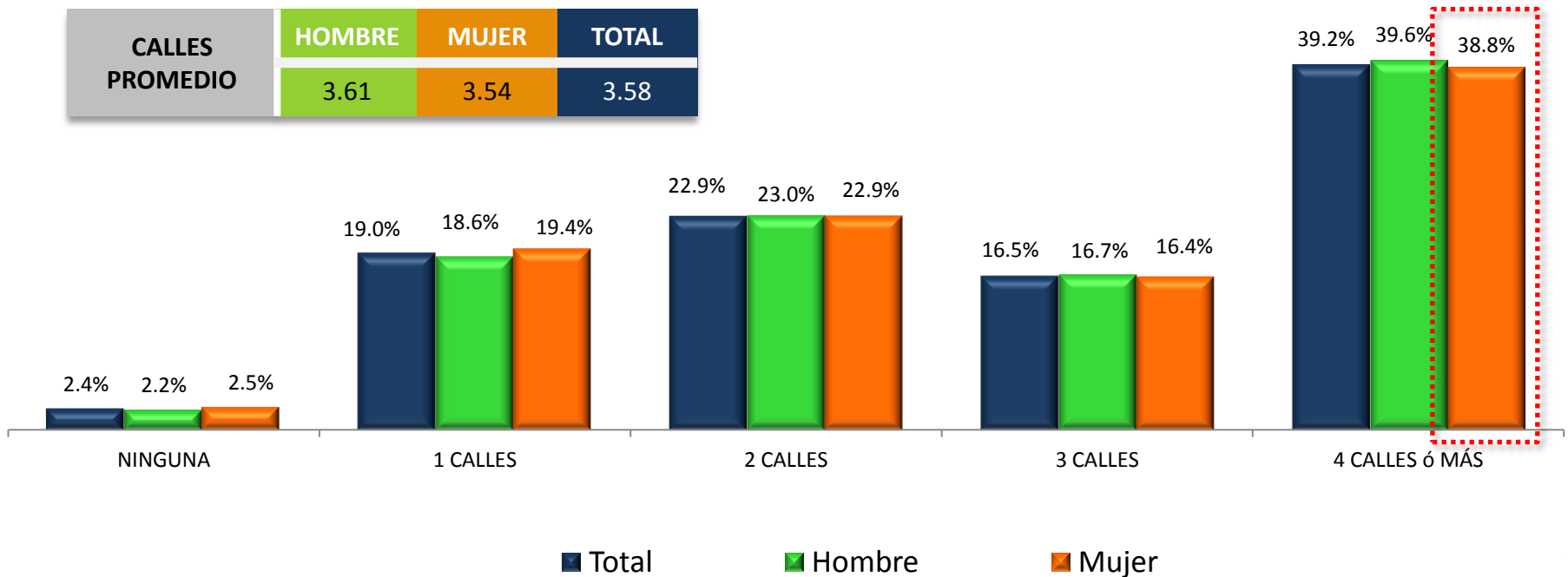


Referencias: Cuadro: 1.6 Base: 2504 (excluyendo casos de NR)

# NECESIDADES: DESPLAZAMIENTO A LA PARADA

En promedio se detecta que las (os) entrevistadas (os) caminan **3.6** calles para llegar a la parada donde toman el transporte público, No obstante existe un **38.8%** de mujeres, que manifiesta, que para llegar a la parada donde toman el transporte público, necesitan caminar **4** calles o más.

CALLES PROMEDIO	HOMBRE	MUJER	TOTAL
	3.61	3.54	3.58



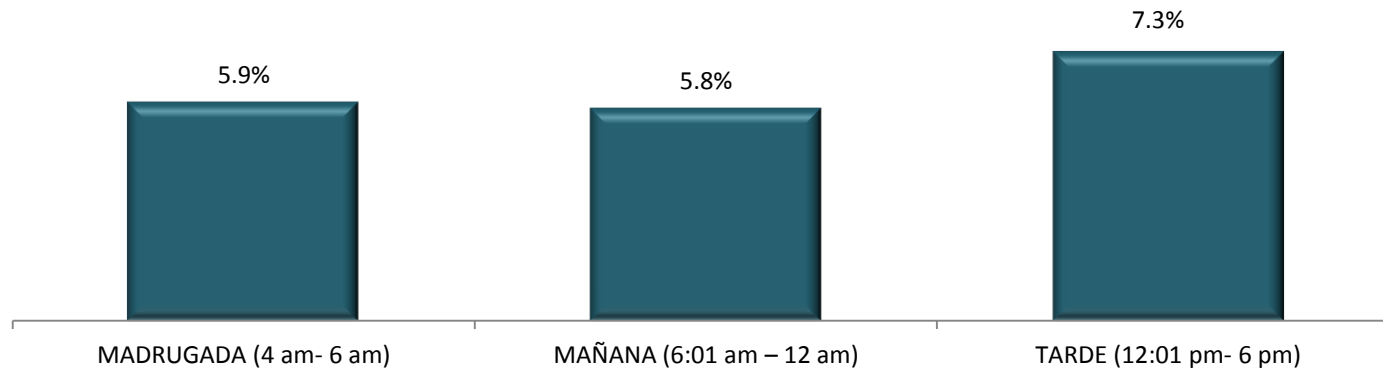
# NECESIDADES: DESPLAZAMIENTO A LA PARADA

Existe un **6.0%** de mujeres que indica caminar de **9** a más calles, las paradas donde se captó en mayor medida este fenómeno son:

De las mujeres entrevistadas en esa parada

MANUEL ORDOÑEZ AV. OTE-PTE / VENUS	16.0%
CARRETERA A SALTILLO PTE- OTE / SIERRA CALIZA	16.0%
BENITO JUÁREZ PTE-OTE / L. MATEOS	16.0%
CARR. A SAN ROQUE PTE-OTE / AVENIDA LAS TORRES	16.0%
ANTIGÜOS EJIDATARIOS SUR- NTE / 2 DE FEBRERO	15.4%
CABEZADA NTE-SUR / PALMIN ( SMART)	15.4%
ARAMBERRI PTE.-OTE. / JUÁREZ	12.5%
J. I. RAMON OTE.-PTE. / JUÁREZ	12.0%
RUIZ CORTINES PTE-OTE / CONSTITUYENTES DE N.L.	12.0%
CUAUHTÉMOC SUR-NTE. / ENTRE M. ARREOLA Y ARAMBERRI	11.5%

El horario, en el que refieren, se llevan a cabo estos viajes son:

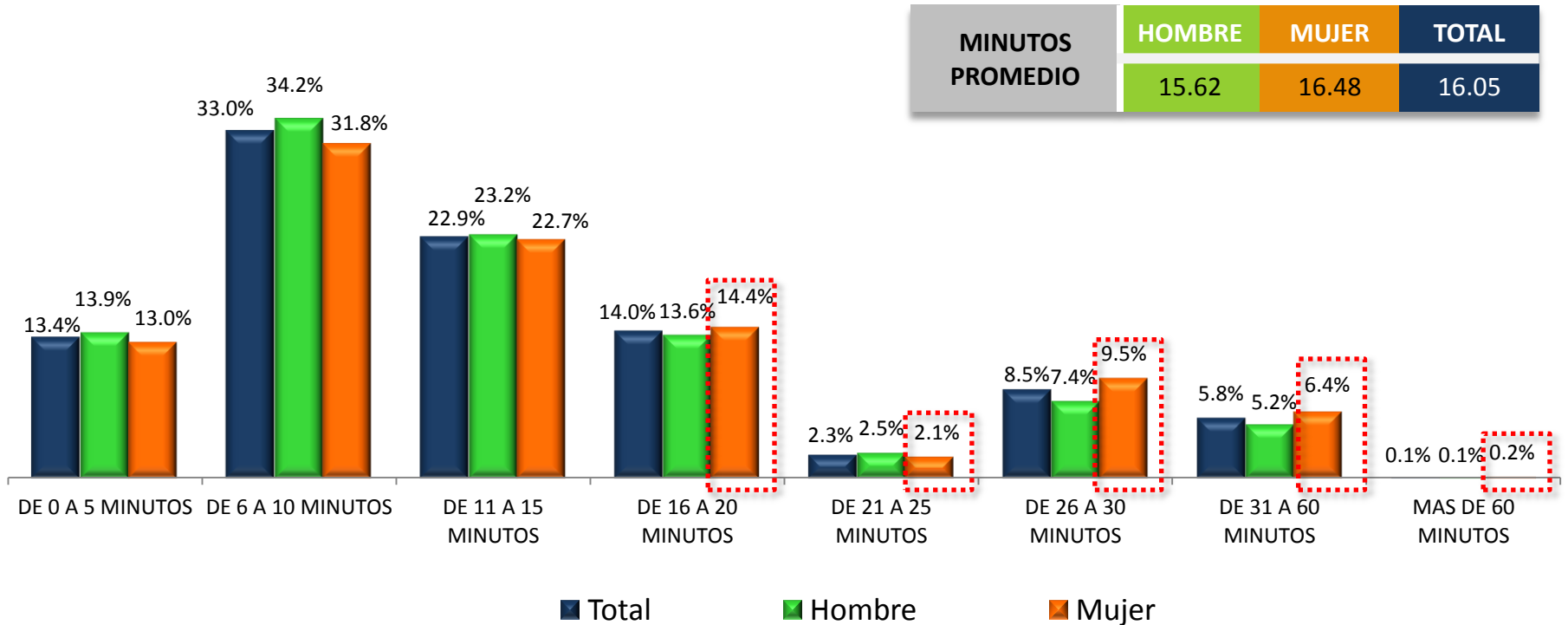


Del 100% que se traslado en ese horario



# NECESIDADES: TIEMPO DE ESPERA EN PARADA

Mujeres y hombres, refieren esperar en la parada del transporte público **16** minutos (en promedio), antes de que este pase. Se destaca el hecho de que una tercera parte de mujeres, dicen que, esperan más de **16** minutos al transporte.



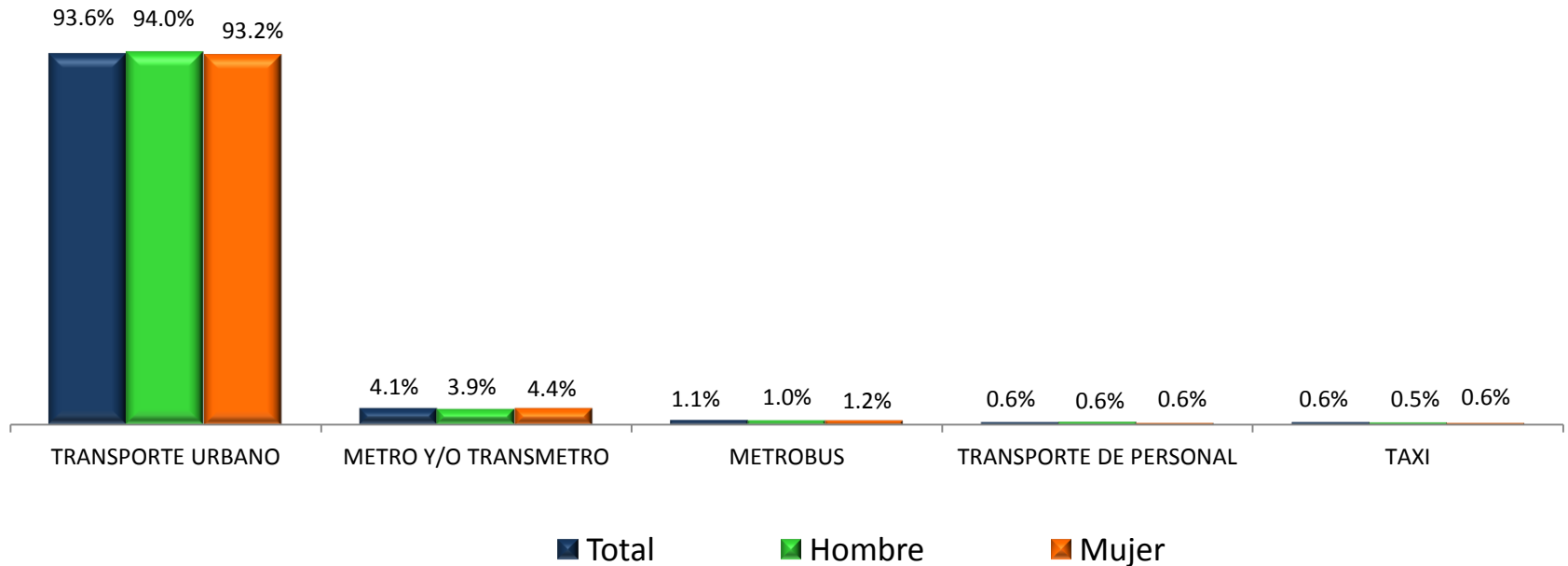
# NECESIDADES: TIEMPO DE ESPERA EN PARADA

En general las mujeres que estudian (**10.1%**), esperan en la parada del transporte público, poco menos que las mujeres que su destino es el trabajo y que las que van de compras.



