

Tecnológico Nacional de México Instituto Tecnológico de la Zona Maya

PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO P0806- F080603 ACCESOS EN EL CENTRO SCT QUINTANA ROO

**Informe Técnico de Residencia Profesional
que presenta la C.**

JAQUELINE JASMÍN HERNÁNDEZ MONROY

Número de control: 12870055

Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial

Asesor Interno: M. en E. Amelia Cen Hoy

Juan Sarabia, Quintana Roo

Diciembre 2016

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional del estudiante de la carrera de INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, **Jaqueline Jasmín Hernández Monroy**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por el asesor interno M. en E. Amelia Cen Hoy, el asesor externo el Lic. Raúl González Cetina, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado: **PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO P0806- F080603 ACCESOS EN EL CENTRO SCT QUINTANA ROO**, que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fe de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

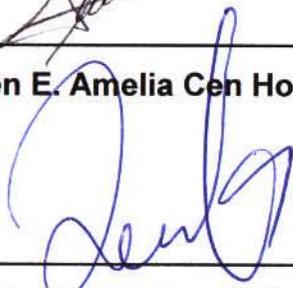
ATENTAMENTE

Asesor Interno



M. en E. Amelia Cen Hoy

Asesor Externo



Lic. Raúl González Cetina

Juan Sarabia Quintana Roo, diciembre de 2016.

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| ÍNDICE DE CUADROS | iv |
| ÍNDICE DE FIGURAS | v |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO | 4 |
| 2.1 Macrolocalización | 4 |
| 2.2 Microlocalización..... | 5 |
| 2.3 Antecedentes..... | 8 |
| 2.4 Misión..... | 10 |
| 2.5 Visión | 10 |
| 2.6 Organigrama..... | 10 |
| III. PROBLEMAS A RESOLVER..... | 12 |
| IV. OBJETIVOS..... | 14 |
| 4.1 General..... | 14 |
| 4.2 Específicos..... | 14 |
| V. JUSTIFICACIÓN | 15 |
| VI. MATERIALES Y METODOS..... | 16 |
| 6.1 Fase de gabinete..... | 16 |
| 6.1.1 Especificaciones para la formulación del proyecto | 17 |
| 6.2 Fase de elección del método de evaluación | 21 |
| 6.3 Instrumento de medición | 21 |
| 6.3.1 Cuestionario | 22 |
| 6.4 Muestra..... | 25 |
| 6.5 Método de contacto | 25 |
| 6.6 Análisis de datos..... | 26 |
| 6.7 Interpretación de datos. | 26 |
| 6.8 Presentación de resultados..... | 26 |
| VII. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 27 |
| 7.1 Proceso para la obtención del permiso | 27 |
| 7.2 Contenido de la solicitud..... | 27 |
| 7.3 Documentos que se deben anexar a la solicitud..... | 28 |

| | |
|--|-----------|
| 7.4 Pago de derechos..... | 28 |
| 7.5 Requisitos técnicos..... | 28 |
| 7.6 Resultados de encuestas | 29 |
| 7.7 Interpretación de resultados..... | 43 |
| 7.8 Recomendaciones | 43 |
| VIII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES..... | 45 |
| 8.1. Problemas resueltos | 45 |
| 8.2. Limitantes..... | 45 |
| IX. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS..... | 46 |
| X. CONCLUSIONES..... | 48 |
| XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 49 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|---|----|
| Cuadro 1. Población de Quintana Roo..... | 5 |
| Cuadro 2. Tipos de accesos..... | 17 |
| Cuadro 3. Requisitos de la solicitud..... | 27 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Estado de Quintana Roo. | 4 |
| Figura 2. Centro SCT Quintana Roo. | 6 |
| Figura 3. Ubicación geográfica de la SCT Quintana Roo. | 6 |
| Figura 4. Subcentro SCT en la ciudad de Cancún. | 7 |
| Figura 5. Ubicación geográfica de la SCT en la ciudad de Cancún. | 7 |
| Figura 6. Organigrama de la SCT Quintana Roo. | 11 |
| Figura 7. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para saber porque medio obtuvo la información de los requisitos del trámite o servicio. | 29 |
| Figura 8. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para saber porque medio obtuvo la información de los requisitos del trámite o servicio. | 30 |
| Figura 9. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para saber si realizo o no, alguna consulta o solicitud previa orientación sobre su trámite. | 31 |
| Figura 10. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para saber el tiempo de atención por parte del personal designado para recibir y revisar los documentos de acuerdo a los requisitos. | 32 |
| Figura 11. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para saber si el permiso le fue entregado dentro de los 21 días naturales contados a partir de que fueron recibidos sus requisitos. | 33 |
| Figura 12. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para saber si sus documento no fueron recibidos en alguna ocasión. | 34 |
| Figura 13. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para saber si la información proporcionada sobre los requisitos fue clara y completa. | 35 |

| | |
|---|----|
| Figura 14. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para conocer el trato que recibió del servidor público. | 36 |
| Figura 15. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para conocer si le solicitaron un gratificación o “mordida” para proporcionarle el servicio. | 37 |
| Figura 16. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para conocer si le solicitaron otro requisito, adicional a lo que establece la normatividad vigente. | 38 |
| Figura 17. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para conocer si las instalaciones de la ventanilla única está en buena ubicación. | 39 |
| Figura 18. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para conocer si existió un error atribuible a este Centro SCT en el permiso recibido. | 40 |
| Figura 19. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para conocer si está satisfecho con la atención recibida en el Centro SCT..... | 41 |
| Figura 20. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para conocer si es necesaria la instalación de una ventanilla en la ciudad de Cancún..... | 42 |
| Figura 21. Croquis y posible ubicación de la ventanilla del Subcentro SCT en la ciudad de Cancún | 44 |

I. INTRODUCCIÓN

México tiene condiciones inmejorables para la producción y el comercio. Su situación geográfica, su creciente especialización en mano de obra, su bono demográfico y sus tratados comerciales lo convierten en un territorio atractivo para que las empresas inviertan en el país (SCT, 2015).

Bajo esta óptica se planteó el gran objetivo de consolidar a México como una plataforma logística global de alto valor agregado. Para alcanzar esta meta diseñamos el Programa Nacional de Infraestructura 2012-2018 (PNI), el cual está orientado a que las distintas modalidades de transporte se interconecten de forma eficiente a través de corredores logísticos para hacer más rápido, seguro, eficiente y menos costoso el traslado de personas y bienes a todos los puntos cardinales del país y hacia nuestras fronteras (SCT, 2015).

En este sentido, la construcción, ampliación y modernización de la infraestructura de comunicaciones y transportes contribuye de manera significativa a lograr mayor competitividad y productividad para que la economía nacional crezca y se generen más y mejores empleos.

Considerando que el 81% del valor de la producción nacional circula por autopistas y carreteras, resulta indispensable mejorar sustancialmente la conectividad interna y hacia las fronteras.

En caminos Rurales y Alimentadores, que son fundamentales para interconectar a comunidades alejadas y facilitar la salida de los productos del campo hacia los centros de consumo, se concluyeron obras de construcción y modernización en 24,500 km. La meta es llegar a 41 mil.

En Quintana Roo, se están cubriendo adeudos del libramiento Felipe Carrillo Puerto; así como construir el puente laguna del 8, de la misma forma en la carretera Lázaro Cárdenas – Polyuc, de igual manera se terminará la modernización del acceso a Cancún de la carretera Mérida – Chetumal del km. 311+000 al km. 322+000.

La red alimentadora del estado cuenta con 1377.5 kms. Y la red rural con 3210 kms. Los cuales están a cargo del gobierno del estado; sin embargo a través del centro SCT se apoya al mismo con una inversión sin precedentes de \$ 460.7 mdp para atender las siguientes acciones:

- ✓ Modernización del camino Ucúm – La Unión del km. 57+500 al km. 60+700.
- ✓ Construir 300 km. De caminos sacacosechas, se cuenta con una inversión actual de \$400.9 mdp para su cumplimiento al 80% en este año.
- ✓ Para elaborar 57 kms. de estudios y proyectos en 4 caminos hay autorizados y poder atender 1,741.72 kms. de caminos rurales con tramos de conservación y reconstrucción con los cuales se generarán 2,263 empleos y 298,888 jornales.
- ✓ Se están atendiendo los caminos; Cedral – Veracruz y Miguel Alemán – Nuevo Becar de 13 kms y 27 kms respectivamente, que fueron dañados el año pasado, por lluvias extraordinarias en la entidad.

Una carretera no solo está construida por terracerías, la superficie de rodamiento y las estructuras auxiliares que garanticen el buen drenaje y su estabilidad, sino también por la franja de terreno de anchura variable donde se encuentra alojada, que se conoce como derecho de vía.

Derecho de vía es la superficie de terreno de anchura variable, cuyas dimensiones fija la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, que se requiere para la construcción, conservación, ampliación, protección y en general para el uso adecuado de una vía de comunicación sus servicios auxiliares y que como tal es

un bien de dominio público de la Federación, este se delimita con postes, alambre de púas o malla ciclónica.

El establecimiento de accesos, paradores, cruzamientos, instalaciones marginales y adosamientos así como la colocación de anuncios y señales informativas en las carreteras, que solicitan los particulares, empresas o dependencias oficiales, constituye el uso de derecho de vía de las carreteras.

Derivado de lo anterior es importante optimizar los procesos para agilizar los trámites pertinentes en los Centros SCT; dependiendo del tipo de obra que se pretenda realizar en el derecho de vía, se realizaran las gestiones, trámites y autorizaciones para su uso.

El proceso P0806 permisos consiste en la autorización que otorga la SCT para ocupación, uso o aprovechamiento del derecho de vía de las carreteras federales libres de peaje y zonas aledañas, las áreas involucradas en el proceso registran en la ficha de seguimiento correspondiente sus actividades para el seguimiento del trámite, quienes son Ventanilla única del Centro SCT, Unidad de Asuntos jurídicos, Residencia General de Conservación de Carreteras, Residencia de Obra, Unidad General de Servicios Técnicos y Dirección General del Centro SCT.

Con el presente trabajo se pretende dar solución a la problemática constante en este proceso, como son los atrasos en el proceso P0806 permisos, y esto nos lleva a consecuencias como son las no conformidades que pueden detectarse en quejas de los usuarios, desviaciones en el proceso, que derivan las observaciones en las auditorías internas realizadas por el Sistema de Gestión de Calidad, las cuales al no ser solventadas se podría fincar responsabilidades y sanciones administrativas en este Centro SCT Quintana Roo.

II. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO

2.1 Macrolocalización

Quintana Roo, es uno de los 32 Estados de la República Mexicana, está situado al este de la península de Yucatán, en la frontera con Centroamérica (Figura 1).



Figura 1. Estado de Quintana Roo.

La población de Quintana Roo, está compuesta por diez municipios (Cuadro 1) y tiene 1, 501, 562 habitantes (INEGI, 2015)

Cuadro 1. Población de Quintana Roo.

| Municipio | Habitantes |
|------------------------|-------------------|
| Cozumel | 86 415 |
| Felipe Carrillo Puerto | 81 742 |
| Isla Mujeres | 19 495 |
| Othón P. Blanco | 224 080 |
| Benito Juárez | 743 626 |
| José María Morelos | 37 502 |
| Lázaro Cárdenas | 27 243 |
| Solidaridad | 209 634 |
| Tulum | 32 714 |
| Bacalar | 39 111 |

Fuente: INEGI. Encuesta intercensal 2015.

2.2 Microlocalización

El proyecto se realizó en el Centro SCT Quintana Roo (Figura 2), la cual se localiza en Av. Insurgentes número 410 con Nápoles y Génova, colonia 20 de noviembre, C.P. 77038, Chetumal Quintana Roo (Figura 3), teléfono: 983 45 41100 ext. 60001, en horario de oficina, de lunes a viernes de 8:30 am. a 15:00 horas.



Figura 2. Centro SCT Quintana Roo.