# NECESIDADES: TIPO DE TRANSPORTE PÚBLICO USADO

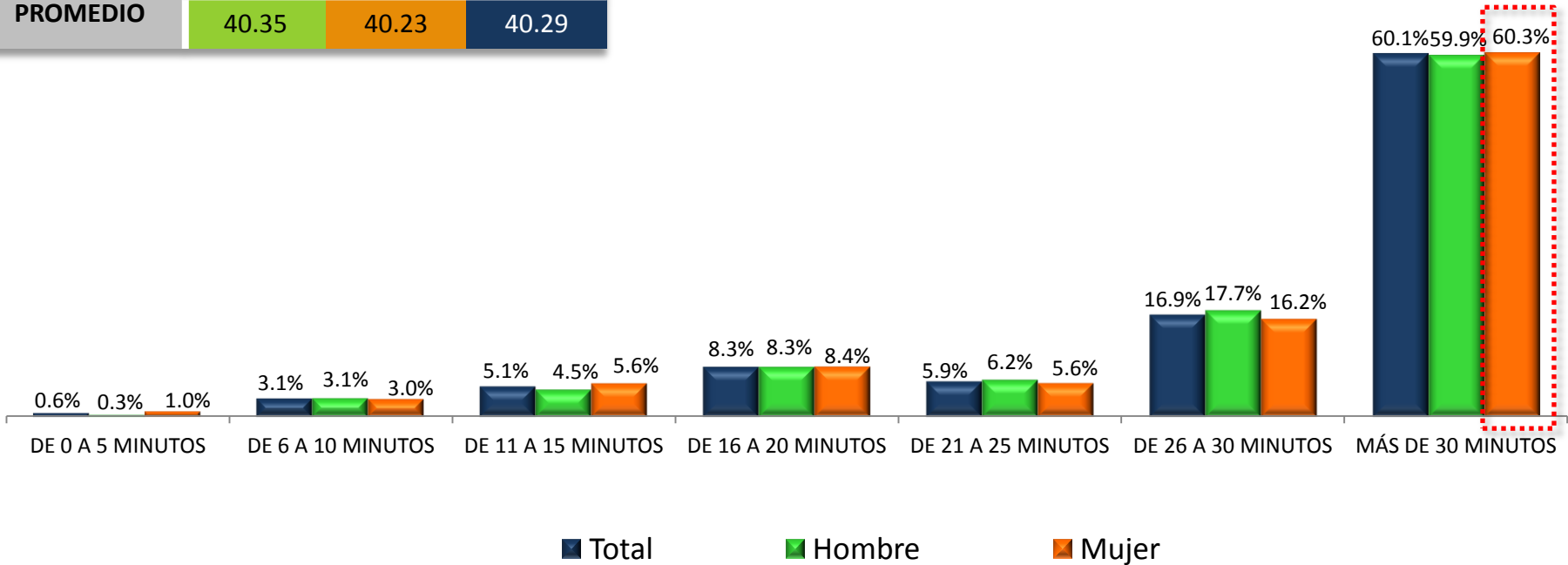
Tan solo un **6.8%** de las mujeres entrevistadas refieren utilizar como medio de transporte el metro y/ó transmetro, metrobús, transporte de personal o taxi, mientras que un **93.2%** tienen como necesidad el hacer uso del transporte urbano.



# NECESIDADES: TIEMPO DE RECORRIDO

En promedio se detecta que las (os) entrevistadas (os) hacen recorridos en el transporte público de **40** minutos. Se destaca que un **60.3%** de las mujeres entrevistadas duran en el transporte público más de **30** minutos por viaje.

MINUTOS PROMEDIO	HOMBRE	MUJER	TOTAL
	40.35	40.23	40.29

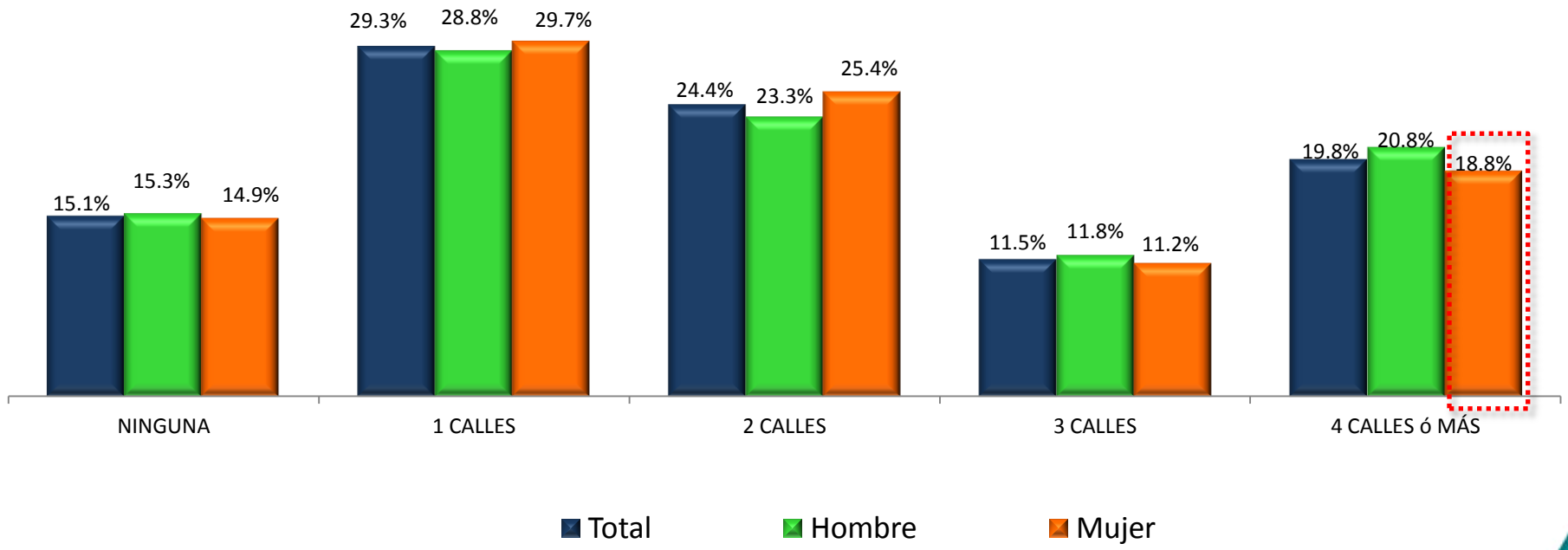


# NECESIDADES: DESPLAZAMIENTO A DESTINO FINAL/TRANSBORDO

En promedio las (os) usuarias (os) de transporte público, refieren caminar **2.33** calles, desde el lugar donde las (os) deja el transporte público hasta su destino final o siguiente transbordo.

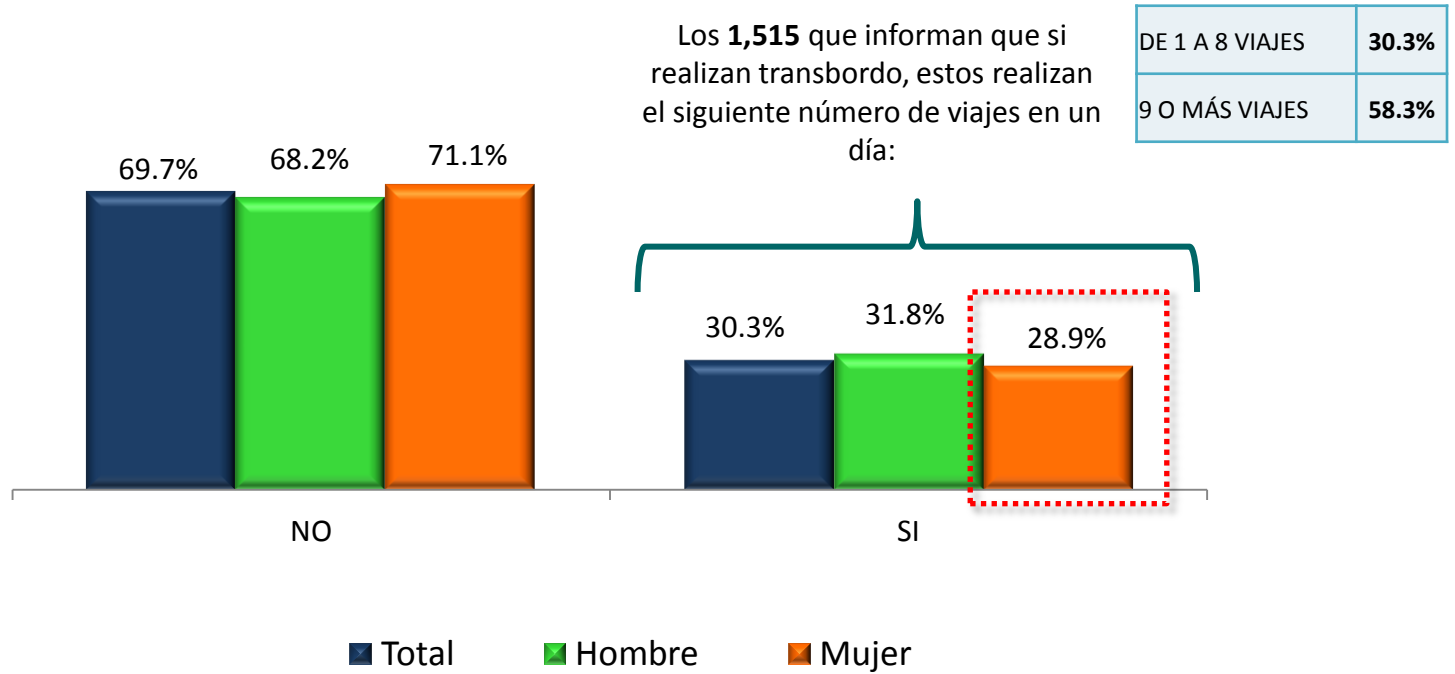
Un **18.8%** de las mujeres entrevistadas necesitan caminar **4** calles o más para el siguiente transbordo o llegar a su destino final.

CALLES PROMEDIO	HOMBRE	MUJER	TOTAL
	2.41	2.25	2.33



# NECESIDADES: TRANSBORDO

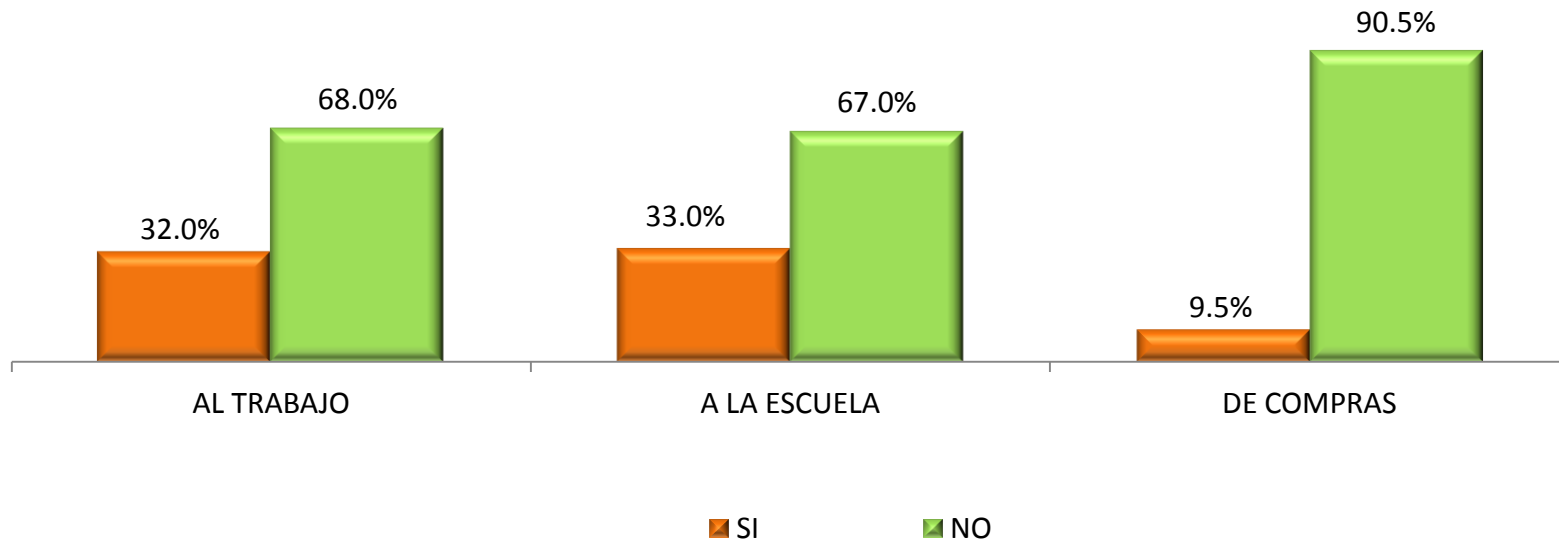
7 de cada 10 entrevistadas (os) declaran que no realizan transbordo para llegar a su destino final. En tanto que 2 de cada 10 mujeres entrevistadas afirmaron realizar algún transbordo para llegar a su destino final.



# NECESIDADES: TRANSBORDO

Las mujeres que se dirigen a trabajar ó a estudiar, requieren realizar transbordos, en una tercera parte de las informantes por cada subconjunto.

Esta proporción baja considerablemente entre las mujeres que se desplazan de compras.



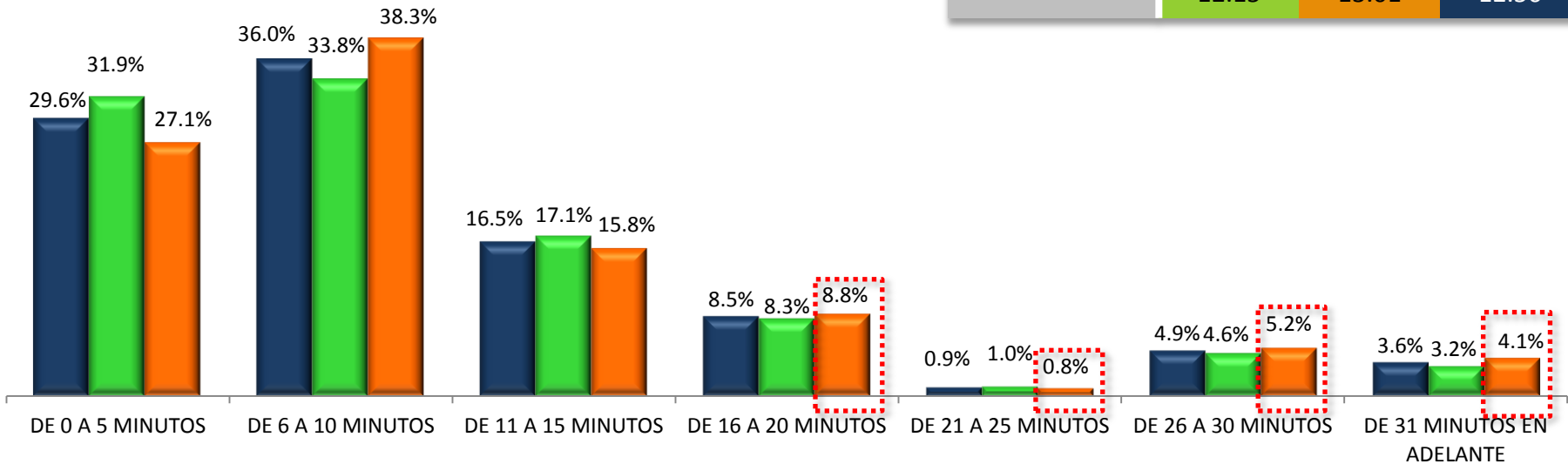
# NECESIDADES: TIEMPO DE ESPERA TRANSBORDO

Se detecta que entre las (os) usuarias (os) que necesitan realizar algún transbordo, en promedio deben esperar el transporte público **12.56** minutos.

Existen cerca de **286** mujeres que en su dinámica diaria de movilidad debe esperar **16** o más minutos el transporte público.

● Del **30.3%** que realiza algún transbordo para llegar a su destino habitual

MINUTOS PROMEDIO	HOMBRE	MUJER	TOTAL
	12.15	13.01	12.56



■ Total      ■ Hombre      ■ Mujer

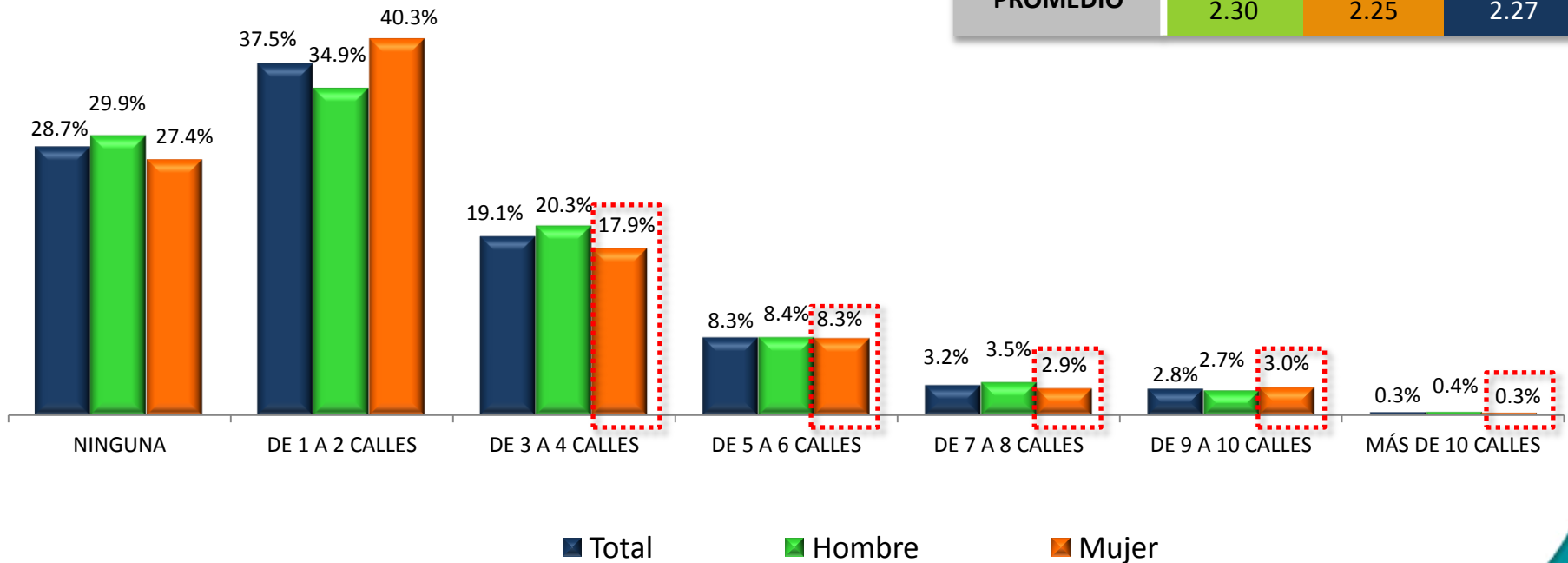


# NECESIDADES: DESTINO FINAL

En general hombres y mujeres, que realizan transbordos, llegan a caminar en promedio **2.27** calles, desde el lugar que les deja el transporte público hasta su destino final. En particular existe un **32.4%** que necesitan caminar de **3** calles a más para llegar a su destino final.

● Del **30.3%** que realiza algún transbordo para llegar a su destino habitual

CALLES PROMEDIO	HOMBRE	MUJER	TOTAL
	2.30	2.25	2.27

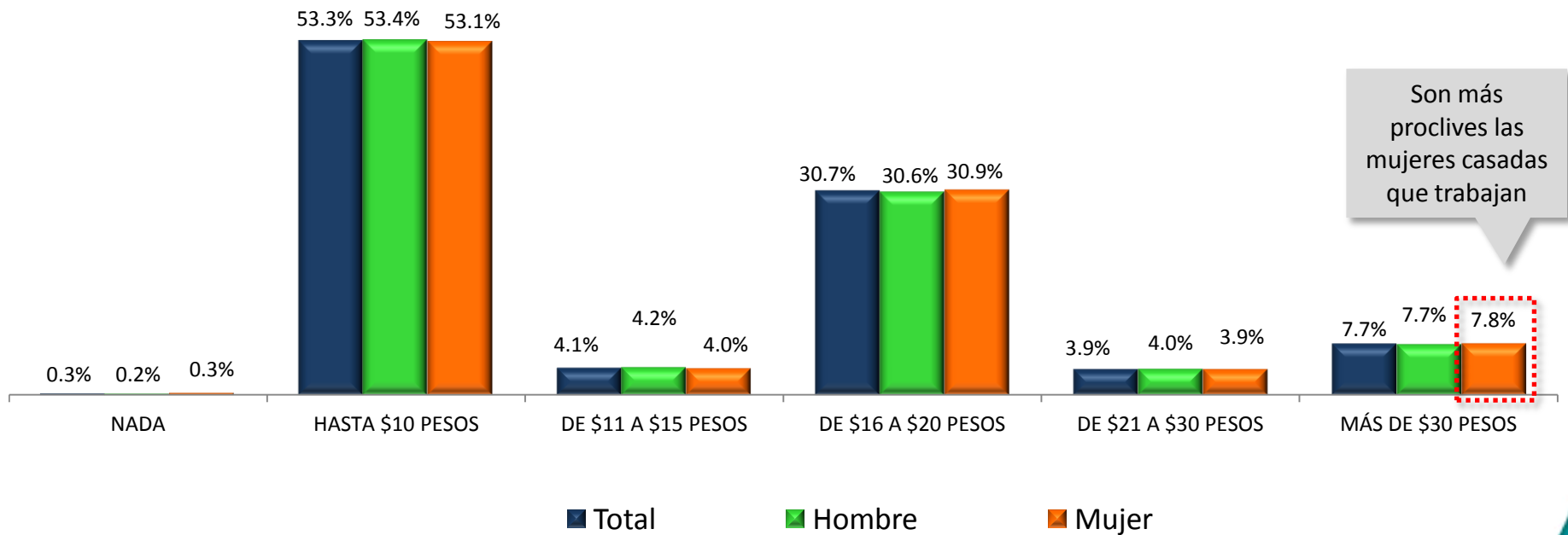


# NECESIDADES: GASTO

Un **53.3%** de las (os) entrevistadas (os) indicó que gasta de manera diaria, hasta **\$10.00** en transporte público, mientras que el **10%** mujeres gasta más de **\$30.00** en transporte público por día.

\*ÚNICAMENTE GASTO EN TRASLADO\*

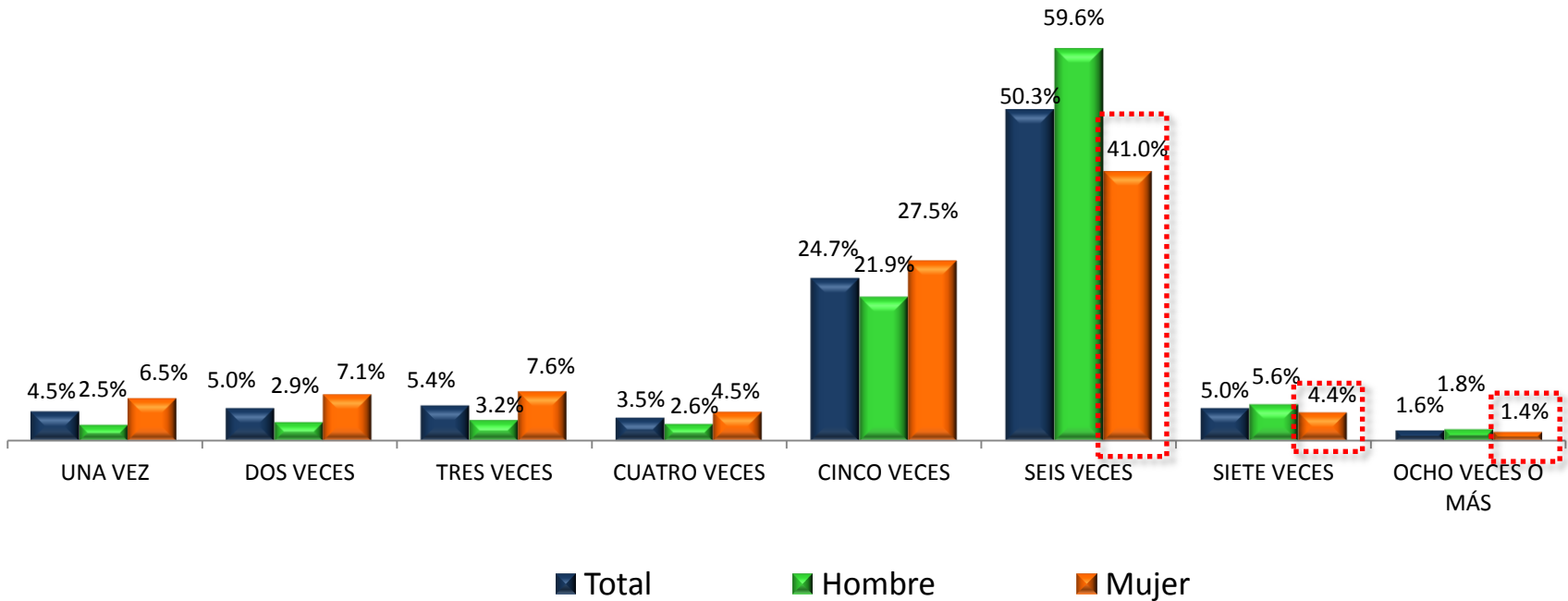
GASTO PROMEDIO	HOMBRE	MUJER	TOTAL
	\$16.27	\$16.45	\$16.36



# NECESIDADES: NÚMERO DE VIAJES POR SEMANA

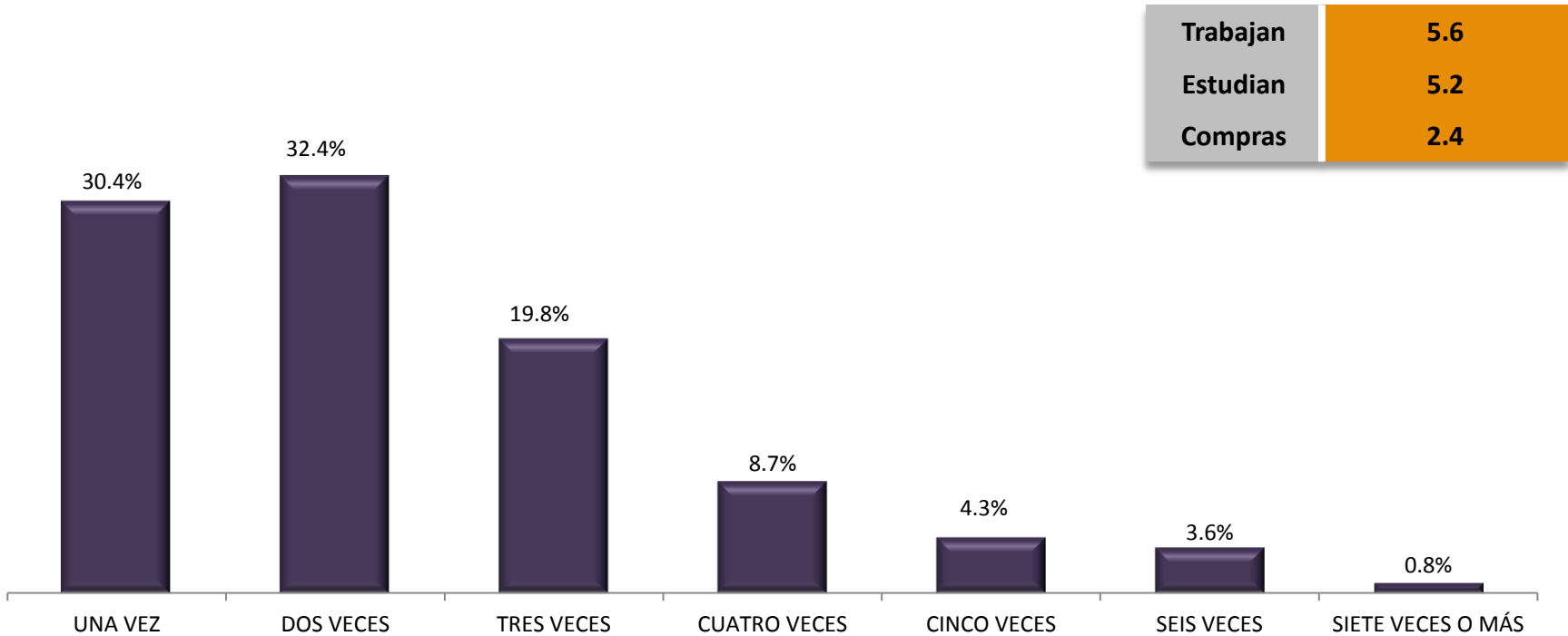
En promedio una (o) usuaria (o) de transporte público, realiza **5** viajes a la semana, no obstante un **46.6%** de las informantes, refirió que viaja seis veces o más.