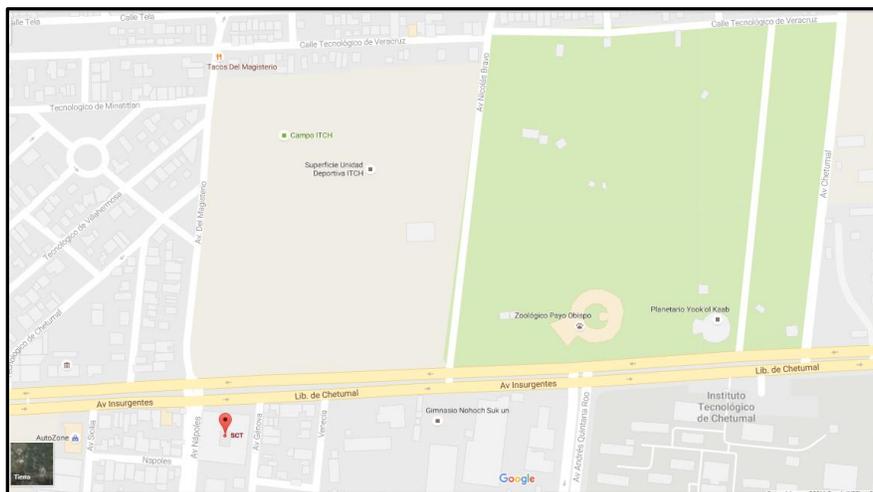


Figura 3. Ubicación geográfica de la SCT Quintana Roo.

Fuente: Google maps (2016).

Así Como en el Subcentro SCT Cancún (Figura 4), la cual se localiza en Av. Chichen Itzá, Manzana 1, Lote 3, Supermanzana 64, Colonia Centro, C.P. 77524 Cancún, Q.R. (Figura 5), Teléfono: 01 998 884 5673



Figura 4. Subcentro SCT en la ciudad de Cancún.

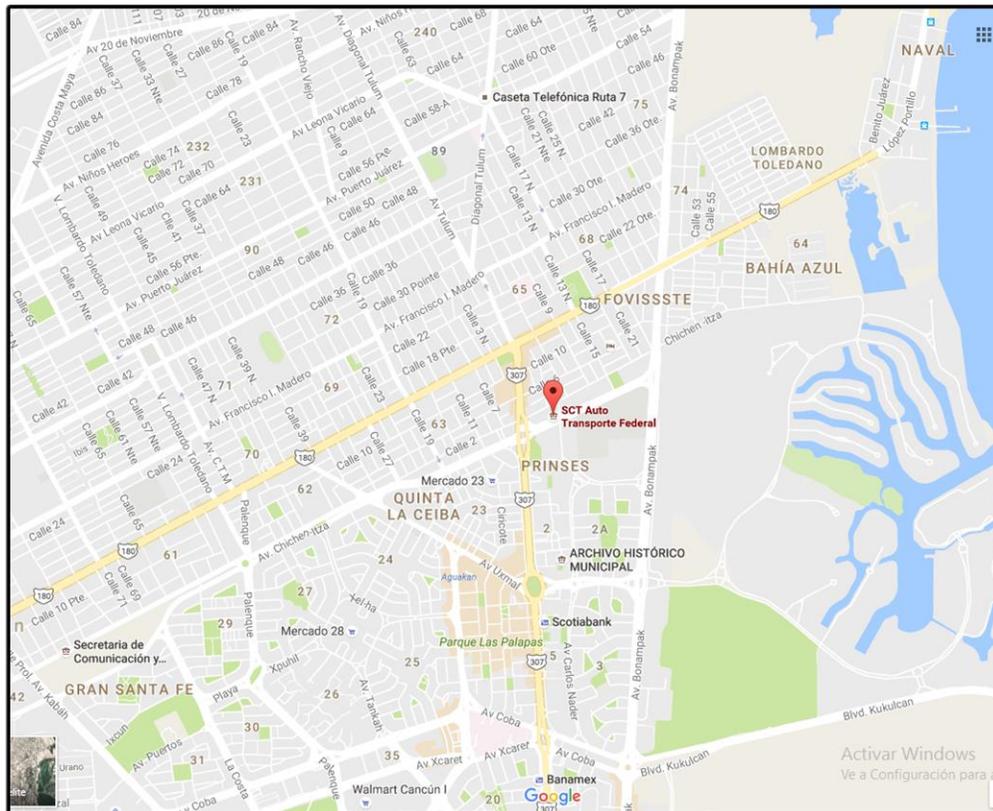


Figura 5. Ubicación geográfica de la SCT en la ciudad de Cancun.

Fuente: Google maps (2016).

2.3 Antecedentes

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes tiene su origen funcional en la Secretaría de Estado y Derecho de Relaciones Exteriores e Interiores establecida el 8 de noviembre de 1821: Posteriormente, debido a las modificaciones efectuadas en el aparato de gobierno, las funciones relativas al ramo de comunicaciones y transportes se diseminaron entre varios organismos.

En 1857, se funda la Administración General de Caminos y Peajes como un primer intento por centralizar las funciones encaminadas a satisfacer las necesidades de comunicación en el ámbito nacional, el cual se ve consolidado el 13 de mayo de 1891, fecha en que se crea la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas, misma que centralizó en forma definitiva tales funciones.

En 1925, se creó la Comisión Nacional de Caminos, el primero de enero de 1928, la Oficina de Tránsito en los Caminos Federales, así como todo lo relacionado con el Autotransporte Federal para su legal explotación. Dicha oficina pasó a depender del Departamento de Caminos y Puentes de la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas. En febrero de 1931, se creó la Policía Federal de Caminos, (posteriormente Policía Federal de Caminos y Puertos) por acuerdo presidencial, con el objeto de vigilar el tránsito de vehículos en los caminos federales, como lo señala la ley.

El 1° de febrero de 1938, la Oficina de Tránsito se convirtió en Departamento. En 1939, se dotó al Departamento de Tránsito y policía de Caminos de un Reglamento Interior para su organización administrativa y funciones técnicas. Ya desde 1938, se inició la creación de Unidades Administrativas Foráneas, existiendo 13 Delegaciones y dos Subdelegaciones, que para 1940, quedaron integrados a la oficina de Delegaciones Foráneas.

El 11 de enero de 1951, la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas se organizó en dos Subsecretarías denominadas: de Obras Públicas y de Comunicaciones y Transportes respectivamente. En el mes de julio de 1953, se fundó la Escuela de la Policía Federal de Caminos, con el fin de formar elementos del cuerpo policiaco.

En 1959, la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas, se dividió, creándose la hoy llamada Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT, 2014).

La SCT es una Dependencia de la Administración Pública Federal encargada de planear, construir y administrar las obras de infraestructura relacionadas con las comunicaciones y el transporte; así como de coordinar y en su caso proporcionar los servicios relacionados con las comunicaciones y el transporte, en el territorio nacional, con el objetivo de coadyuvar el desarrollo económico y social del país. En el marco de las comunicaciones, las carreteras y las obras asociadas con ellas, forman parte importante de la infraestructura necesaria para sustentar el desarrollo Nacional. La SCT es un ente del Gobierno Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

La Coordinación General de Centros SCT, lleva a cabo las funciones de enlace entre los Centros SCT y las unidades administrativas. La Secretaría de Comunicaciones y Transportes creó los Centros SCT para tener una representación en cada una de las entidades federativas del país y realizar funciones operativas en toda la República.

En 1982, los Centros SCT se instalaron como Unidades Administrativas, fundamentadas en el decreto de reformas y adiciones a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación.

Como resultado del proceso de transformación aplicado, se redefinió el funcionamiento de la Secretaría, adoptando una nueva forma de organización, en la cual las oficinas centrales atienden preponderantemente los aspectos

normativos, el ejercicio de la autoridad, la planeación y el control, mientras que la operación, la prestación de los servicios y la construcción de las obras son atendidas directamente por los Centros SCT; en la actualidad la SCT cuenta con 31 Centros SCT dentro de los cuales se encuentra el Centro SCT Quintana Roo.

2.4 Misión

Promover sistemas de transporte y comunicaciones seguros, eficientes y competitivos, mediante el fortalecimiento del marco jurídico, la definición de políticas públicas y el diseño de estrategias que contribuyan al crecimiento sostenido de la economía y el desarrollo social equilibrado del país; ampliando la cobertura y accesibilidad de los servicios, logrando la integración de los mexicanos y respetando el medio ambiente (SCT, 2014).

2.5 Visión

Ser una dependencia eficiente en su gestión rectora del Sector, que garantice al país infraestructura de comunicaciones y transportes moderna y suficiente, que promueva la prestación de servicios de calidad y competitivos, que responda a las expectativas de la ciudadanía y a las tendencias de la globalización, contribuyendo con ello al desarrollo sustentable del país, preservando el medio ambiente y la seguridad (SCT, 2014).

2.6 Organigrama

En la figura 3 se puede observar el organigrama del Centro SCT en el estado de Quintana Roo (SCT, 2014).

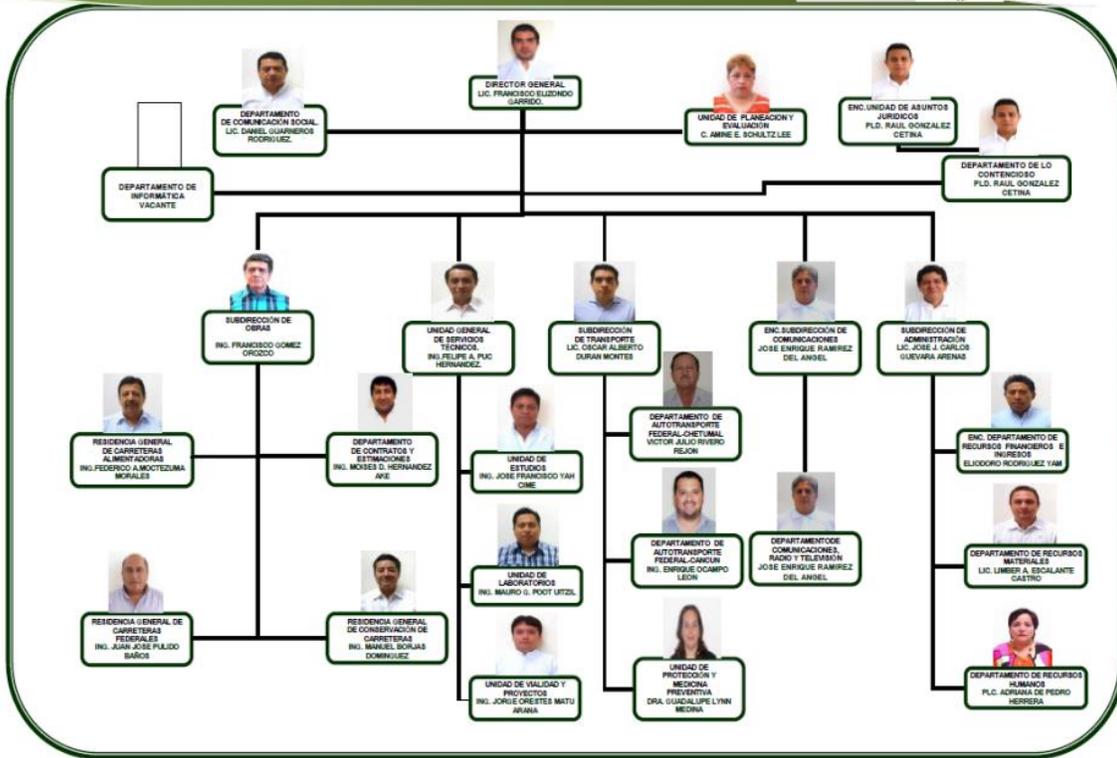


Figura 6. Organigrama de la SCT Quintana Roo.

Fuente: SCT (2014).

III. PROBLEMAS A RESOLVER

Implementar acciones de mejora (proceso de calidad: Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora Código: P1001) en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes en específico dentro del proceso operativo: Permisos para el Aprovechamiento del Derecho de Vía y Zonas Aledañas en Carreteras Federales Libre de Peaje Código: P08006, F080603 ACCESOS, en cuanto a permisos del derecho de vía de los Accesos otorgados a los permisionarios en el Centro SCT Quintana Roo.

Determinar el problema de los atrasos en cuanto a tiempos dentro de los departamentos involucrados, desde el ingreso del permiso en ventanilla única, hasta la entrega del mismo al permisionario, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Recolección de información.
- ✓ Análisis cualitativo.
- ✓ Recolección de datos cuantitativos.
- ✓ Análisis cuantitativos.
- ✓ Interpretación de análisis.

Implementar un instrumento de medición, con la finalidad de detectar los problemas que se presenten en el proceso del otorgamiento del permiso.

Disminuir las quejas de los usuarios en los permisos para el aprovechamiento del derecho de vía y zonas aledañas en carreteras federales libre de peaje que se encuentran dentro del derecho de vía.

Disminuir las observaciones en las auditorías del Sistema de Gestión de Calidad para no llegar a incurrir en sanciones por incumplimientos en el proceso P0806 (permisos de derecho de vía).