VECES PROMEDIO	HOMBRE	MUJER	TOTAL
	5.54	4.90	5.22



# NECESIDADES: NÚMERO DE VIAJES POR SEMANA

Se observa que la mujer que hace uso del transporte público para realizar compras, viaja en promedio **2** veces a la semana, mucho menos que las mujeres que asisten a estudiar y aquellas que trabajan.



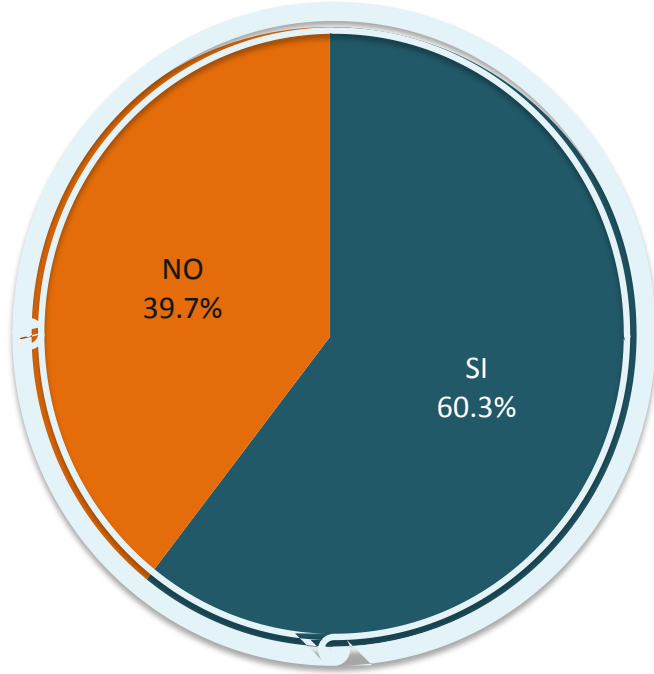
# Obstáculos

---

# OBSTÁCULOS

El estudio de diagnóstico de necesidades, retos y obstáculos de las (os) usuarias (os) del transporte público de la Zona Metropolitana de Monterrey, refleja que el **60.3% (3,017)** de las (os) entrevistadas (os) han sido víctimas de violencia durante su trayecto al destino final.

PROPORCIÓN DE ENTREVISTADAS (OS) QUE MANIFIESTAN HABER SIDO VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DURANTE SU TRAYECTO EN TRANSPORTE PÚBLICO

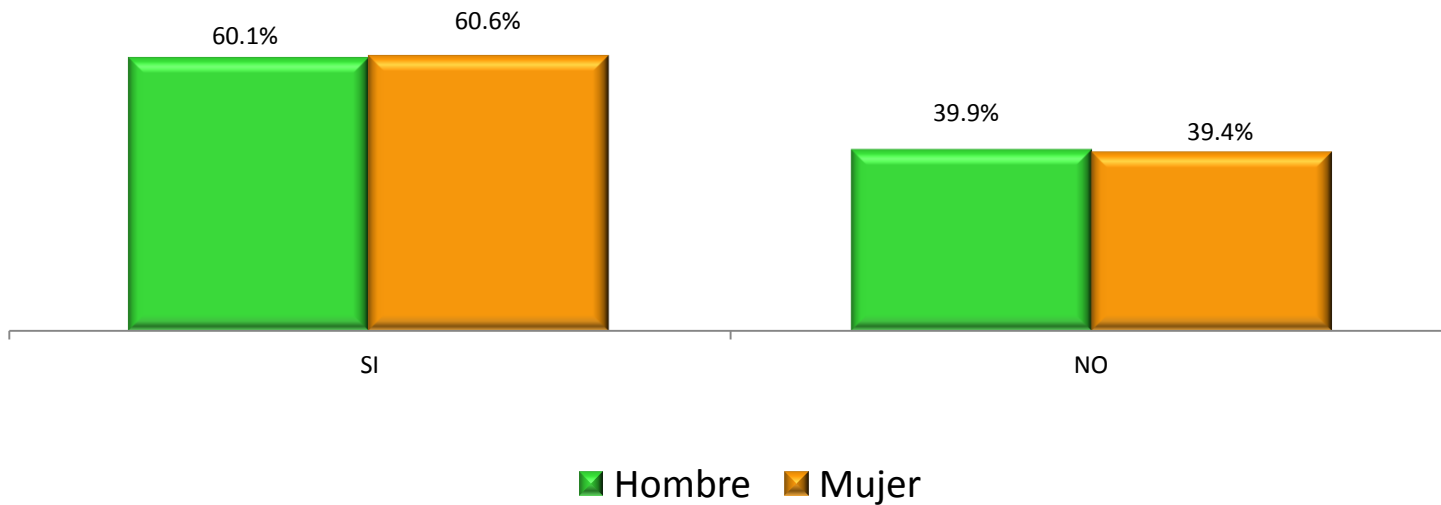


Referencias: Base: 5000

# OBSTÁCULOS

En particular se detecta **que este problema** lo viven mujeres y hombres, ya que **6** de cada **10** entrevistados refieren haber sufrido algún tipo de violencia, durante su movilidad en transporte público.

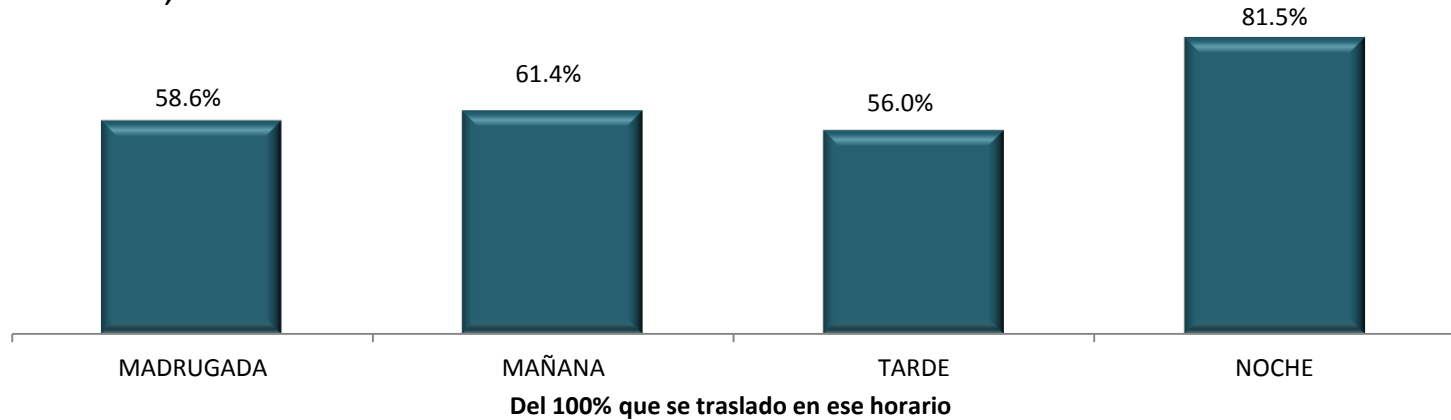
PROPORCIÓN DE MUJERES ENTREVISTADAS QUE MANIFIESTAN HABER SIDO VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DURANTES SU TRAYECTO EN TRANSPORTE PÚBLICO



Referencias: Base: 5000

# OBSTÁCULOS

Entre las y los informantes que han sufrido violencia, se observa que, son **2076** informantes quienes hacen mayor uso del transporte por la mañana y donde **6** de cada **10**, han sufrido violencia, mientras que **18** de **22** informantes que hacen uso de transporte por la noche, han sufrido violencia en este horario.



Las mujeres que han recibido algún tipo de violencia, refieren las siguientes paradas:

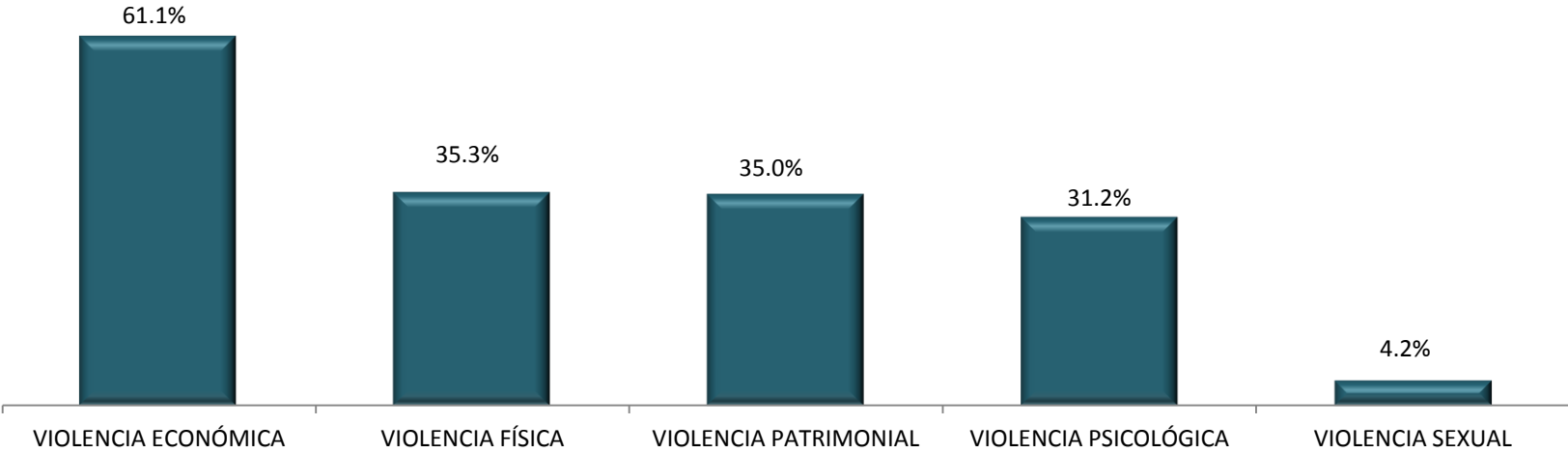
De las mujeres entrevistadas en esa parada

CARRETERA A SALTILLO OTE-PTE / UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA (UTE)	100.0%
BENITO JUÁREZ PTE-OTE / L. MATEOS	100.0%
AV. LA UNIDAD / UNIDAD POPULAR ( 100 MT. ANTES )	100.0%
ARBOLEDAS SUR-NTE / ANT. CAM. A CD. JUÁREZ	100.0%
MANUEL ORDOÑEZ AV. OTE-PTE / LUIS E. CANAVATI (antes en SORIANA)	96.2%
4 DE OCTUBRE (AGUALEGUAS ) / MONTERREY	96.0%
AVE. FÉLIX GALVÁN PTE-OTE / CONDUCTORES	96.0%
LOPEZ MATEOS SUR-NTE / AVE. CONDUCTORES ( 40 MTS ANTES )	92.3%
CALZADA MADERO (ZONA PTE) OTE-PTE / HOSPITAL Y FACULTAD	92.3%
MANUEL ORDOÑEZ AV. OTE-PTE / VENUS	92.0%



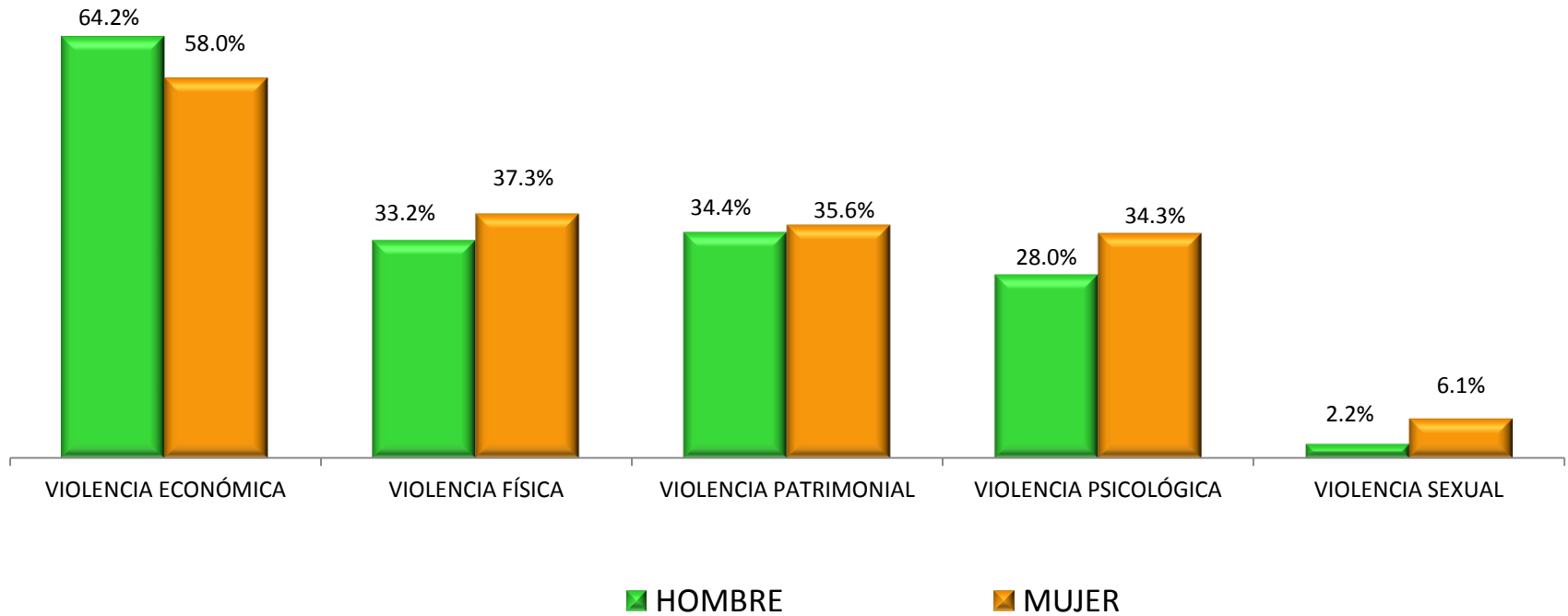
# OBSTÁCULOS

Se puede observar que del **60.3%** de las y los informantes, que dicen haber sufrido violencia durante el uso del transporte público, se presenta en: el **61.1%** por violencia económica, el **35.3%** en violencia física, **35.0%** violencia patrimonial, **31.2%** violencia psicológica y un **4.2%** violencia sexual.



# OBSTÁCULOS

Por sexo, se detecta que son las mujeres las que en mayor medida han sido víctimas de violencia física, psicológica o sexual.



Referencias: Base: 3017

# OBSTÁCULOS

Del **34.3%** de mujeres que han sufrido violencia psicológica, estos han sido principalmente por parte del chofer (**37.0%**), a quien califican como grosero, prepotente y gritón, siendo principalmente hombres.

¿Qué fue lo que vivió?		¿Por parte de quién fue?			Sexo	
		CONDUCTOR (A)	OTRO PASAJERO(A)	PERSONA QUE PASABA POR AHÍ	Hombre	Mujer
CHOFER GROSERO / PREPOTENTE / GRITÓN	<b>37.0%</b>	<b>90.2%</b>	<b>8.8%</b>	<b>1.0%</b>	<b>97.4%</b>	<b>2.6%</b>
FALTAS DE RESPETO / GROSERÍAS / INSULTOS / HUMILLACIONES / AGRESIÓN VERBAL	<b>20.9%</b>	<b>11.0%</b>	<b>39.4%</b>	<b>49.5%</b>	<b>92.7%</b>	<b>7.3%</b>

Asimismo, el **20.9%** de mujeres que han sufrido violencia psicológica, reportan faltas de respeto, groserías, insultos, humillaciones y agresiones verbales, principalmente por personas que pasaban y por otros pasajeros, generalmente hombres.

# OBSTÁCULOS

Este fenómeno ha sido expresado en mayor medida por las informantes captados en las siguientes paradas:

CHOFER GROSERO / PREPOTENTE / GRITÓN

FALTAS DE RESPETO / GROSERÍAS / INSULTOS / HUMILLACIONES / AGRESIÓN VERBAL

De las mujeres entrevistadas en esa parada

BENITO JUÁREZ SUR-NTE. / ENTRE ARAMBERRI Y R. MARTÍNEZ	3.6%
CARRETERA A SALTILLO PTE- OTE / SIERRA CALIZA	3.1%
ARAMBERRI PTE.-OTE. / PINO SUÁREZ	3.1%
ARAMBERRI PTE.-OTE. / JUÁREZ	3.1%
CUAUHTÉMOC SUR-NTE. / COLÓN	3.1%
CUAUHTÉMOC SUR-NTE. / PADRE MIER	2.6%
LOPEZ MATEOS SUR-NTE / AVE. CONDUCTORES ( 40 MTS ANTES )	2.6%
AVE.CONSTITUCION (CALLE LATERAL) OTE-PTE / FÉLIX U. GÓMEZ (FTE..A HOSPITAL DE GINE)	2.6%
MANUEL J. CLOUTHIER AV. OTE-PTE / SAN FCO. - STA. MA. DE LA RIVERA	2.1%
AV. GUSTAVO DIAZ ORDAZ. PTE-OTE / BENITO JUÁREZ (SORIANA)	2.1%

CARRETERA A SALTILLO OTE-PTE / UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA (UTE)	11.9%
CLOUTHIER PTE - OTE / ORO	6.4%
FIERRO NTE- SUR / COATLICUE	5.5%
ALFONSO REYES NTE-SUR / COLÓN	5.5%
MANUEL ORDOÑEZ AV. OTE-PTE / VENUS	3.7%
ARAMBERRI PTE.-OTE. / PINO SUÁREZ	3.7%
COLÓN OTE.- PTE. / AMADO NERVO (CENTRAL DE AUTOBUSES)	3.7%
CUAUHTÉMOC SUR-NTE. / ARTEAGA	3.7%
AVE. FÉLIX GALVÁN PTE-OTE / CONDUCTORES	3.7%
CAMINO A LAS PEDRERAS / CAMINO A GRANJA AGROPECUARIA	2.8%

MADRUGADA (4 am- 6 am)	16.1%
MAÑANA (6:01 am – 12 am)	70.5%
TARDE (12:01 pm- 6 pm)	11.4%
NOCHE (6:01 pm- 12 am)	2.1%

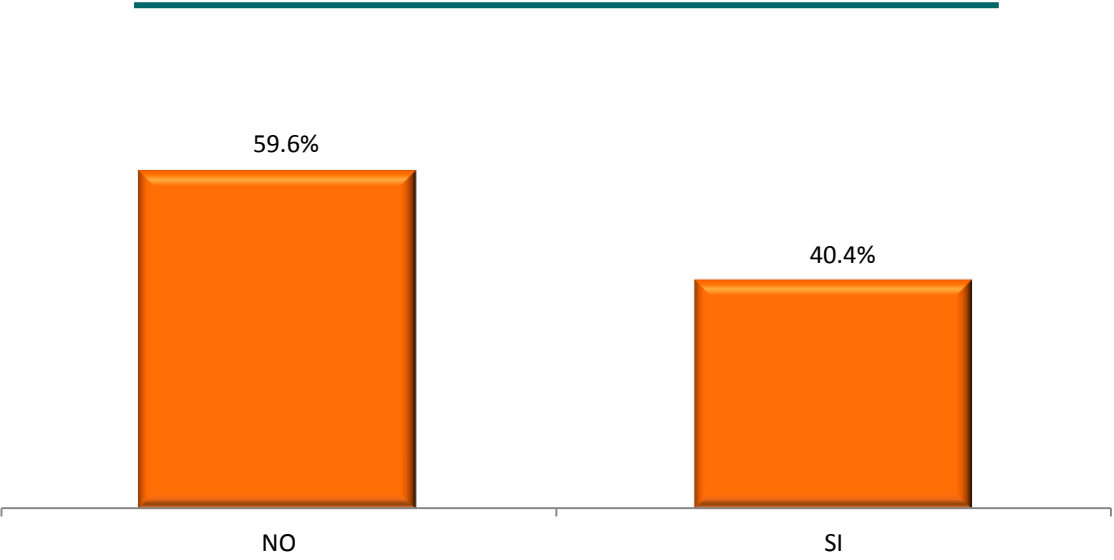
MADRUGADA (4 am- 6 am)	13.0%
MAÑANA (6:01 am – 12 am)	81.5%
TARDE (12:01 pm- 6 pm)	5.6%

Del 100% que se traslado en ese horario

# OBSTÁCULOS

Existe un **40.4%** de mujeres que hacen uso de transporte público en la Zona Metropolitana de Monterrey, que han sido víctimas de violencia económica, al tener como obstáculo, el que alguna vez el chofer, no la haya dejado subir a la unidad por falta de cambio.

¿Alguna vez no lo han dejado subirse al transporte por falta de cambio?



Referencias: Cuadro: 2.12 Base: 1518 (excluyendo casos de NR)

# OBSTÁCULOS

Lo anterior se refleja en mayor medida por las informantes captadas en las siguientes paradas:

De las mujeres entrevistadas en esa parada

ARBOLEDAS SUR-NTE / ANT. CAM. A CD BENITO JUÁREZ	100.0%
CAMINO A LAS PEDRERAS / CAMINO A GRANJA AGROPECUARIA	85.7%
CAMINO A SAN ROQUE SUR-NTE / FTE.. A PLAZA SAN ROQUE	80.0%
BENITO JUÁREZ PTE-OTE / L. MATEOS	60.0%
CUAUHTÉMOC SUR-NTE. / COLÓN	88.2%
CARRETERA A SALTILLO OTE-PTE / UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA (UTE)	50.0%
BENITO JUÁREZ PTE-OTE / FTE.. A EXPOSICIÓN	68.4%
CHAPULTEPEC OTE-PTE / CUAUHTÉMOC Y/O ARTEAGA	76.5%
MANUEL ORDOÑEZ AV. OTE-PTE / VENUS	52.2%
BENITO JUÁREZ SUR-NTE. / ENTRE ARAMBERRI Y R. MARTÍNEZ	63.2%

Se observa que en general a todas horas se presenta este tipo de violencia.

MADRUGADA (4 am- 6 am)	40.3%
MAÑANA (6:01 am – 12 am)	40.2%
TARDE (12:01 pm- 6 pm)	43.6%
NOCHE (6:01 pm- 12 am)	30.8%

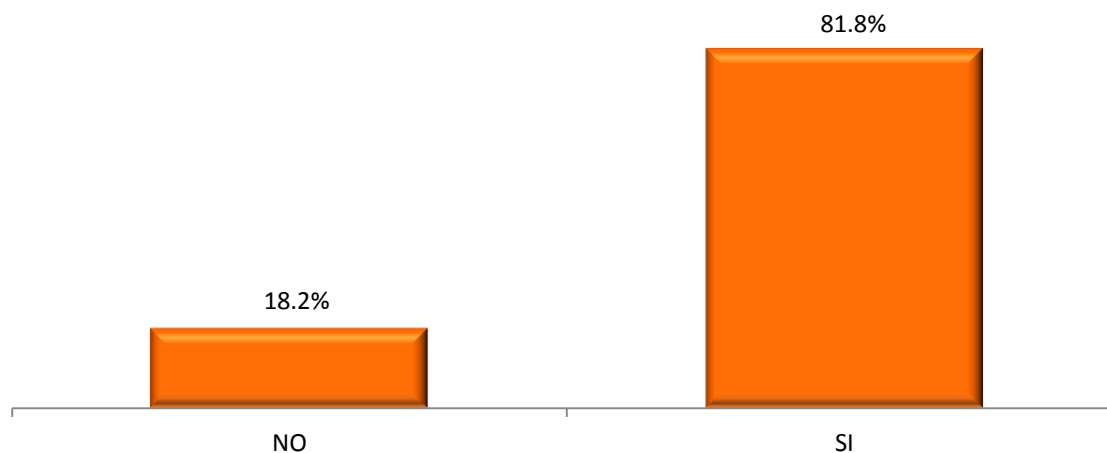
Del 100% que se traslado en ese horario

Referencias: Cuadro: 2.12 Base: 1518

# OBSTÁCULOS

2 de cada 10 mujeres entrevistadas, indica que ha vivido el que no les regresen el cambio completo.

¿Siempre que paga el transporte público, le regresan su cambio completo?



Referencias: Cuadro: 2.11 Base: 1517 (excluyendo casos de NR)

# OBSTÁCULOS

Estás manifestaciones se vertieron principalmente entre las entrevistadas de las paradas:

De las mujeres entrevistadas en esa parada

GUERRERO NTE.- SUR / ARTEAGA	54.5%
ALFONSO REYES SUR-NTE / J. SÁNCHEZ AZCONA ( COCA COLA )	50.0%
BENITO JUÁREZ PTE-OTE / L. MATEOS	36.0%
ALFONSO REYES NTE-SUR / FRENTE CRUZ ROJA/ H. DUNANT	39.1%
ANTIGUOS EJIDATARIOS SUR- NTE / 2 DE FEBRERO	81.8%
BENITO JUÁREZ PTE-OTE / FTE.. A EXPOSICIÓN	36.8%
CUAUHTÉMOC SUR-NTE. / COLÓN	41.2%
CALZADA MADERO (ZONA PTE) OTE-PTE / HOSPITAL CIVIL / GONZALITOS	29.2%
MANUEL J. CLOUTHIER AV. OTE-PTE / SAN FCO. - STA. MA. DE LA RIVERA	31.6%
CARR. A REYNOSA OTE-PTE / AV. STA CRUZ	50.0%

Siendo el horario más común por la noche

MADRUGADA (4 am- 6 am)	<b>22.0%</b>	<b>2 de cada 10</b>
MAÑANA (6:01 am – 12 am)	<b>16.0%</b>	<b>Casi 2 de cada 10</b>
TARDE (12:01 pm- 6 pm)	<b>27.7%</b>	<b>3 de cada 10</b>
NOCHE (6:01 pm- 12 am)	<b>38.5%</b>	<b>4 de cada 10</b>