Introducción de una ventanilla única en la ciudad de Cancún, ya que el 95% de los usuarios que solicitan permisos para el uso del aprovechamiento de vía en carretera federal pertenecen a la zona norte del estado de Quintana Roo.

IV. OBJETIVOS

4.1 General

Formular una propuesta de mejora para disminuir las quejas de los usuarios en los permisos de derecho de vía y así evitar atrasos, y poder disminuir las observaciones en las auditorías del Sistema de Gestión de Calidad para no llegar a incurrir en sanciones por incumplimientos en los permisos de derecho de vía.

4.2 Específicos

Indagar los requerimientos legales y del Sistema de Gestión de Calidad para el cumplimiento del proceso de permisos para el aprovechamiento del derecho de vía.

Elaborar un instrumento para la recolección de información.

Revisar el marco legal para la formulación de una propuesta en base en el análisis de resultados.

V. JUSTIFICACIÓN

Los Centros SCT a nivel nacional cuentan con la certificación de 8 procesos operativos, mismos que tienen un impacto directo con la calidad de los servicios proporcionados a los usuarios buscando mejorar su eficacia continuamente a través del cumplimiento de los requisitos de la norma NMX-CC-9001-2015/ISO 9001:2015.

El proceso P0806 permisos consiste en la autorización que otorga la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para ocupación, uso o aprovechamiento del derecho de vía de las carreteras federales libres de peaje y zonas aledañas, las áreas involucradas en el proceso que se registran en la ficha de seguimiento correspondiente a sus actividades para el seguimiento del trámite, son: Ventanilla Única del Centro SCT Quintana Roo (ciudad de Chetumal), Unidad de Asuntos jurídicos, Residencia General de Conservación de Carreteras, Residencia de Obra, Unidad General de Servicios Técnicos y Dirección General del Centro SCT.

Con la propuesta en la modificación de los lineamientos la cual establece que el trámite tiene como máximo una duración de 30 días naturales según el Artículo 9 de la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal. Por lo tanto el tiempo de respuesta de este trámite será 21 días hábiles, se pretende evitar retrasos, estableciendo fechas límite internas a partir de la recepción de la solicitud.

La problemática constante en este proceso son los atrasos en el proceso de permisos, y esto nos lleva a consecuencias como son las no conformidades que pueden detectarse en quejas de los usuarios, desviaciones en el proceso, que derivan las observaciones en las auditorías internas realizadas por el Sistema de Gestión de Calidad, las cuales al no ser solventadas se podría fincar responsabilidades y sanciones administrativas en este Centro SCT Quintana Roo.

El Centro SCT ha recibido quejas formales mediante la voz del usuario, y causa de conflictos entre los departamentos involucrados, porque los tiempos empiezan a correr desde que se recibe la documentación en ventanilla única en la ciudad de Chetumal.

VI. MATERIALES Y METODOS

6.1 Fase de gabinete

Se realizó una investigación documental sobre los trámites que deben de seguirse para el otorgamiento de los permisos, ya que depende del tipo de obra que se pretende realizar en el derecho de vía, se realizaran las gestiones, trámites y autorizaciones para su uso; los cuales podrán ser a nivel regional o central.

En los que interviene el centro SCT Quintana Roo, bajo cuya jurisdicción esté comprendida la carretera, previo cumplimiento de requisitos legales y trámites correspondientes, por conducto de la unidad de asuntos jurídicos del Centro SCT Quintana Roo.

En el otorgamiento de permisos interviene además la Dirección General de Conservación de Carreteras, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y el Reglamento Interior de la SCT, publicado en el diario oficial de la Federación el 14 de agosto de 1985, donde dice que compete a la Dirección General de Conservación de Carreteras el cuidado y vigilancia del derecho de vía de las carreteras federales y cualquier autorización para el uso del mismo, requiere previamente del estudio y dictamen técnico del Dirección General de Conservación de Carreteras, el cual lo realiza a través de las Residencias Generales de Conservación de Carreteras.

6.1.1 Especificaciones para la formulación del proyecto

6.1.1.1 Definición

Acceso es la obra, dentro de la zona del Derecho de Vía, que establece el enlace de un predio con una carretera para permitir la entrada y salida de vehículos automotores, mediante las obras necesarias constituidas principalmente por carriles de cambio de velocidad (carriles de deceleración y aceleración) y por las zonas de entrada y salida, diseñados para que las entradas y salidas de los vehículos se realicen con la seguridad vial requerida (Cuadro 2).

Cuadro 2. Tipos de accesos

Los accesos por el uso a que se destina el predio, se denominarán

A propiedades particulares como casas habitación, granjas, huertos, ranchos, etc.;

A comercios, como restaurantes, hoteles, moteles, etc.;

A industrias o a zonas industriales;

A zonas habitacionales o fraccionamientos;

A expendios de combustibles, como gasolineras o gaseras;

A paradores; etc.

6.1.1.2 Accesos a propiedades particulares

En estos casos, si el número de vehículos que utilizarán el acceso no impacta de forma notable al tránsito de vehículos en la carretera, los carriles de cambio de velocidad se podrán determinar con los elementos que se describen en la Tabla 12-E. "Dimensiones de paraderos tipo (en terrenos con pendientes menores de 3%)", principalmente en lo que corresponde a la longitud de los carriles de cambio de velocidad. No obstante, se deberá evaluar el volumen de tránsito en la

carretera y sus velocidades de operación, para poder aplicar esta consideración, tomando en cuenta la seguridad vial del lugar.

6.1.1.3 Accesos a comercios

De acuerdo con el tipo de comercio de que se trate y el volumen de tránsito previsible de vehículos que harán uso del acceso, se deberá contemplar una zona para estacionamiento de vehículos fuera del derecho de vía, acorde con el servicio que se establezca.

Los proyectos de accesos a comercios deben incluir los estudios de tránsito a detalle en los que se analice el volumen de vehículos que utilizarán el acceso, incluyendo los vehículos de transporte de carga que surtirán de mercancía al comercio o conjunto de comercios, los periodos de mayor demanda y las velocidades esperadas en la zona de influencia del acceso.

En los casos de proyectos de accesos a conjuntos comerciales de gran afluencia, se debe llevar a cabo un “Estudio de impacto vial” en la zona de influencia del acceso, con objeto de determinar el nivel de servicio y la capacidad en el tramo carretero o las vialidades aledañas, toda vez que si su impacto es tal que se vislumbre un deterioro en el tránsito de la carretera o las vialidades afectadas, la empresa promovente del conjunto comercial deberá considerar en el proyecto y en sus costos de construcción, las obras necesarias de ampliación, modernización, obras a desnivel y complementarias o cualquier otro tipo de obra adicional al exterior del conjunto comercial, para que el tránsito normal de la carretera no sea afectado por las instalaciones del conjunto comercial.

6.1.1.4 Accesos a industrias o zonas industriales

Se deberá prever una calle lateral de servicio para estos accesos, adyacente al límite del derecho de vía, pero fuera de él, con el propósito de que el tránsito de la zona industrial no afecte al tránsito de la carretera.

Los proyectos de accesos a industrias o zonas industriales deben incluir los estudios de tránsito a detalle en los que se analice el volumen y tipo de vehículos que utilizarán el acceso, los periodos de mayor demanda y las velocidades esperadas en la zona de influencia del acceso.

En los casos de proyectos de accesos a industrias o zonas industriales de gran afluencia, se debe llevar a cabo un “Estudio de impacto vial” en la zona de influencia del acceso, con objeto de determinar el nivel de servicio y la capacidad en el tramo carretero o las vialidades afectadas, toda vez que si su impacto es tal que se vislumbre un deterioro en el tránsito de la carretera o las vialidades afectadas, la empresa promovente del acceso a la industria o zona industrial deberá considerar en el proyecto y en sus costos de construcción, las obras necesarias de ampliación, modernización, obras a desnivel y complementarias o cualquier otro tipo de obra adicional en la carretera o vialidad, para que el tránsito normal no se vea afectado por estas instalaciones.

6.1.1.5 Accesos a zonas habitacionales o fraccionamientos

Deberá preverse una calle lateral de servicio para el fraccionamiento, adyacente al límite del derecho de vía, pero fuera de él, con el propósito de que los predios no tengan un frente directo a la carretera, ya que no se permitirán los accesos hacia la carretera en forma individual.

Es muy importante considerar el volumen de tránsito que se generará en el fraccionamiento, ya que esto dependerá de que el proyecto del acceso contenga todos los elementos geométricos para su correcta operación.

Los proyectos de accesos a zonas habitacionales o fraccionamientos deben incluir los estudios de tránsito a detalle en los que se analice el volumen de tránsito generado, el inducido y el tránsito flotante que proporcionará los servicios al fraccionamiento, los periodos de mayor demanda, el tipo de vehículos incluyendo

los de transporte de carga y las velocidades esperadas en la zona de influencia del acceso.

En los casos de proyectos de accesos a zonas habitacionales o fraccionamientos de gran afluencia, se debe llevar a cabo un “Estudio de impacto vial” en la zona de influencia del acceso, con objeto de determinar el nivel de servicio y la capacidad en el tramo carretero o las vialidades aledañas, toda vez que si su impacto es tal que se vislumbre un deterioro en el tránsito de la carretera o las vialidades, la empresa promovente del acceso a la zona habitacional o fraccionamiento deberá considerar en el proyecto y en sus costos de construcción, las obras necesarias de ampliación, modernización, obras a desnivel y complementarias o cualquier otro tipo de obra adicional en la carretera o vialidad, para que el tránsito normal no se vea afectado por estas instalaciones.

6.1.1.6 Accesos a expendios de combustible

Para el proyecto de los accesos a expendios de combustibles, se deberá prever el espacio suficiente adyacente al límite del derecho de vía, pero fuera de él, para evitar filas de espera que afecten la circulación en la carretera o en el carril de deceleración.

El proyecto deberá contemplar la construcción de una isleta que separe la entrada y salida al expendio de combustible, preferentemente sembrada con seto, para evitar el estacionamiento de vehículos dentro del Derecho de Vía.

También se deberá prever una zona para estacionamiento de vehículos dentro del predio donde se instalará el expendio de combustible, fuera del derecho de vía, para el uso de los servicios adicionales que se proporcionen en estos establecimientos, como baños, tienda de conveniencia, taller mecánico, restaurante, cafetería, etc. El número de cajones deberá determinarse en función de la afluencia de tránsito y de los servicios que se establezcan.

6.1.1.7 Accesos a Paradores

Se deberá prever una calle lateral de servicio para estos accesos, adyacente al límite del derecho de vía, pero fuera de él, con el propósito de que el tránsito de la zona del Parador no afecte al tránsito de la carretera.

El proyecto de acceso a un Parador debe contemplar que la zona de entrada y salida sean con la amplitud necesaria para evitar confusión en su operación.

El proyecto deberá contemplar la construcción de una isleta que separe la entrada y salida al parador, preferentemente sembrada con seto, para evitar el estacionamiento de vehículos dentro del Derecho de Vía.

También deberá preverse una zona para estacionamiento de vehículos dentro del predio donde se instalará el parador, fuera del derecho de vía, para el uso de los servicios que se proporcionen en el establecimiento. El número de cajones se deberá determinar en función de los servicios que se establezcan.

Es muy importante considerar el volumen de tránsito que se generará en el parador, ya que esto dependerá de que el proyecto del acceso contenga todos los elementos geométricos para su correcta operación.

6.2 Fase de elección del método de evaluación

Posterior a la fase de gabinete, se procedió a elegir el método de evaluación, tomando en cuenta las necesidades de los usuarios, la cual fue el cuestionario.

6.3 Instrumento de medición

Una medición es el resultado de una operación humana de observación mediante la cual se compara una magnitud con un patrón de referencia; Mendoza & Garza, (2009) indicaron que la medición una actividad fundamental, que busca que el

proceso de observación de personas, objetos, entre otros aspectos de la realidad, tenga sentido.

Para establecer un indicador que nos permita medir la satisfacción de los usuarios en cuanto al servicio que se le otorga, se implementó un instrumento, mediante el uso de cuestionarios en donde se pregunta al personal y a los usuarios por sus percepciones respecto a las variables señaladas.

6.3.1 Cuestionario

El termino cuestionario está referido al documento donde se muestran las preguntas o afirmaciones, y sobre el que se consignan las respuestas (Díaz, 2001)

Encuesta del trámite de permisos para el aprovechamiento del derecho de vía y zonas aledañas en carreteras federales libre de peaje

Su opinión nos ayuda a mejorar la atención hacia usted.

Nombre: _____

Dirección: _____

Ciudad: _____

Teléfono: _____ **Correo electrónico:** _____

1. ¿Por qué medio obtuvo la información de los requisitos del trámite o servicio?

Internet

Hojas de requisitos del Centro SCT

Otros Medios

8. ¿Cómo califica el trato que recibió de los servidores públicos?

Bueno

Regular

Malo

9. ¿Le solicitaron una gratificación o “mordida” para proporcionarle el servicio?

a) NO b) ¿Quién y cuánto?: _____

SI

10. ¿Le solicitaron otro requisito, adicional a lo que establece la normatividad vigente?

¿Cuál?: _____

a) NO b) SI _____

11. Las instalaciones de la Ventanilla Única, ¿las considera en buena ubicación?

a) NO b) SI

12. ¿Existió algún error atribuible a este Centro SCT en el permiso recibido?

a) NO b) SI ¿Cuál?: _____

13. ¿Está satisfecho con la atención recibida en el Centro SCT?

a) NO b) SI

14. ¿Considera necesario la instalación de una Ventanilla Única en la ciudad de Cancún?

a) NO b) SI ¿Por qué? _____

Si nos proporcionó sus datos, nos comprometemos a informarle las acciones emprendidas a partir de su queja o sugerencia

¡Permítanos contactarle!

6.4 Muestra

Muestreo es la selección de una pequeña parte estadísticamente determinada, para inferir el valor de una o varias características del conjunto (Baca Urbina , 2010).

La muestra para la investigación serán los usuarios de la dependencia antes mencionada, la cual será de 50 personas que conforman una parte de la población, la presente investigación será realizada bajo criterios probabilísticos, tomando en cuenta que todos los individuos de la población pueden formar parte de la muestra, motivo por el cual se utilizara el muestreo probabilístico aleatorio.

6.5 Método de contacto

Las fuentes primarias de información están constituidas por el propio usuario o consumidor del producto, de manera que para obtener información de él es necesario entrar en contacto directo (Baca Urbina , 2010).

Las encuestas se aplicaron personalmente, ya que es una forma en que se proporciona con profundidad y detalle la información a recabar a través de un cuestionario que sirve como guía del proceso comunicativo.

6.6 Análisis de datos

Una vez recolectados los datos es necesario organizarlos, calificarlos y resumirlos de manera adecuada, de tal manera que sea posible un mejor análisis de la información obtenida, para ello se utilizó el programa de Excel de Microsoft Office.

6.7 Interpretación de datos.

Con los datos obtenidos en el análisis previo, se calcularon los factores de cada variable y con ellos se realizaron las gráficas correspondientes con el fin de presentar los resultados obtenidos.

6.8 Presentación de resultados

La presentación de los resultados se realizó en formatos de Word y Power Point, para efectos de presentarlo se ocupó una computadora personal, así como un proyector, esto se llevará a cabo en las instalaciones del Centro SCT Quintana Roo, en la Ciudad de Chetumal.

VII. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

7.1 Proceso para la obtención del permiso

El interesado, debe elaborar su solicitud en escrito libre dirigido al Director General del Centro SCT que corresponda, indicando el domicilio del Centro SCT. La solicitud la entregará en la Ventanilla Única, la que le resolverá cualquier duda respecto de su trámite y será el enlace con el Centro SCT y su trámite.

7.2 Contenido de la solicitud

Debe entregarse en original, y estar firmada por el interesado o su representante o apoderado legal.

Cuadro 3. Requisitos de la solicitud

-
- Nombre, Denominación o Razón Social del interesado.
 - Domicilio para oír y recibir notificaciones.
 - Nombre de persona(s) autorizadas.
 - Teléfono.
 - Correo electrónico.
 - Tipo de acceso:
 - Instalación marginal, Acceso, Cruzamiento o Anuncio.
 - Hechos o razones que dan motivo a la petición.
 - Datos de la ubicación de la Obra:
 - Carretera
 - Tramo
 - Kilómetro
 - Lado (sentido del cadenamiento).
 - Referencias, en su caso.
 - Entidad Federativa.
-

7.3 Documentos que se deben anexar a la solicitud

- Documento que acredite la personalidad jurídica del promovente o persona(s) autorizada(s), (1 original(es) 1 copia(s)):
 - a. Persona Física: Identificación oficial (Credencial de Elector (IFE) o Pasaporte Vigente o Cartilla Consular o Cédula Profesional o Cartilla del Servicio Militar Nacional). En términos del Art. 19 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
 - b. Persona Moral: Copia certificada del Acta constitutiva y poderes. “En términos del Art. 19 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo”.
 - c. Estados y/o Municipios: acreditar facultades.
- Documento con el que se acredite la Propiedad o posesión legal del predio motivo de la autorización.
- Proyecto ejecutivo. Presentar el proyecto en tres ejemplares originales y en un archivo electrónico, firmado por un perito responsable de la obra, con su número de Cédula Profesional (anexar copia de cedula). De acuerdo con el Artículo 2 Fracción IX de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas.

7.4 Pago de derechos

En caso de que la solicitud sea aprobada se solicitará el pago de los derechos correspondientes por el otorgamiento del permiso (especificado en la ley federal de derechos, dependiendo del permiso solicitado).

7.5 Requisitos técnicos

- Información del uso que se dará al predio objeto del acceso.

- Programa y Presupuesto de Obra, así como los señalados en el presente formato.
- Plano del proyecto con las características que señale la Secretaría.
- Presentar el proyecto en original y en un archivo electrónico, firmado por un perito responsable de la obra, con su número de Cédula Profesional (anexar copia de cedula). En caso de ser aprobada su solicitud deberá de exhibir 2 (dos) tantos adicionales de dicho proyecto.
- Descripción del acceso y calendario de las diferentes etapas de ejecución.

7.6 Resultados de encuestas

En la figura 7 se observa la tendencia donde la población considera porque medio obtuvo la información de los requisitos del trámite o servicio, en internet con un 48%, seguido de la hoja de requisitos del Centro SCT con un 36%, otros medios con un 16%.

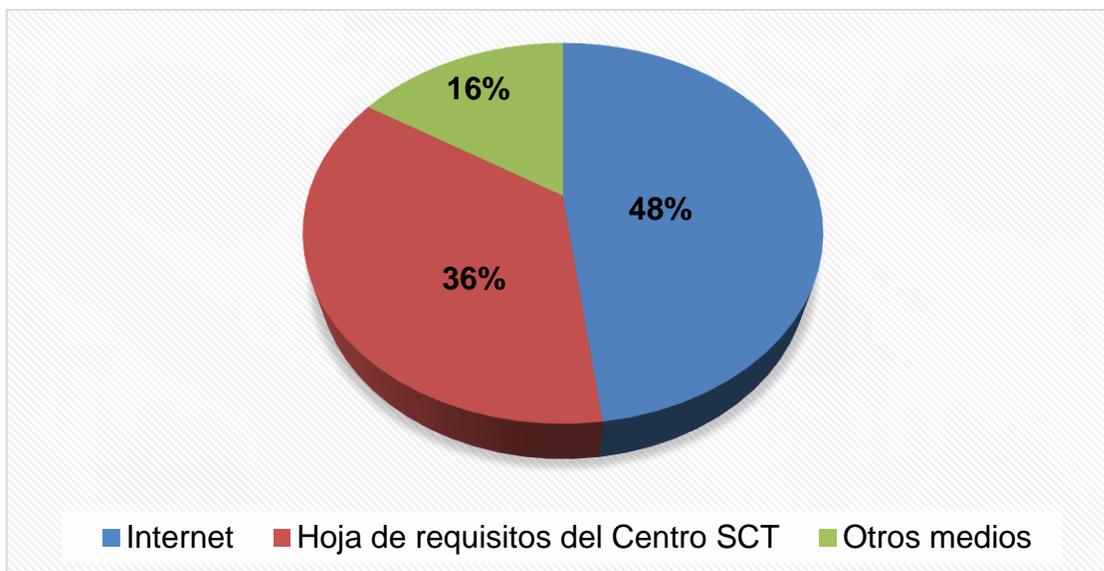


Figura 7. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para saber por qué medio obtuvo la información de los requisitos del trámite o servicio.

En la figura 8 se observa la tendencia donde la población menciona que el servidor público que lo atendió portaba gafete de identificación, si con un 48%, no con un 36%.

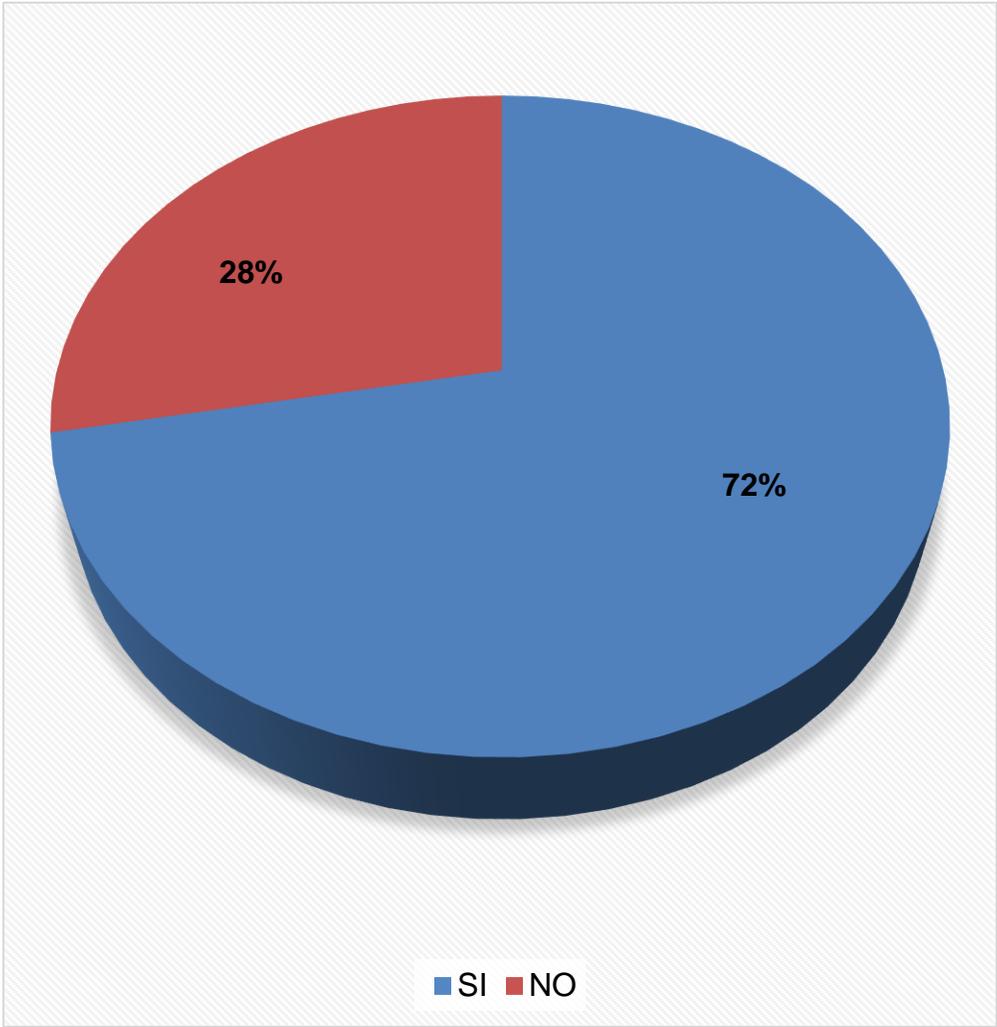


Figura 8. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para saber si el servidor público que lo atendió portaba gafete de identificación.

En la figura 9 se observa la tendencia donde la población considera que realizo alguna consulta o solicitud previa orientación sobre su trámite, si con un 80%, no con un 20%.