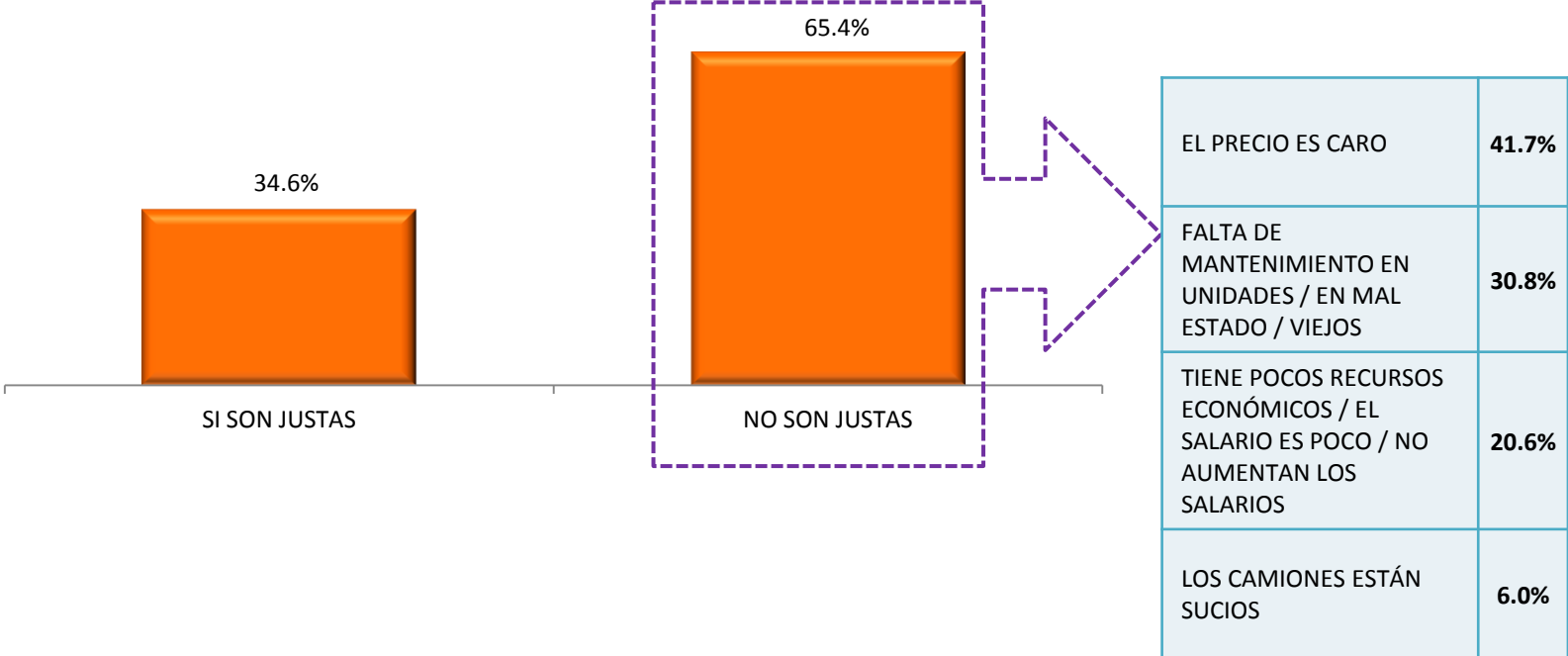
Del 100% que se traslado en ese horario

● **Referencias:** Cuadro: **2.11**      Base: **1517 (excluyendo casos de NR)**



# OBSTÁCULOS

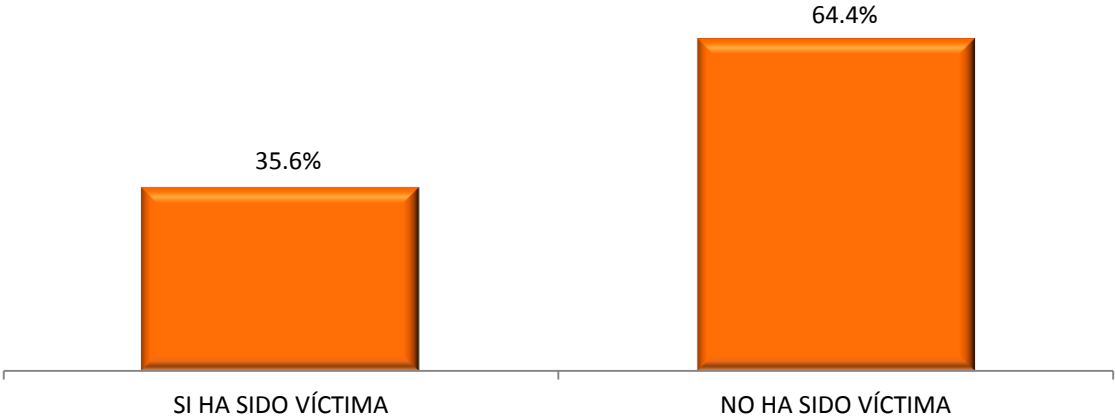
6 de cada 10 mujeres entrevistadas, perciben como no justas las tarifas de transporte público.



Se observa una correlación en costo-beneficio, ya que lo consideran caro y que a las unidades les hace falta mantenimiento.

# OBSTÁCULOS

**35.6%** de las mujeres entrevistadas, han tenido como obstáculo, el haber recibido una agresión con dolo y/o intención de algún pasajero (a), conductor (a) o autoridad hacia sus pertenencias, ya sea pateado su mochila/bolso, aventado sus cosas, ensuciado, aplastado.



Por lo tanto un **92%** de las mujeres que afirman haber recibido una agresión con dolo hacia sus pertenencias, no tiene confianza en viajar con pertenencias de valor.

Referencias: Cuadro: 2.5 Base: 1524

# OBSTÁCULOS

Este fenómeno se presenta principalmente entre las entrevistadas en las siguientes paradas:

De las mujeres entrevistadas en esa parada

ALFONSO REYES NTE-SUR / FRENTE CRUZ ROJA/ H. DUNANT	87.0%
AV. LA UNIDAD / UNIDAD POPULAR ( 100 MT. ANTES )	76.0%
LÓPEZ MATEOS SUR-NTE / AVE. CONDUCTORES ( 40 MTS ANTES )	79.2%
16 DE SEPTIEMBRE OTE-PTE / BAJA CALIFORNIA	85.0%
CUAUHTÉMOC SUR-NTE. / PADRE MIER	100.0%
CAMINO A LAS PEDRERAS / CAMINO A GRANJA AGROPECUARIA	76.2%
AV. GUSTAVO DÍAZ ORDAZ. PTE-OTE / BENITO JUÁREZ (SORIANA)	100.0%
BENITO JUÁREZ PTE-OTE / LERDO DE TEJADA	71.4%
BENITO JUÁREZ PTE-OTE / L. MATEOS	60.0%
ARTEAGA PTE.-OTE. / FÉLIX U. GÓMEZ	83.3%

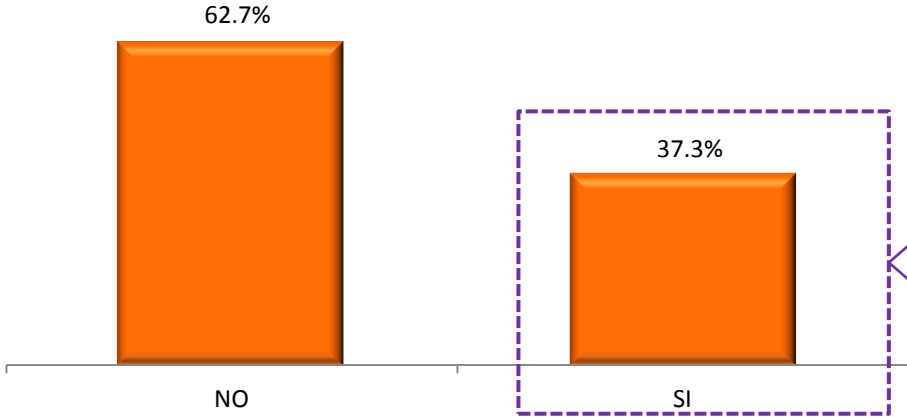
El horario más proclive es por la noche:

MADRUGADA (4 am- 6 am)	92.8%
MAÑANA (6:01 am – 12 am)	92.2%
TARDE (12:01 pm- 6 pm)	96.9%
NOCHE (6:01 pm- 12 am)	100.0%

Del 100% que se traslado en ese horario

# OBSTÁCULOS

Casi **4** de cada **10** mujeres entrevistadas afirman tener como obstáculo el haber sido víctimas de violencia física en el transporte público.



¿Por parte de quién fue éste ataque?	
<b>OTRO PASAJERO(A)</b>	<b>65.8%</b>
PERSONA QUE PASABA POR AHÍ	26.6%
CONDUCTOR(A)	6.9%

¿Era hombre o mujer?	
<b>HOMBRE</b>	<b>90.1%</b>
MUJER	9.7%

# OBSTÁCULOS

Lo anterior se mencionó principalmente entre las entrevistadas captadas en las paradas:

De las mujeres entrevistadas en esa parada

CLOUTHIER PTE - OTE / ORO	82.6%
4 DE OCTUBRE (AGUALEGUAS ) / MONTERREY	66.7%
AVE. FÉLIX GALVÁN PTE-OTE / CONDUCTORES	62.5%
CALZADA MADERO (ZONA PTE) OTE-PTE / HOSPITAL CIVIL / GONZALITOS	62.5%
ARBOLEDAS SUR-NTE / ANT. CAM. A VILLA JUÁREZ	56.0%
AV. LA UNIDAD / UNIDAD POPULAR ( 100 MT. ANTES )	52.0%
CARR. LAREDO STA. ROSA PTE-OTE / ENTRADA A COSMÓPOLIS	72.2%
RHODESIA DEL NORTE OTE- PTE / TELÉFONOS	61.9%
CAMINO A SAN ROQUE SUR-NTE / FTE.. A PLAZA SAN ROQUE	60.0%
ALFONSO REYES SUR-NTE / GRAL ANAYA ( ESTACION METRO )	57.1%

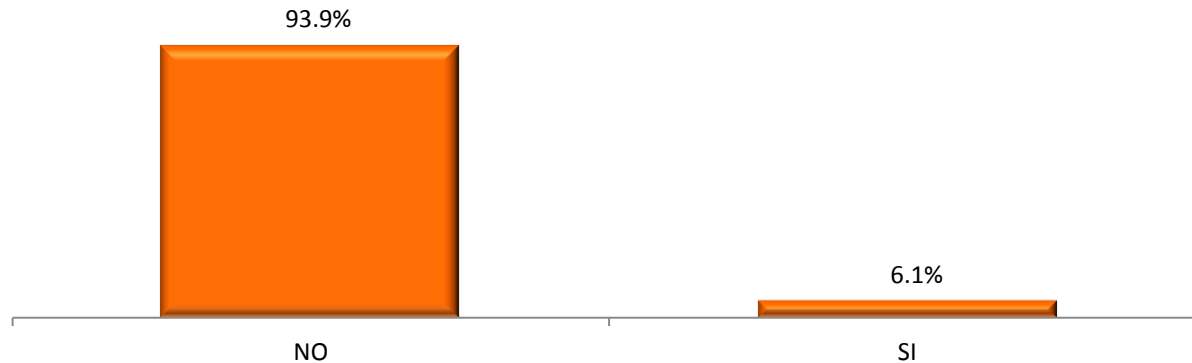
Se observa esto en mayor proporción entre las usuarias matutinas.

MADRUGADA (4 am- 6 am)	36.3%
MAÑANA (6:01 am – 12 am)	38.7%
TARDE (12:01 pm- 6 pm)	29.3%
NOCHE (6:01 pm- 12 am)	30.8%

Del 100% que se traslado en ese horario

# OBSTÁCULOS

**93** mujeres entrevistadas expresan haber sido victimas de abuso sexual.



Lo anterior fue referido en las siguientes paradas:

De las mujeres entrevistadas en esa parada

MANUEL ORDOÑEZ AV. OTE-PTE / VENUS	21.7%
ELOY CAVAZOS OTE-PTE / TEC. DE NUEVO LEÓN	35.7%
EMILIANO ZAPATA OTE- PTE / FELIPE ÁNGELES	28.6%
BENITO JUÁREZ PTE-OTE / FTE.. A EXPOSICIÓN	21.1%
ARTEAGA PTE.-OTE. / VILLAGRÁN	21.1%
PINO SUÁREZ NTE.- SUR / M. ARREOLA (FTE.. ALAMEDA)	33.3%
BENITO JUÁREZ PTE-OTE / LERDO DE TEJADA	14.3%
BENITO JUÁREZ PTE-OTE / EVOLUCIÓN (WALMART)	21.4%
CUAUHTÉMOC SUR-NTE. / PADRE MIER	18.8%
CUAUHTÉMOC SUR-NTE. / COLÓN	17.6%

# PARADAS CON MAYOR CASOS DE VIOLENCIA

	VIOLENCIA ECONÓMICA			VIOLENCIA FÍSICA			VIOLENCIA PATRIMONIAL	
	Casos	%		Casos	%		Casos	%
ARBOLEDAS SUR-NTE / ANT. CAM. A VILLA JUÁREZ	49	98.0%	4 DE OCTUBRE (AGUALEGUAS) / MONTERREY	30	69.8%	ARBOLEDAS SUR-NTE / ANT. CAM. A VILLA JUÁREZ	33	66.0%
CARRETERA A SALTILLO OTE-PTE / UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA (UTE)	35	74.5%	ARBOLEDAS SUR-NTE / ANT. CAM. A VILLA JUÁREZ	29	58.0%	CAMINO A SAN ROQUE SUR-NTE / FTE. A PLAZA SAN ROQUE	31	75.6%
CAMINO A LAS PEDRERAS / CAMINO A GRANJA AGROPECUARIA	35	85.4%	CLOUTHIER PTE - OTE / ORO	28	73.7%	ALFONSO REYES SUR-NTE / GRAL ANAYA ( ESTACION METRO )	27	62.8%
CAMINO A SAN ROQUE SUR-NTE / FTE. A PLAZA SAN ROQUE	34	82.9%	CALZADA MADERO (ZONA PTE) OTE-PTE / HOSPITAL CIVIL / GONZALITOS	28	66.7%	BENITO JUÁREZ PTE-OTE / BARBADILLO	26	76.5%
BENITO JUÁREZ SUR-NTE. / PADRE MIER	33	89.2%	AV. LA UNIDAD / UNIDAD POPULAR ( 100 MT. ANTES )	27	60.0%	CARR. LAREDO STA. ROSA PTE-OTE / ENTRADA A COSMÓPOLIS	26	63.4%
BENITO JUÁREZ PTE-OTE / L. MATEOS	32	68.1%	CARR. LAREDO STA. ROSA PTE-OTE / ENTRADA A COSMÓPOLIS	27	65.9%	MANUEL ORDOÑEZ AV. OTE-PTE / LUIS E. CANAVATI (ANTES EN SORIANA)	25	54.3%
ARAMBERRI PTE.-OTE. / JUÁREZ	31	73.8%	RHODESIA DEL NORTE OTE- PTE / TELÉFONOS	27	62.8%	4 DE OCTUBRE (AGUALEGUAS) / MONTERREY	25	58.1%
MANUEL J. CLOUTHIER AV. OTE-PTE / SAN FCO. - STA. MA. DE LA RIVERA	30	83.3%	ALFONSO REYES SUR-NTE / GRAL ANAYA ( ESTACIÓN METRO )	24	55.8%	RHODESIA DEL NORTE OTE- PTE / TELÉFONOS	24	55.8%
ARTEAGA PTE.-OTE. / VILLAGRÁN	29	76.3%	GUERRERO NTE.- SUR / ARTEAGA	23	48.9%	CARRETERA A SALTILLO OTE-PTE / UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA (UTE)	22	46.8%
ARTEAGA PTE.-OTE. / FELIX U. GOMEZ	29	70.7%	AVE. FÉLIX GALVAN PTE-OTE / CONDUCTORES	23	46.9%	CARR. AGUA FRÍA NTE-SUR / PANTEÓN (FTE)	22	48.9%

	MÁS SE REPITE
	SE REPITE 2 OCASIONES
	1 OCASIÓN

# PARADAS CON MAYOR CASOS DE VIOLENCIA

	VIOLENCIA PSICOLÓGICA			VIOLENCIA ABUSO SEXUAL	
	Casos	%		Casos	%
RHODESIA DEL NORTE OTE- PTE / TELÉFONOS	32	74.4%	PINO SUÁREZ NTE.- SUR / COLON	12	27.9%
GUERRERO NTE.- SUR / ARTEAGA	28	59.6%	MANUEL ORDOÑEZ AV. OTE-PTE / VENUS	6	14.3%
4 DE OCTUBRE (AGUALEGUAS) / MONTERREY	27	62.8%	ELOY CAVAZOS OTE-PTE / TEC. DE NUEVO LEÓN	6	26.1%
CARR. LAREDO STA. ROSA PTE-OTE / ENTRADA A COSMÓPOLIS	27	65.9%	BENITO JUÁREZ PTE-OTE / FTE. A EXPOSICIÓN	5	14.7%
ALFONSO REYES SURT-NTE / GRAL ANAYA ( ESTACION METRO )	27	62.8%	ARTEAGA PTE.-OTE. / VILLAGRÁN	5	13.2%
ALFONSO REYES SUR-NTE / J. SANCHEZ ASCONA ( COCA COLA )	24	55.8%	AVE. FÉLIX GALVAN PTE-OTE / CONDUCTORES	5	10.2%
ALFONSO REYES NTE-SUR / FRENTE CRUZ ROJA/ H. DUNANT	23	56.1%	EMILIANO ZAPATA OTE- PTE / FELIPE ÁNGELES	4	14.3%
AV. LA UNIDAD / UNIDAD POPULAR ( 100 MT. ANTES )	22	48.9%	PINO SUÁREZ NTE-SUR / M. ARREOLA (FTE. ALAMEDA)	4	15.4%
AVE. FÉLIX GALVAN PTE-OTE / CONDUCTORES	22	44.9%	MANUEL J. CLOUTHIER AV. OTE-PTE / SAN FCO. - STA. MA. DE LA RIVERA	3	8.3%
ARAMBERRI PTE.-OTE. / JUÁREZ	19	45.2%	BENITO JUÁREZ PTE-OTE / LERDO DE TEJADA	3	8.6%

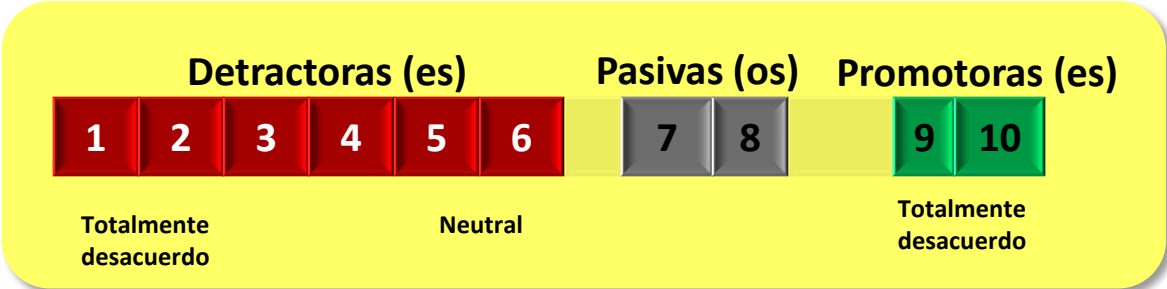
	MÁS SE REPITE
	SE REPITE 2 OCASIONES
	1 OCASIÓN



# Net Promoter Score

# NET PROMOTER SCORE

EN LA SIGUENTE GRÁFICA SE MUESTRA EL GRADO DE RECOMENDACIÓN, AL QUE ESTÁ SUJETO “EL TRANSPORTE PÚBLICO DE LA ZONA METROPOLITANA DE MONTERREY”, Y QUE ES OTORGADA POR PARTE DE LAS (OS) USUARIAS (OS) DE ESTE, PARA LO CUÁL SE EMPLEÓ LA TÉCNICA **NET PROMOTER SCORE (NPS)** QUE CONSISTE EN UNA MEDICIÓN, QUE PERMITE IDENTIFICAR DE MANERA SIMPLE Y CON CLARIDAD EL PORCENTAJE DE USUARIAS (OS) QUE MANIFIESTAN EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO, A TRAVÉS DE UN EJERCICIO CON CRUCES DE VARIABLES DE INTERÉS.



NPS

=

% de Promotoras (es) (calf. 9 y 10)

-

% de Detractoras (es) (calf. 1 a 6)

# Net Promoter score

	PROMOTORAS (ES)	DETRACTORAS (ES)	PASIVAS (OS)	NPS
TOTAL	7.0%	35.4%	57.7%	-28.4%
HOMBRES	7.2%	34.2%	58.6%	-27.0%
MUJERES	6.8%	36.5%	56.7%	-29.7%

•**Promotores:** son usuarias (os) cuyas experiencias con el servicio han sido positivas y se encuentran muy dispuestas (os) a recomendarla, por lo que son los más satisfechas (os) con el transporte público.

•**Pasivos:** son usuarias (os) cuyas experiencias con el servicio han sido normales y han cumplido con lo pactado y se muestran indiferentes a recomendar al transporte público.

•**Detractores:** son usuarias (os) cuyas experiencias con el servicio han sido negativas y no recomendarían al transporte público por lo que son las (os) usuarias (os) insatisfechas (os).

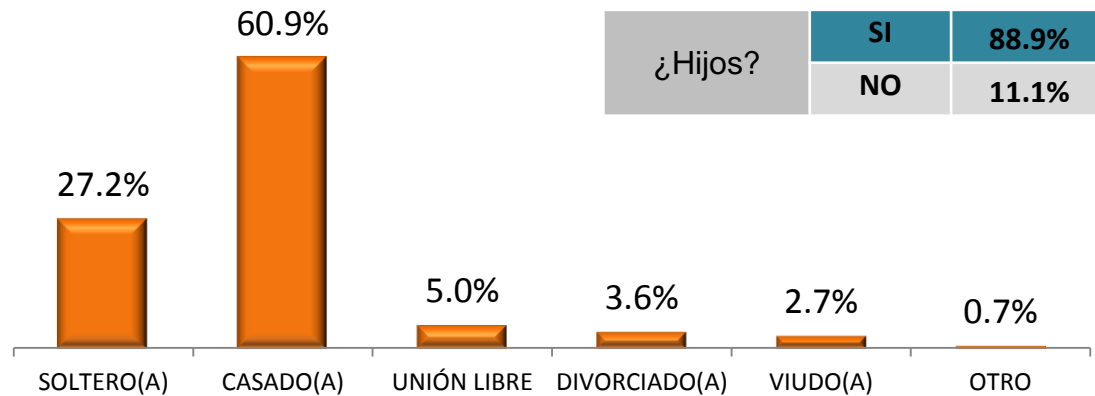
# Net Promoter Score

Sobre las usuarias cuyas experiencias con el servicio han sido negativas y no recomendarían al transporte público (**DETRACTORAS**), se detecta que tienen el siguiente perfil

## EDAD



## ESTADO CIVIL



# Net Promoter Score

## horario EN EL QUE TOMA EL TRANSPORTE

MADRUGADA	19.7%
MAÑANA	70.3%
TARDE	9.4%
NOCHE	0.5%

Del 100% que se traslado en ese horario

## PARADAS

De las mujeres entrevistadas en esa parada

BENITO JUÁREZ PTE-OTE / LERDO DE TEJADA	2.3%
BENITO JUÁREZ PTE-OTE / L. CÁRDENAS pasando (BAJO PUENTE PEAT.)	2.0%
BENITO JUÁREZ SUR-NTE. / ENTRE ARAMBERRI Y R. MARTÍNEZ	2.0%
ALFONSO REYES SUR-NTE / J. SÁNCHEZ AZCONA ( COCA COLA )	2.0%
ARTEAGA PTE.-OTE. / JUÁREZ	1.9%
CARR. A NUEVO LAREDO SUR - NTE / TOMAS URBINA ( PUENTE PEATONAL)	1.9%
RHODESIA DEL NORTE OTE- PTE / TELÉFONOS	1.9%
AVE. FÉLIX GALVÁN PTE-OTE / FTE. LAGO RODEO (SORIANA LA FE)	1.9%
BENITO JUÁREZ PTE-OTE / FTE. A EXPOSICIÓN	1.7%
BENITO JUÁREZ SUR-NTE. / PADRE MIER	1.7%

# Retos

---

# HALLAZGOS

- Del análisis minucioso que se realiza por los datos del estudio realizado, se concluye la necesidad de implementar acciones afirmativas y políticas públicas que garanticen el cumplimiento, en mayor medida, de los siguientes ejes:
  - Seguridad, garantía y respeto a la integridad física y psicológica en el entorno social de usuarias(os) especialmente a las mujeres .
  - Eficiencia, rapidez y disponibilidad del servicio de transporte público, así como la generación de medios que aproximen a las (os) usuarias (os) a su lugar de origen/destino.
  - Gestión de alternativas de mejora permanente y accesibilidad universal al servicio de transporte público, en base a las necesidades reales y sentidas.

De acuerdo al estudio realizado, el perfil poblacional predominante que usa los servicios de transporte público se encuentra en el espectro de edades entre los **18** a los **39** años, con un nivel de escolaridad promedio de secundaria. Así mismo, la cifra indica que el **71%** de las (os) usuarios (as) del transporte público corresponde a actividades fundamentalmente laborales, seguido de un **9%** que representa el porcentual de población dedicada predominantemente al estudio.

Entre las (os) usuarias (os) que hacen uso del transporte público, **6** de cada **10** mujeres lo hacen para llegar a su destino final, que es el trabajo, mientras que **8** de cada **10** hombres lo utilizan con el mismo fin.

# HALLAZGOS

- En este caso, las mujeres que trabajan realizan **2** viajes en promedio diariamente, detectándose un **32.3%** de mujeres que realizan más de **4** viajes para cubrir su necesidad primordial. A su vez, la actividad secundaria más persistente es aquella que se realiza para actividades escolares y académicas diversas.
- Aunado a diversas problemáticas que se presentan en el proceso de movilidad urbana para muchos de los habitantes de la Zona Metropolitana de Monterrey, cabe hacer mención que existe una percepción generalizada en la que el servicio se considera insuficiente o deficiente, en contraste a las necesidades de la población.
- En relación al uso o aprovechamiento del servicio público de transporte, de acuerdo a la media estadística que el estudio refiere, se realizan **2** viajes de un destino hacia otro; sin embargo, **3 de cada 10 mujeres realizan hasta 4 viajes al día**—incluyendo a miembros de su familia. Lo que es importante resaltar, ya que habrá que observarlo detenidamente y abre líneas de investigación específicas de: seguridad, acceso, uso, alternativas u otros



# HALLAZGOS

- A su vez, la dinámica de desplazamiento también exige, por ejemplo, la disposición de tiempo mínimo de **30 a 40** minutos entre el origen y el destino del trayecto. El proceso de traslado también contempla esperar, en promedio, más de **15** minutos adicionales el transporte. En el caso específico de las mujeres, el **16%** de las usuarias del servicio realizan su traslado inicial, dentro del lapso de las **4:00** cuatro horas hasta **6:00** seis horas lo que se podría considerar como un aspecto vulnerable de la prestación del servicio, por motivos de seguridad.
- Asimismo el desplazamiento contempla que en promedio las (os) usuarias (os) caminen **3.6** para llegar a la parada donde toman el transporte público, siendo en particular que existe un **38.8%** de mujeres que necesitan caminar **4** calles o más.
- La valoración y evaluación que, mediante el estudio realizado las y los usuarios del transporte consideran en lo general el servicio como deficiente o no satisfactorio, toda vez que las condiciones de accesibilidad, disponibilidad y el servicio por sí mismo, implica que destinen una proporción del tiempo útil al día, en acciones relacionadas con el traslado hacia sus respectivos destinos. En términos de economía individual de las y los consultados, **53%** gasta **10** pesos, mientras que existe un **10%** más y gasta hasta **30** pesos diarios para costear su traslado.
- Habrá que analizar estos gastos necesarios en relación a sus ingresos y como otras variables de análisis en el corto plazo o validar si existen estudios recientes que permitan evaluar estas preguntas u observación inferencial.

# HALLAZGOS

- Otro de los datos que llama la atención del estudio es que, de las mujeres consultadas, el 60% afirma haber sido víctima de violencia en el transporte público, sin que este porcentaje, distinga su modalidad, de acuerdo a las categorías establecidas previamente en el estudio, a saber:
  - Violencia psicológica
  - Violencia patrimonial
  - Violencia económica
  - Violencia física
  - violencia sexual
  
- Desglosando en específico las valoraciones formuladas a las mujeres consultadas, el estudio arroja que el 61% de las mujeres ha sido víctima de violencia de tipo económico, 35% de tipo físico y patrimonial, y el 4.2% afirma que han sufrido de agresiones de tipo sexual.
  