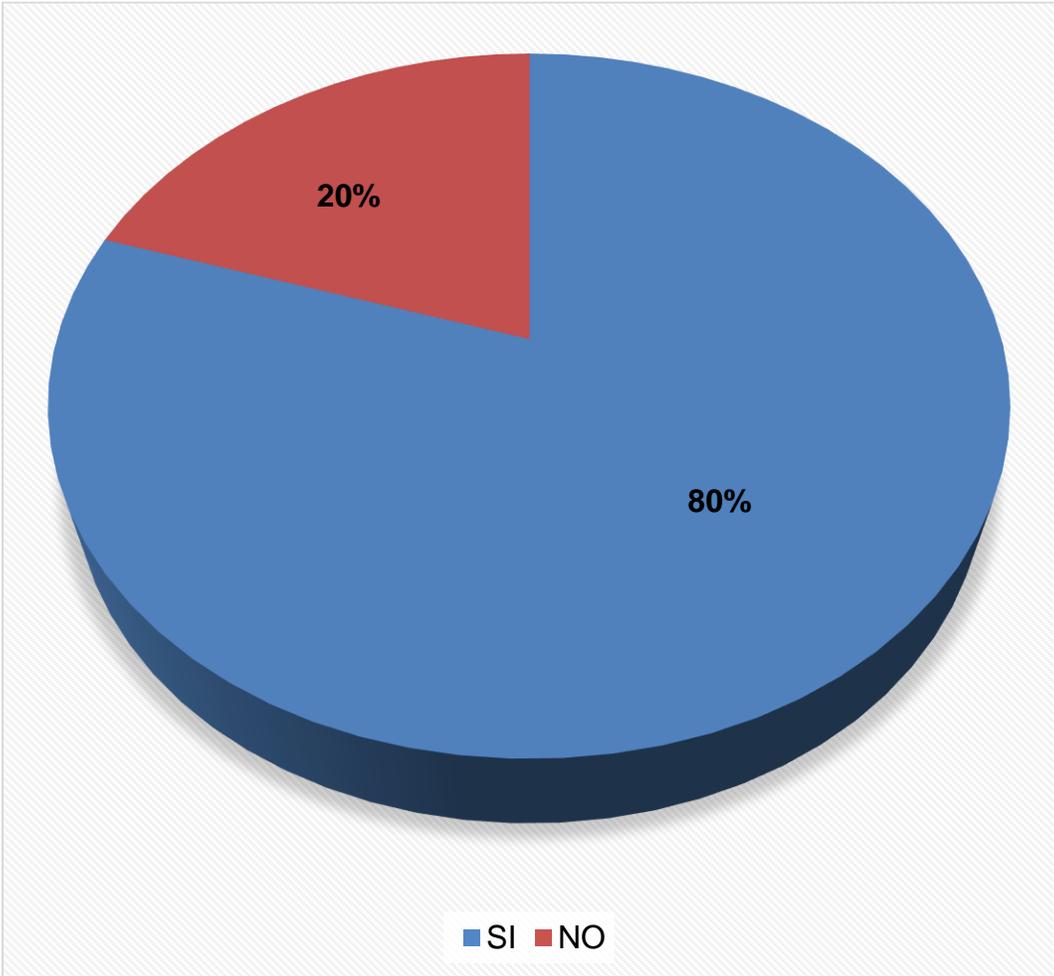


Figura 9. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para saber si realizo o no, alguna consulta o solicitud previa orientación sobre su trámite.

En la figura 10 se observa la tendencia donde la población considera que el tiempo de atención por parte del personal designado para recibir y revisar sus documentos de acuerdo a los requisitos es, regular con un 80%, seguido de bueno con un 32% y malo con un 14%.

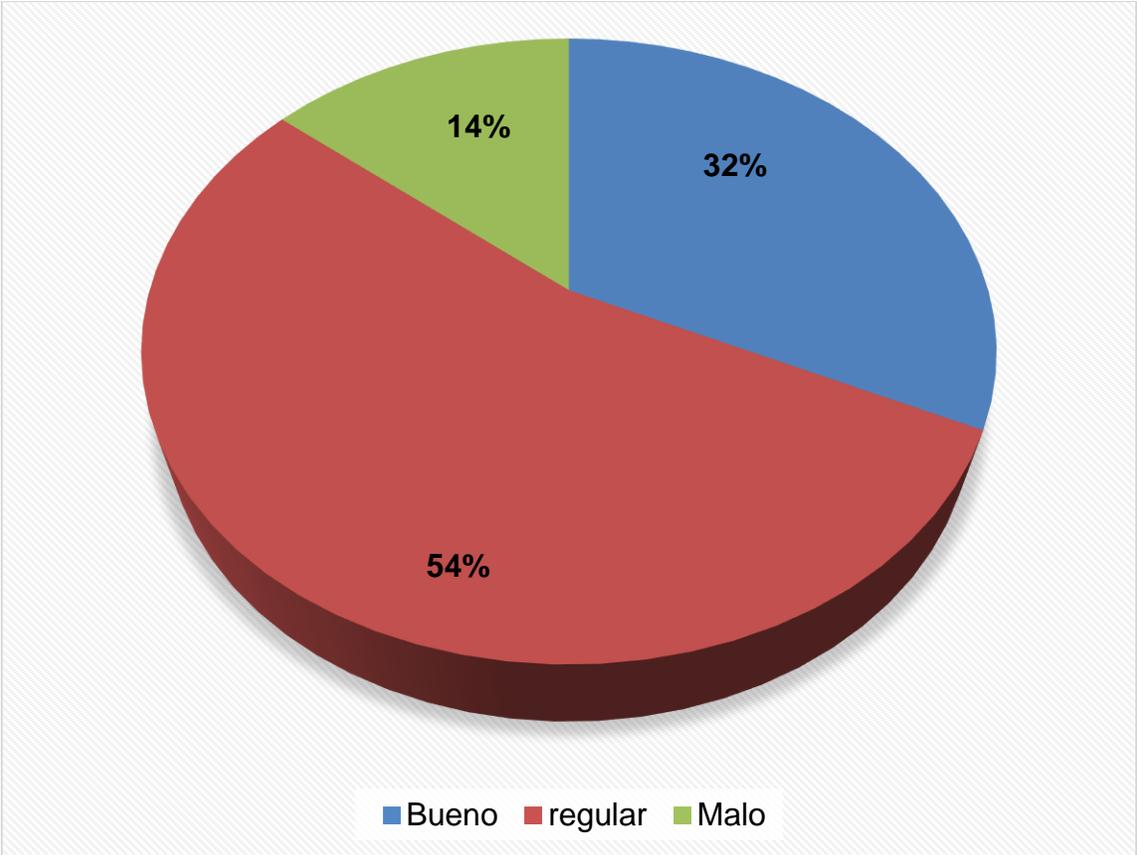


Figura 10. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para saber el tiempo de atención por parte del personal designado para recibir y revisar los documentos de acuerdo a los requisitos.

En la figura 11 se observa la tendencia donde la población considera que el permiso le fue entregado dentro de los 21 días naturales contados a partir de que fueron recibidos sus requisitos, si con un 58%, no 42%.

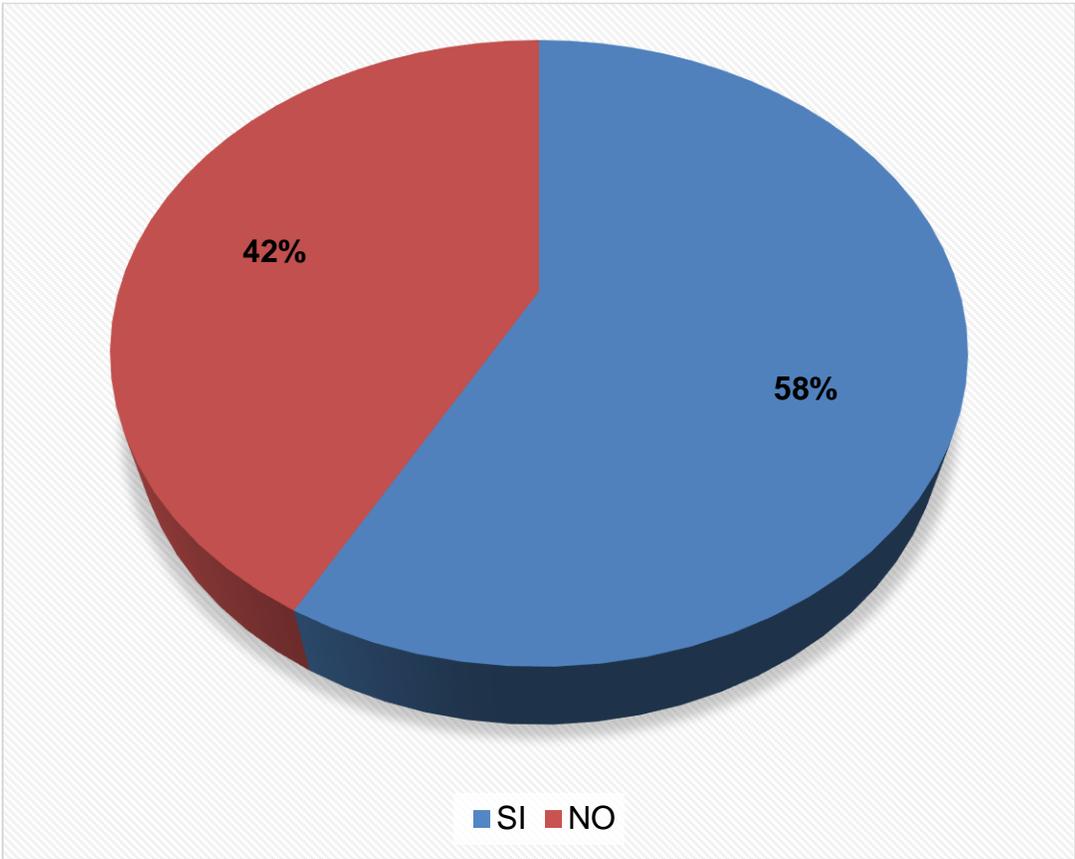


Figura 11. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para saber si el permiso le fue entregado dentro de los 21 días naturales contados a partir de que fueron recibidos sus requisitos.

En la figura 12 se observa la tendencia donde la población considera que sus documento no fueron recibidos en alguna ocasión, no se encontró al servidor público responsable con un 20%, le informaron que la documentación estaba incompleta con 36%, otros con un 44%.

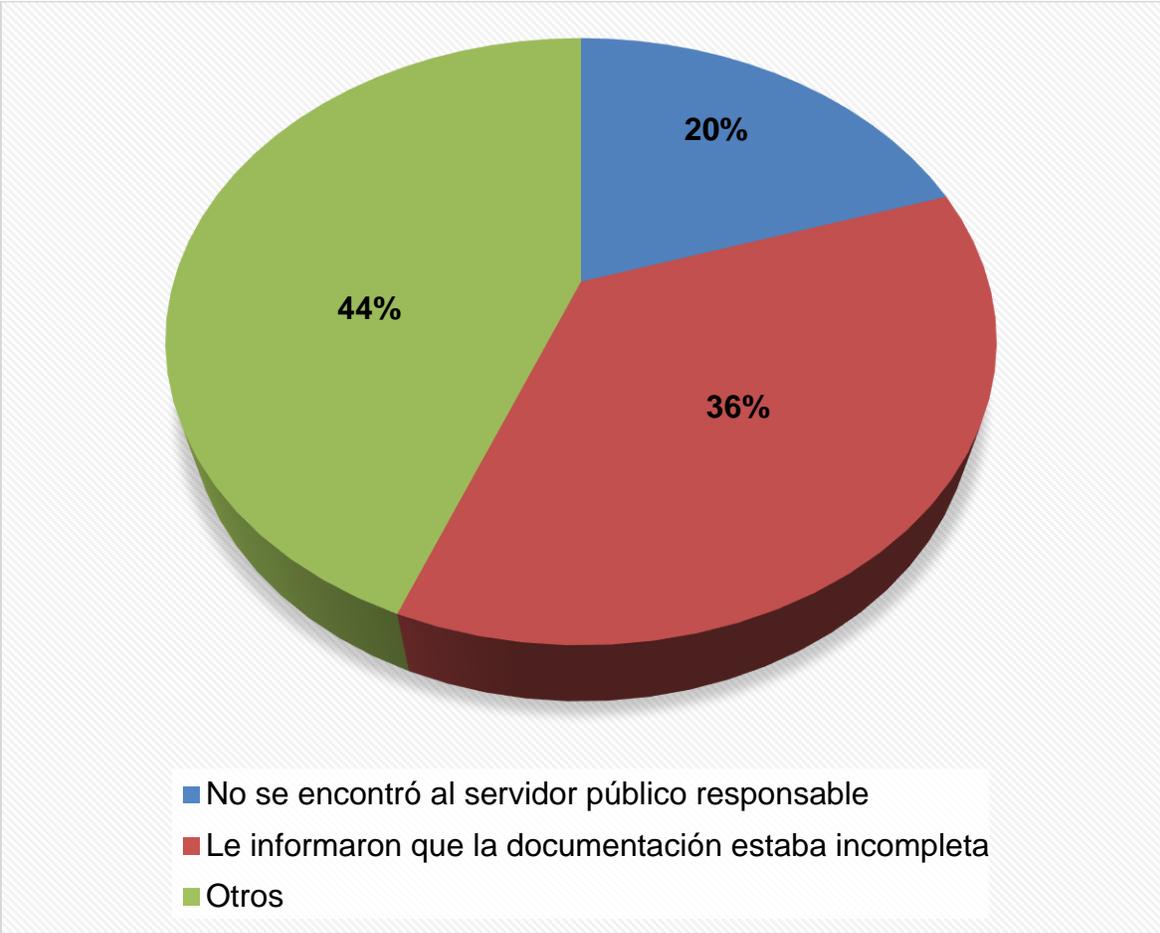


Figura 12. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para saber si sus documentos no fueron recibidos en alguna ocasión.

En la figura 13 se observa la tendencia donde la población considera que la información proporcionada sobre los requisitos fue clara y completa, si con un 53%, no con un 47%.

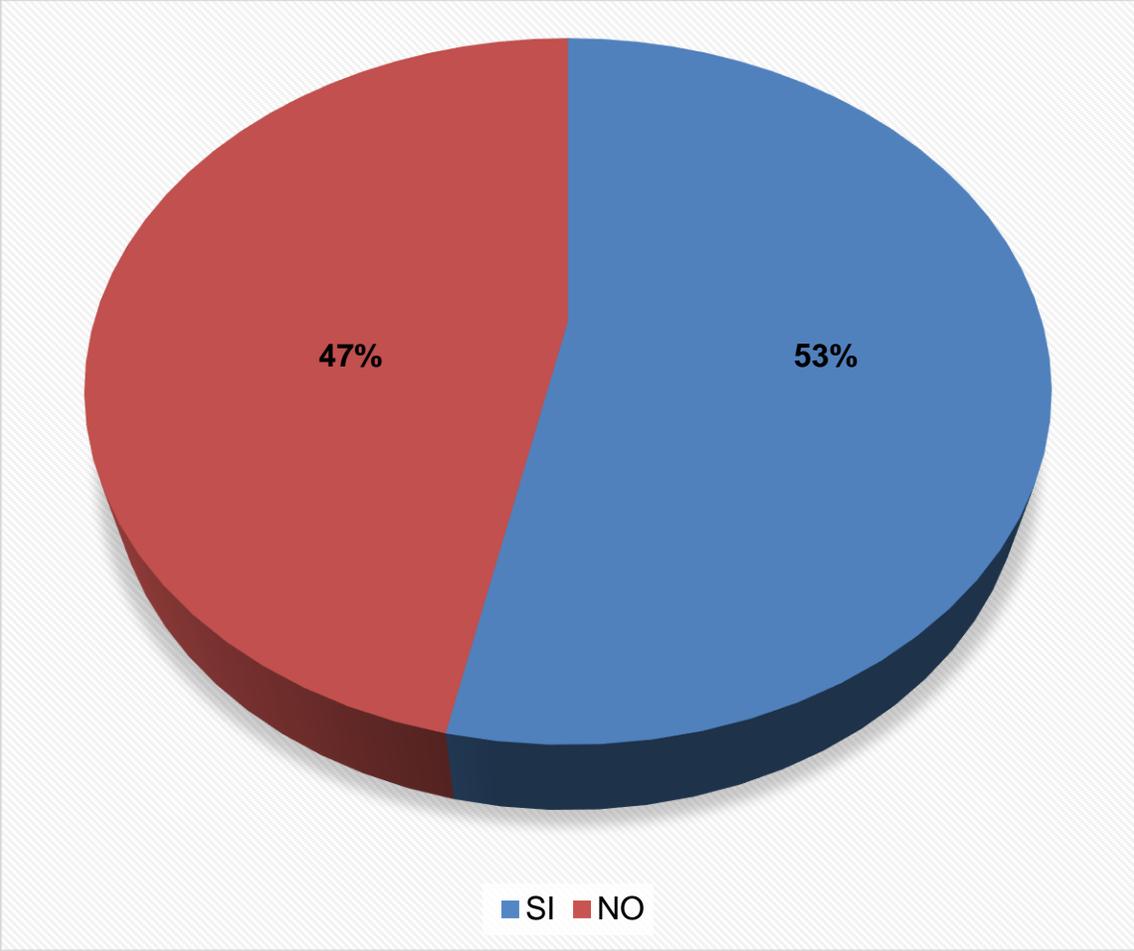


Figura 13. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para saber si la información proporcionada sobre los requisitos fue clara y completa.

En la figura 14 se observa la tendencia donde la población considera el trato que recibió del servidor público, bueno con un 64%, seguido de regular con un 24% y malo con un 12%.

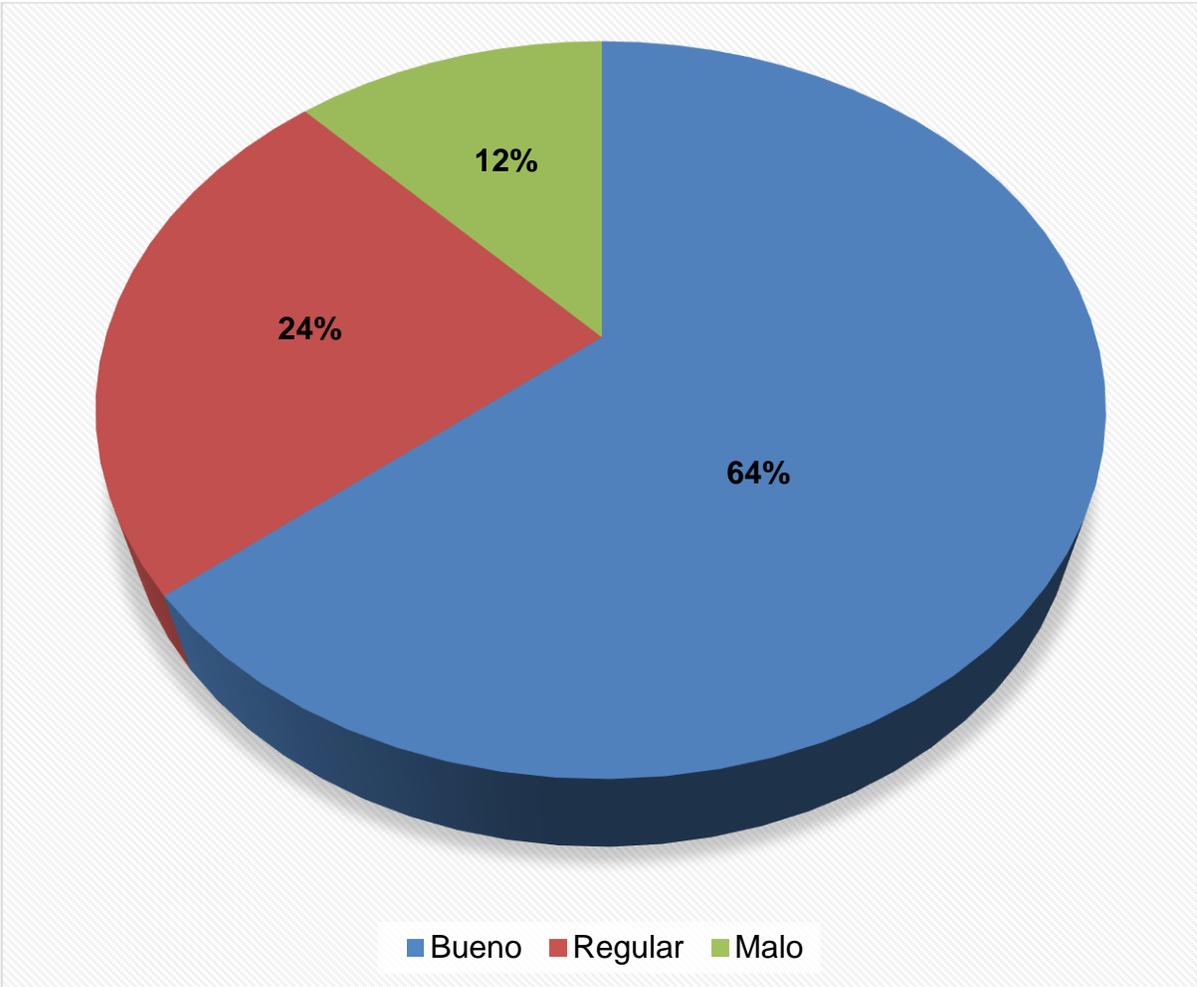


Figura 14. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para conocer el trato que recibió del servidor público.

En la figura 15 se observa la tendencia donde la población considera que le solicitaron una gratificación o “mordida” para proporcionarle el servicio, no con un 96%, si con un 4%.

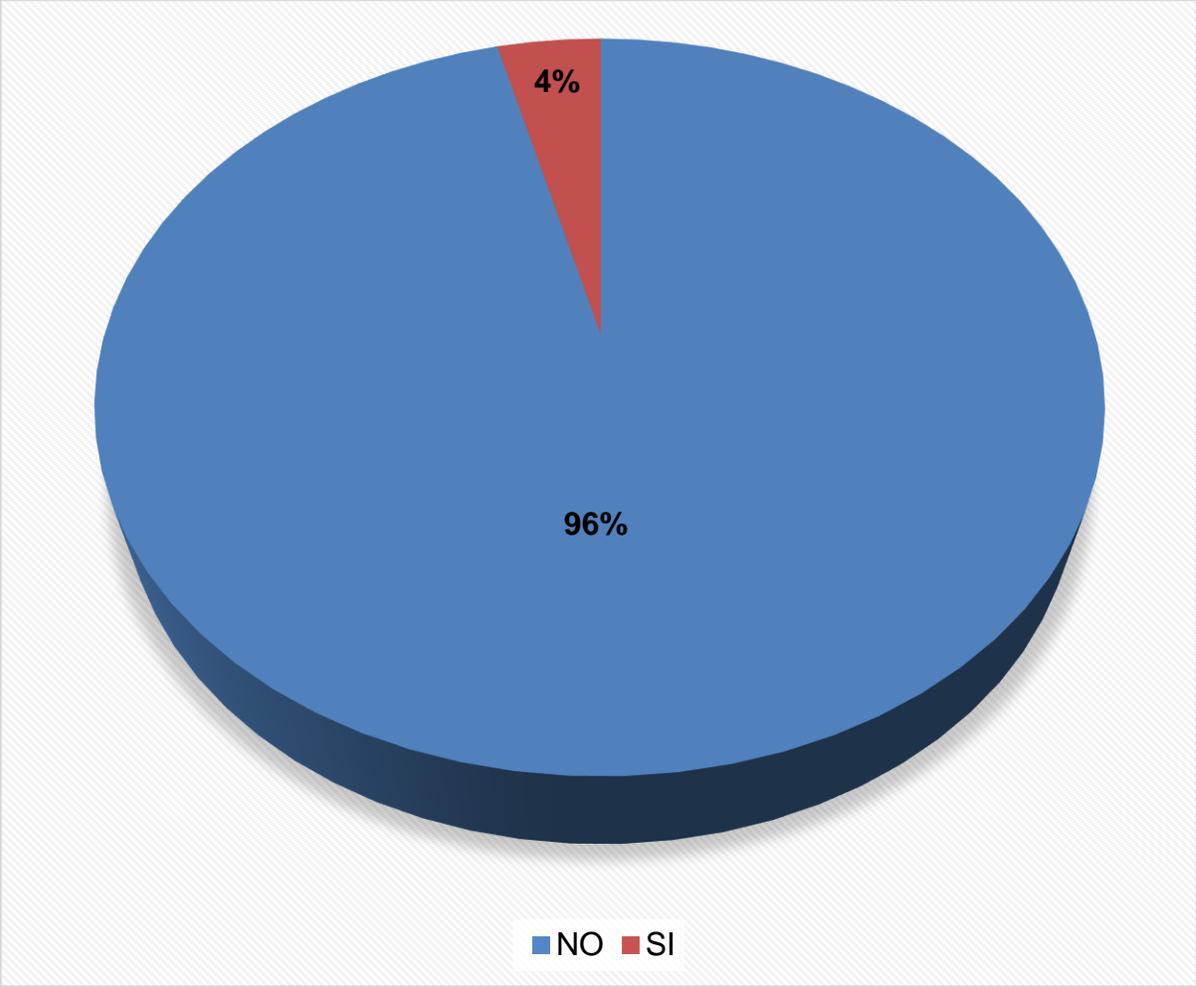


Figura 15. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para conocer si le solicitaron un gratificación o “mordida” para proporcionarle el servicio.

En la figura 16 se observa la tendencia donde la población considera que le solicitaron otro requisito, adicional a lo que establece la normatividad vigente, no con un 90%, si con un 10%.