- Conducta principal señalada, es de las agresiones verbales, ya que 6 de cada 10 la perciben. El 81% de las agresiones mencionadas fueron por la noche, lo que se considera un parámetro de urgente revisión para el diseño de alternativas de solución para garantizar, en primera instancia, la prestación de un servicio de transporte público seguro, para las mujeres.

# HALLAZGOS

- Un dato igualmente importante es que, de acuerdo a lo referido por las mujeres consultadas, el **35%** han sido víctimas de violencia física. Las consultadas también identifican como principal problemática a choferes ofensivos o descorteses y a agresiones verbales, entre otras, como las prácticas más comunes de violencia en contra de ellas. Las cifras, por ende, exigen una revisión al tratamiento de la prestación del servicio público de transporte por la autoridad responsable, lo que, a su vez presupone la colaboración de concesionarios en el diseño, implementación y procuración de dispositivos encaminados a garantizar la integridad física de las usuarias del servicio y el respeto a los derechos humanos de las mujeres y los hombres, así como de la responsabilidad como prestadores de servicios y sanciones correspondientes.
- En cuanto a la violencia de orden sexual, un **6.1%** de las mujeres entrevistadas afirmó haber sido víctima de esta violencia durante el uso de transporte público.
- En suma, de acuerdo a la valoración del estudio, se determina que el porcentaje de **36%** de las mujeres usuarias del servicio se consideran detractoras del mismo. Consideran también que el costo de las tarifas es injusto.

# ANÁLISIS DE CONTEXTO

Las características de la prestación del servicio público de transporte en la Zona Metropolitana de Monterrey, de acuerdo a los hallazgos del estudio, exigen el replanteamiento de diversos esquemas para hacer de este, un sistema eficaz, eficiente y seguro. Aunque, si bien es cierto, el ámbito de competencia respecto a la supervisión, revisión y control del desempeño del sistema de transporte corresponde a diversas entidades de las Administraciones Públicas del orden Estatal y participación ciudadana (Consejo Estatal del Transporte), el Instituto Estatal de las Mujeres (IEM) está en condiciones de proponer alternativas de implementación de programas y proyectos que logren incorporar la perspectiva de género, diferenciada para mujeres y hombres, en aquellas disposiciones relativas al funcionamiento del servicio de transporte público y del privado.

En este sentido, el Instituto Estatal de las Mujeres (IEM), al promover estudios, investigaciones u otros servirá para impulsar el planteamiento de políticas públicas transversales contribuye a una mejor toma de decisiones de política pública y en primera instancia, mayor conciencia en las y los usuarias(os) del servicio. Uno de los retos principales es el de propiciar la seguridad de las mujeres en sus traslados, el prevenir, detectar y en su caso reportar a las autoridades competentes, los casos y situaciones de violencia en forma oportuna tanto de los trabajadores del transporte como de los usuarios agresores, así como de mejores condiciones de desplazamiento, en las que implique el estrechamiento de tiempos de traslado y mayor disponibilidad tanto de rutas como vehículos de transporte, para hacer de éste un servicio más funcional y eficiente, que permita reducir el tiempo que se destina en traslados y trasbordos de las y los usuarios.

# ANÁLISIS DE CONTEXTO

Además de la eficientización y mejora gradual del servicio de transporte público, deben de contemplarse alternativas encaminadas a desincentivar el uso de vehículo particular para procesos de traslado, lo que también replanteará esquemas de política en materia ambiental y de infraestructura urbana. A su vez, con el objeto de promover la mejora del servicio de transporte público, en primera instancia se requiere de hacerlo eficiente, costeable y con varias alternativas a elegir las (os) usuarias (os), lo que evidentemente exige un proyecto de inversión público-privada y acciones coordinadas por la autoridad estatal, municipal, concesionarios y empresarios del transporte para consolidar este proyecto de mejora.

En lo que respecta al papel que el Instituto Estatal de las Mujeres (IEM) desempeña, como responsable de la política de igualdad y no violencia contra las mujeres, éste organismo pretende contribuir con la coordinación e incentivación de programas específicos aplicables a las áreas de oportunidad, dentro del ámbito de su competencia, en el que participaran las dependencias en los Sistemas Estatales de Igualdad del Sistema de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la violencia, contra las Mujeres, así como con la participación ciudadana a través del Consejo de Participación Ciudadana del Instituto Estatal de las Mujeres, como del Consejo Estatal del Transporte y permisionarios de las rutas.

Las propuestas complementarias que, de manera adicional, con respeto y en medida de lo posible, pudieran plantearse para la adecuación y mejoramiento del servicio de transporte público en la Zona Metropolitana de Monterrey, deberán resultar de un ejercicio de análisis y consenso entre los actores involucrados para correspondiente ejecución y aplicación por cada una de las partes.

# ÁREAS DE OPORTUNIDAD

Derivado del minucioso análisis del estudio realizado en el contexto de la movilidad en el transporte público, existen diversas áreas de oportunidad susceptibles del diseño de políticas públicas estratégicas, con el objeto de implementar mejoras al servicio de transporte público.

El objeto de las políticas a implementar tiene como finalidad los siguientes ejes:

- Garantizar la seguridad, y respeto a la integridad física de mujeres y hombres.
- Sensibilizar al trabajador del servicio de transporte público.
- Instalar, seguir y evaluar una política pública de calidad y empatía en el servicio con base en el respeto estricto a los derechos humanos.
- Prevención, detección oportuna, canalización y en su caso consignación de agresores en el transporte público o privado a autoridades correspondientes.

# ÁREAS DE OPORTUNIDAD

- Erradicar de manera gradual y definitiva las manifestaciones de violencia, en cualquiera de sus modalidades, que se ejerce en el servicio.
- Tolerancia cero a la violencia sexual y física
- Gestionar mecanismos de mejora permanente y acceso universal al servicio.
- Promover acciones específicas en materia de eficiencia, rapidez y disponibilidad.

En mérito de lo antes expuesto, a continuación se detallan algunas de las áreas de oportunidad y propuestas de intervención para los fines propuestos:

## Proyecto de capacitación a choferes y empleados del servicio de transporte público:

- El proyecto de capacitación propone la aplicación de cursos a los trabajadores relacionados con la concesión y/o prestación del servicio de transporte, con la finalidad de familiarizarlos con los derechos humanos de mujeres y hombres y sus responsabilidades en el otorgamiento del servicio; no sólo técnico sino de servicio a usuarias(os), es decir, con perspectiva de género, y la manera en la que ésta se ha incorporado y adaptado a los modelos de convivencia actual en nuestra sociedad.
- Sugiere la adaptación de un protocolo formal de servicio y atención para empleados del transporte

# ÁREAS DE OPORTUNIDAD

## Talleres de Sensibilización contra la Violencia

- Propone la organización y desarrollo itinerante y permanente de talleres encaminados a socializar los conceptos que incorporen y garanticen el cumplimiento de los tratados y convenios internacionales ratificados por el Estado Mexicano y elevados a rango constitucional desde el pasado año, así como para proponer alternativas de solución y medidas de apremio o denuncia en contra de quienes ejerzan actos violentos en contra de usuarios del transporte público.
- La organización programática de estos talleres involucra a diversas entidades públicas tanto del orden estatal como de dependencias y entidades municipales y ciudadanas relacionadas por lo que sería indispensable generar condiciones de diálogo.



# ÁREAS DE OPORTUNIDAD

## Transporte Seguro: Asientos preferenciales, Rutas Exclusivas y Mecanismos de alerta

- Se propone como medida de acción afirmativa temporal, el establecimiento de un modelo de gestión de unidades especiales que se puedan destinar como exclusivas para el uso de mujeres, y que puedan ser identificadas para su atención, vigilancia y debido cuidado, en coordinación con autoridades municipales y estatales, principalmente en el ámbito de seguridad.
- Rutas preferenciales, en troncales identificados como conflictivos, con el objeto de garantizar la integridad física y psicológica de las usuarias, especialmente en periodos nocturnos, de madrugada y horas pico.
- La implementación de asientos preferenciales en unidades del servicio público de transporte con el objeto de destinarlas para el uso de mujeres y de rápida identificación, en caso de posibles acciones de violencia.
- Adecuación de las unidades con sistemas de alerta y mecanismos de protección, tales como, sensores y alarmas para que tanto usuarias (os) como conductores hagan uso en caso de situaciones de violencia, así como capacitación a las (os) conductoras (es), en el manejo de situaciones de violencia.

# ÁREAS DE OPORTUNIDAD

## Propuesta de Coordinación Interinstitucional y suscripción de convenios específicos para el Compromiso de la Mejora del Servicio y Sustentabilidad de Transporte Público en la Zona Metropolitana de Monterrey

- En virtud de la necesidad de implementar acciones que resultan competencias de autoridades gubernamentales en sus distintos órdenes, así como del ámbito privado, se propone elaborar un proyecto interinstitucional y ciudadano con el objetivo de establecer los lineamientos para el modelo de mejora del Servicio de Transporte Público en la Zona Metropolitana de Monterrey.
- A partir de la elaboración de un plan y su respectiva ruta crítica para su implementación, establecer una plataforma de retos y plazos para su debido cumplimiento, con organismos ciudadanos que puedan fungir como observadores y supervisores del debido cumplimiento de este proyecto

## Campaña Institucional para el Abatimiento de violencia física y abuso sexual ; *TOLERANCIA CERO*

- A través de la organización y diseño de un proyecto conceptual, se propone también la ejecución permanente una campaña Institucional, encabezada por el Instituto Estatal de las Mujeres (IEM) mediante el cual se refieran los elementos gráficos, estadísticos, numeraria, documentales y demás elementos de cualquier tipo de violencia en el uso de transporte público, indispensables para el diseño y difusión de una campaña permanente con la finalidad de abatir abusos en el uso del transporte público.

# ÁREAS DE OPORTUNIDAD

## Medios de defensa para usuarias del transporte público

- Se propone la habilitación de una unidad administrativa encargada de atender, proponer, sugerir, coadyuvar y gestionar medios de defensa, denuncia y atención a víctimas de violencia, en cualquiera de sus modalidades en el uso del servicio de transporte público con el objeto de facilitar los elementos disponibles para el abatimiento y erradicación definitiva de abusos cometidos en contra de mujeres durante el uso del servicio de transporte.
- A su vez, se procurará brindar un apoyo directo y tangible a mujeres víctimas de violencia en los términos antes descritos, y finalizar con la práctica cultural de no denunciar de los agravios cometidos en contra de cualquier usuaria (o), así como promover la denuncia de los agravios a través de los medios indicados para su ejecución y cumplimiento.

## • Normatividad y estándares de calidad en el servicio y atención del transporte público

- Se propone hacer pública la normatividad desde lo público a lo privado.
- Los estándares de calidad serán establecidos partiendo de la certificación del 100% de las mujeres y hombres que sean conductoras (res) de transporte público, capacitándolos en uso correcto del transporte público, reglamento de tránsito, derechos humanos e igualdad de género.

# CONCLUSIONES

- Derivado del estudio realizado, de acuerdo a la metodología implementada para describir la percepción existente respecto a la prestación del servicio de transporte público en la Zona Metropolitana de Monterrey, es importante destacar que la incorporación de la perspectiva de género en la aplicación de encuestas, elaboración de consultas y análisis de la información correspondiente, resultó a razón de un ejercicio de estimaciones que exhiben la necesidad de brindar mayores elementos disponibles, avalados por las autoridades de gobierno involucradas, así como en colaboración con la sociedad civil, para mitigar en gran medida los riesgos latentes que existen para la usuaria y el usuario de transporte público, de acuerdo a los índices específicos de percepción que se analizaron en el presente estudio.
- En primera instancia, es necesario establecer que la sola interpretación de resultados, presupone la consideración de alternativas diversas con el objeto de implementar una perspectiva transversal, con la colaboración tanto del resto de las entidades y dependencias de la Administración Pública Estatal, como a su vez, de otros órdenes de gobierno, así como de agentes y actores de la sociedad civil y permisionarios de transporte público, en cuyo ámbito se encuentre la disponibilidad para diseñar políticas públicas apropiadas para hacer del servicio de transporte público un servicio eficaz, eficiente, seguro, universal, disponible, funcional, humano e igualitario, todo para generar condiciones de igualdad.

# CONCLUSIONES

- El ejercicio de análisis estadístico y conceptual del comportamiento del Transporte Público de la Zona Metropolitana de Monterrey nos arroja diversas premisas que es indispensable enlistarlas de manera sintética, para con ello fijar el posicionamiento respecto a la imperante necesidad de consolidar una política pública específica con el fin de abatir rezagos en la prestación del servicio, una pronta mejoría en la percepción ciudadana de la modalidad, formato y capacidad con la que éste se presta, así como medidas complementarias para garantizar la seguridad e integridad de las y los usuarios y finalmente detectar y prevenir las situaciones de riesgo.
- La diferenciación de necesidades y obstáculos por sexo en relación a los componentes establecidos, nos muestra una mayor posibilidad de identificación de las problemáticas en las vivencias del afuera, de lo público compartido por mujeres y por hombres, con percepciones específicas y que son parte de la cultura y construcción social desde la perspectiva de género
- La intención de proponer una serie de directrices como antes han sido descritas es con el objetivo y la finalidad de abarcar la mayor parte de los temas de la agenda pública en torno a la prestación del servicio de transporte público y que en este tema, se logre incorporar la perspectiva de género, que hasta ahora—tal y como lo muestra el estudio realizado—no ha terminado por concretarse. Los valores que deben promover este tipo de acciones no son otros salvo aquellos que están encaminadas a la formación de ciudadanía íntegra, humana, con igualdad y respeto a las diferencias.
- Frente a este reto, existen rutas múltiples que deben y pueden aplicarse. El resto del trabajo descansa en la voluntad y la vocación de quienes deciden emprender esta búsqueda en aras de una mejor sociedad.



# Berumen