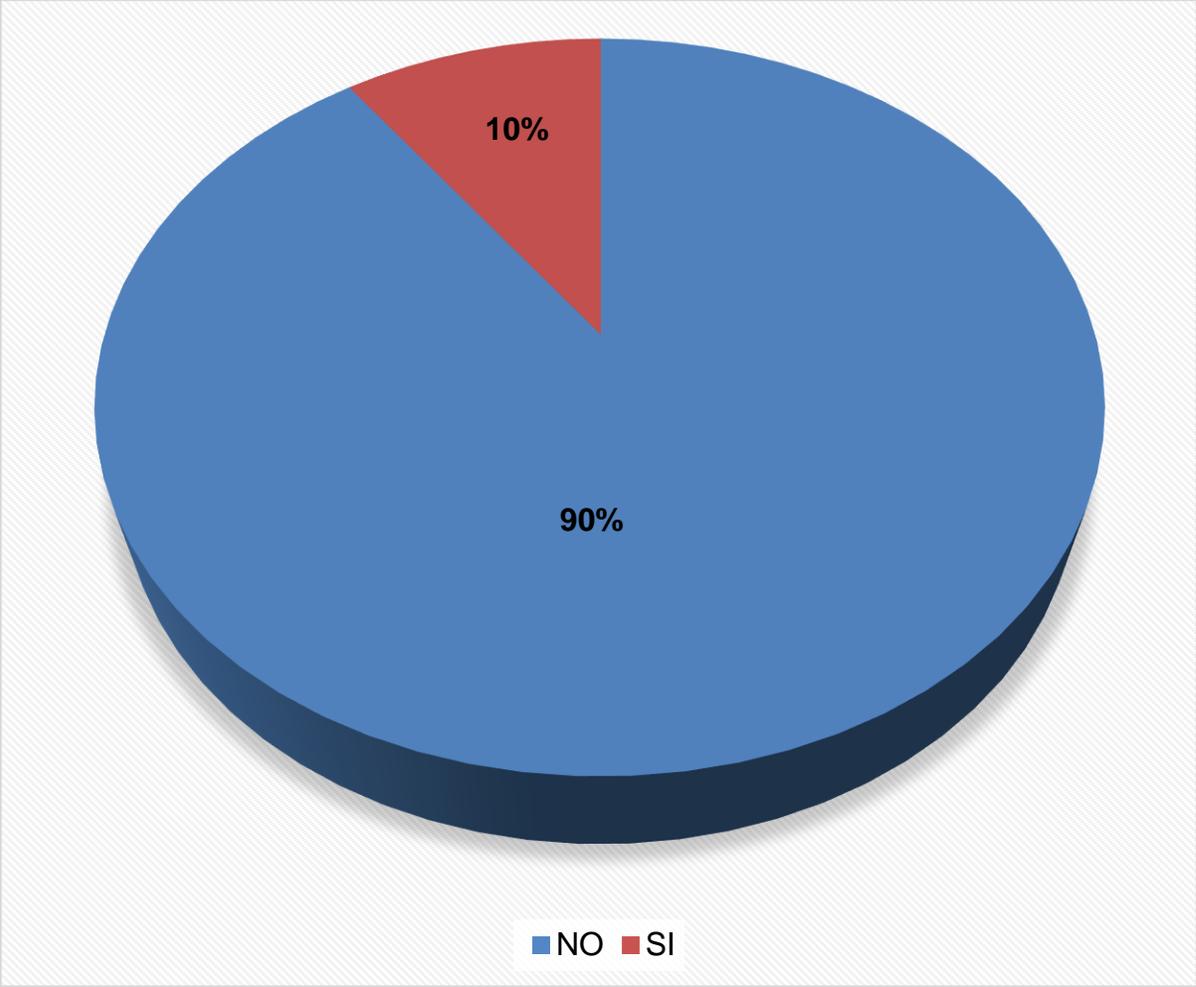


Figura 16. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para conocer si le solicitaron otro requisito, adicional a lo que establece la normatividad vigente.

En la figura 17 se observa la tendencia donde la población considera las instalaciones de la ventanilla única se encuentra en buena ubicación, No con un 86%, Si con un 14%.

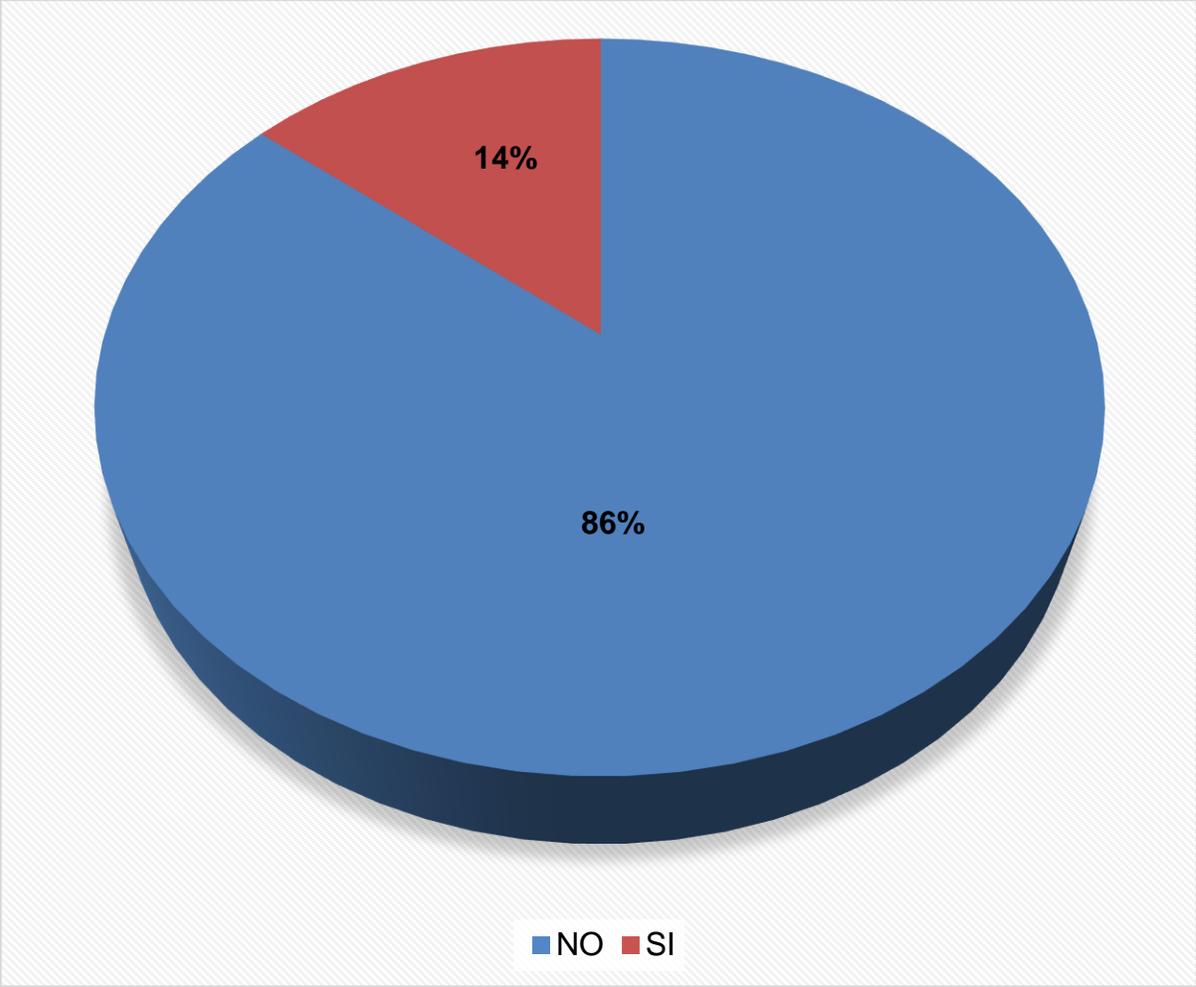


Figura 17. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para conocer si las instalaciones de la ventanilla única se encuentra en buena ubicación.

En la figura 18 se observa la tendencia donde la población considera que existió un error atribuible a este centro en el permiso recibido, no con un 54%, si con un 46%.

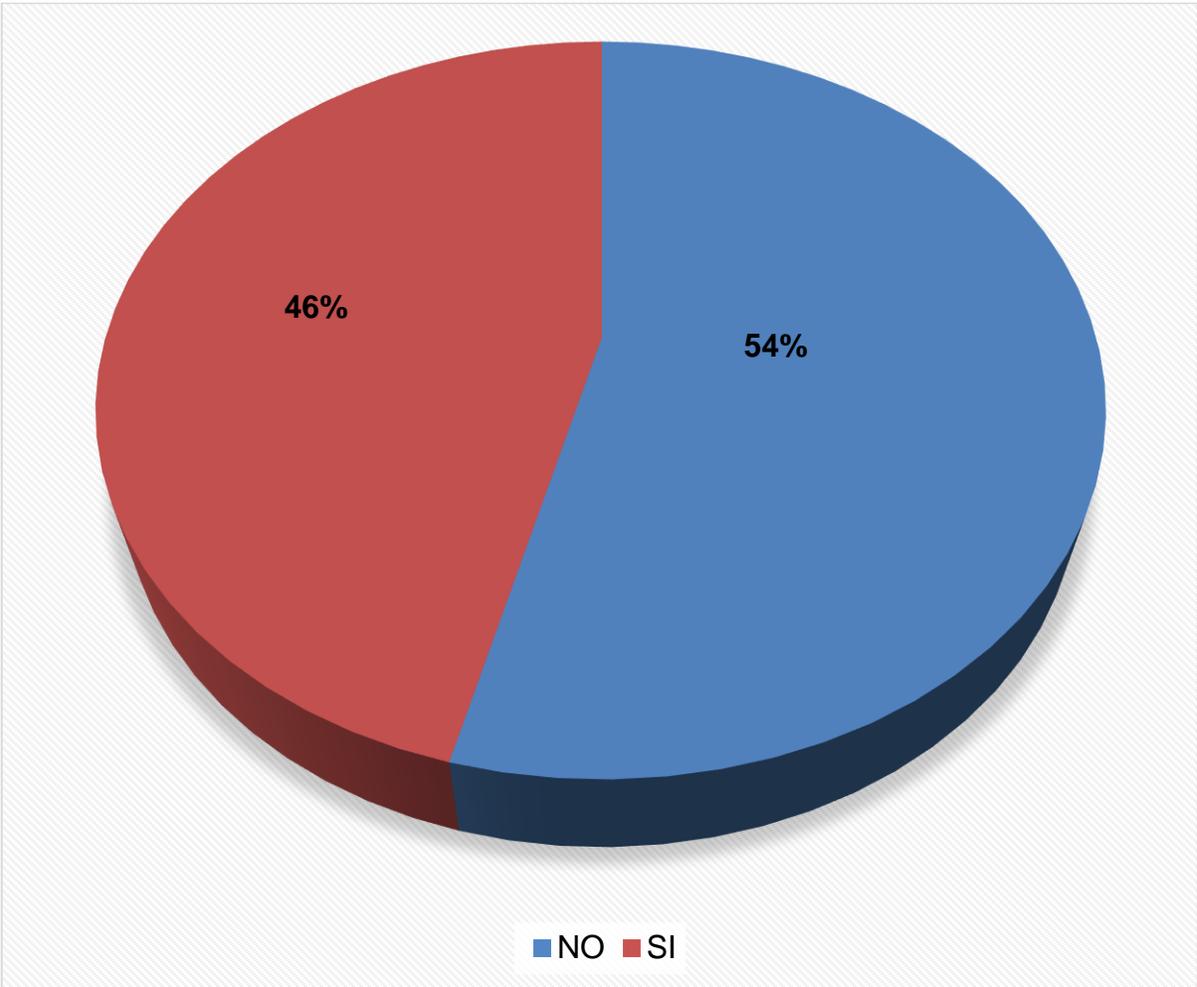


Figura 18. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para conocer si existió un error atribuible a este centro en el permiso recibido.

En la figura 19 se observa la tendencia donde la población considera estar satisfecho con la atención recibida en el centro, no con un 36%, si con un 64%.

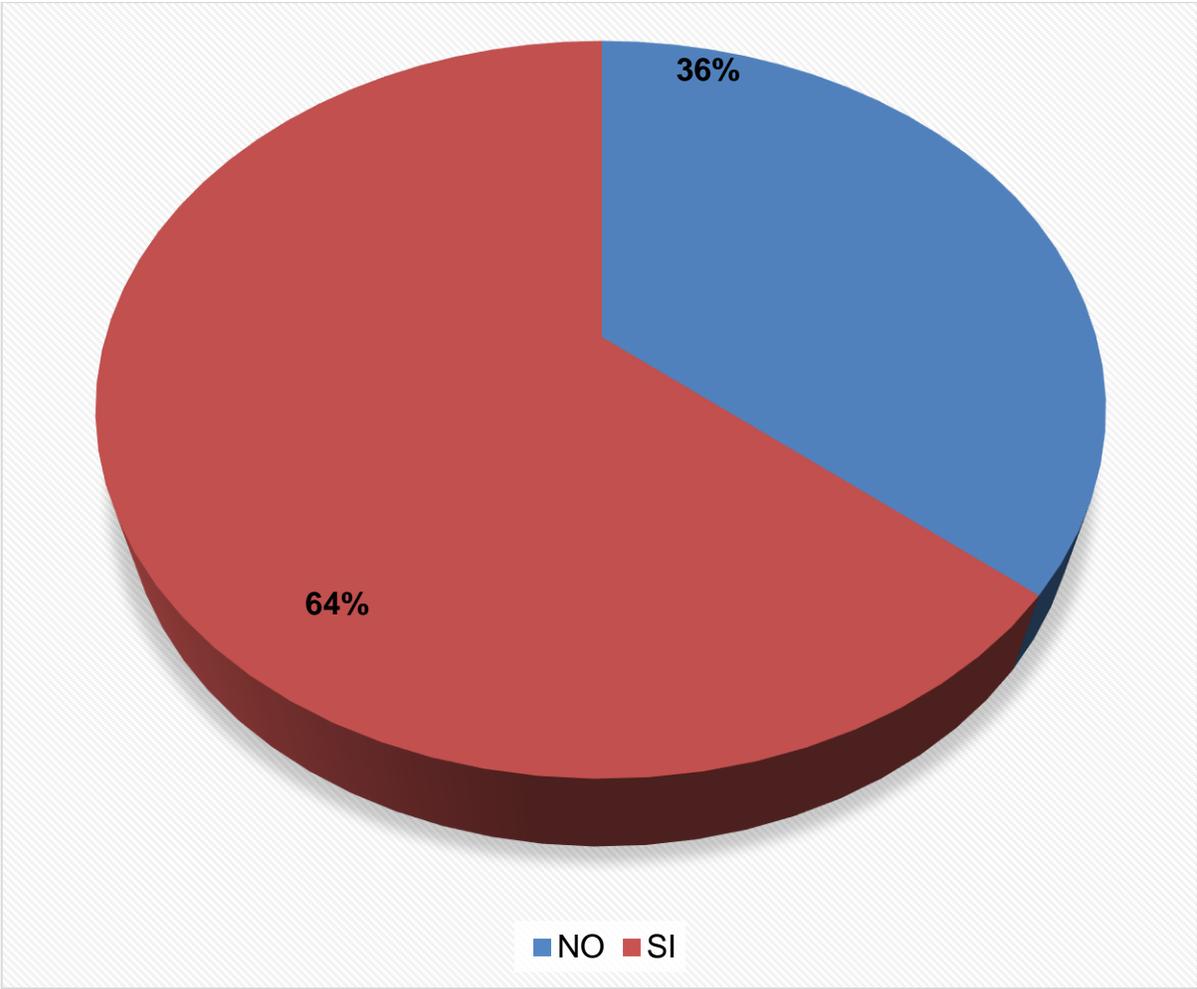


Figura 19. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para conocer si está satisfecho con la atención recibida en el centro.

En la figura 20 se observa la tendencia donde la población considera necesario la instalación de una ventanilla en la ciudad de Cancún, no con un 14%, si con un 86%.

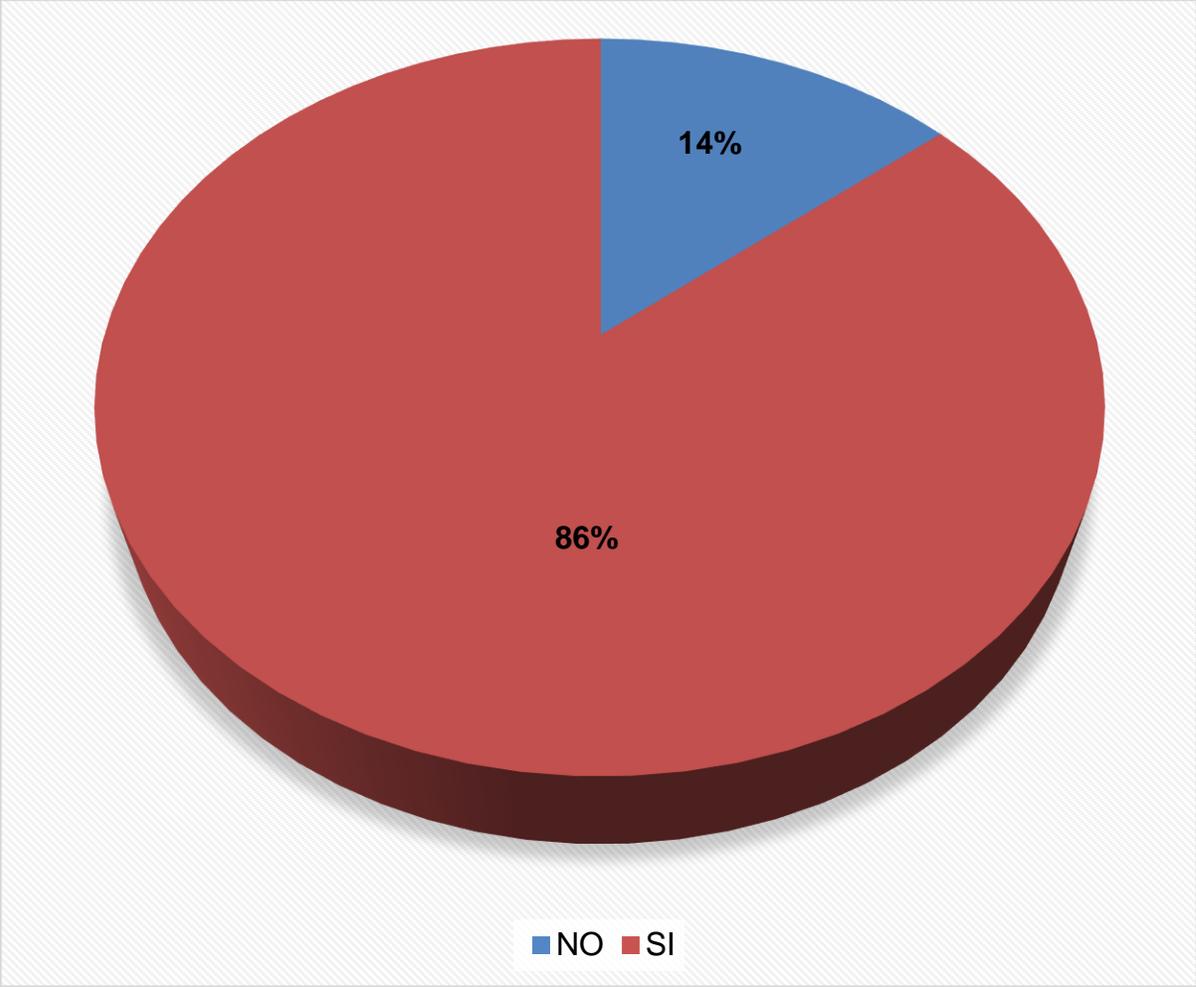


Figura 20. Tendencia de la población encuestada en las ciudades de Chetumal y Cancún, Quintana Roo, para conocer si es necesario la instalación de una ventanilla en la ciudad de Cancún.

7.7 Interpretación de resultados

Del análisis y evaluación se determinó que los usuarios consideran que es más fácil obtener información por internet o vía telefónica acerca de los trámites que deben de realizarse, ya que les genera un beneficio en cuanto a costo de transporte como en tiempo porque en ocasiones no han encontrado al responsable del área que recepciona los documentos, aunque mencionan que se deben de actualizar constantemente los requisitos porque a veces les han solicitado algún documento aunado a los que se relacionan en la página oficial de la SCT.

De igual forma se deben de optimizar los tiempos de atención en cuanto a recepcionar y revisar la documentación, porque hay usuarios que vienen de otras ciudades, lo que les genera un gasto adicional y pérdida de tiempo, además que se han pasado del tiempo estipulado (21 días) para la entrega lo de los permisos, lo que ha derivado en malestar y quejas de los usuarios.

De la misma forma reconocen que el personal les da un buen trato, amable y sobre todo apegado a la ley, pues no han tenido que dar gratificaciones para la obtención del permiso, pero consideran importante que se debe de poner una ventanilla única en la ciudad de Cancún ya que allí se encuentra la mayoría de los usuarios y que este en un lugar estratégico en el subcentro SCT Cancún.

7.8 Recomendaciones

Se recomienda la instalación de una ventanilla única en la ciudad de Cancún tomando en cuenta que allí se encuentra el 95% de los usuarios, de la misma forma se debe de poner en la entrada de las oficinas, lo cual permitiría reconocer fácilmente la ventanilla, se anexa croquis y posible ubicación (Figura 21).



Figura 21. Croquis y posible ubicación de la ventanilla del Subcentro SCT en la ciudad de Cancún

VIII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES

8.1. Problemas resueltos

- ✓ Se presentan los requisitos legales para la obtención del permiso del derecho de vía.
- ✓ Se logra la optimización de los tiempos para la recepción y entrega de documentos que permita agilizar los trámites y se entregue en el tiempo estipulado dicho permiso.
- ✓ Se creó un instrumento de medición que permita conocer en tiempo y forma las necesidades de los usuarios.
- ✓ Se pretende disminuir las quejas de los usuarios.
- ✓ Se creó un proyecto para instalación de una Ventanilla Única en la ciudad de Cancún con el fin de optimizar tiempos de respuestas de los permisos del Derecho de Vía.

8.2. Limitantes

- ✓ Poco conocimiento del usuario en cuestiones legales relacionadas a los permisos del derecho de vía.
- ✓ Costos elevados en cuanto a la construcción de una nueva oficina en la cual se instale la nueva Ventanilla Única en la ciudad de Cancún.
- ✓ La distancia que representa tener que viajar hasta la ciudad de Cancún para poder elaborar el presente trabajo.
- ✓ Resistencia de los usuarios a participar en entrevistas que permitan conocer de forma directa sus necesidades e inquietudes.

IX. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS

El Propósito de este proyecto es establecer las normas, mecanismos y actividades que serán aplicadas en la planeación, operación y acreditación de la Residencia Profesional, de esta manera los alumnos residentes aplican competencias que adquirieron durante el transcurso de su carrera y que fueron las siguientes:

Competencias instrumentales

- ✓ Capacidad de análisis y síntesis
- ✓ Capacidad de organizar y planificar
- ✓ Conocimientos básicos de la carrera
- ✓ Comunicación oral y escrita
- ✓ Habilidades básicas de manejo de la computadora
- ✓ Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas
- ✓ Solución de problemas
- ✓ Toma de decisiones.

Competencias interpersonales

- ✓ Capacidad crítica y autocrítica
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Habilidades interpersonales
- ✓ Capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas
- ✓ Capacidad de trabajar en equipo multidisciplinario

Competencias sistémicas

- ✓ Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica
- ✓ Habilidades de investigación
- ✓ Capacidad de aprender
- ✓ Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad)
- ✓ Habilidad para trabajar en forma autónoma

✓ Búsqueda del logro

X. CONCLUSIONES

Con la elaboración del presente trabajo y con base a los resultados obtenidos, se llegó a la conclusión de proponer una Ventanilla Única en la ciudad de Cancún, con el fin de mejorar el proceso P0806, ya que tiene un impacto directo con la calidad, así como acreditar la residencia profesional.

Se indagaron los requerimientos legales y del Sistema de Gestión de Calidad con la finalidad de establecerlos de manera clara y oportuna a los usuarios dándoselos a conocer vía internet, para que tomen en cuenta al momento de solicitar su permiso.

Al elaborar el instrumento de medición nos permitió conocer las necesidades de los usuarios, así como de sus inquietudes, de tal manera que se puedan solucionar para que se tenga una mejora continua en el proceso y en la toma de decisiones.

Se formularon propuestas y recomendaciones con base al resultado de las encuestas, con la finalidad de optimizar los recursos y el tiempo de los usuarios.

Con base a la información de las encuestas se llegó a la conclusión de que es de suma importancia la instalación de una Ventanilla Única en la ciudad de Cancún, con esto se agilizaría el trámite de respuesta, y así incrementar la satisfacción de los usuarios, a través de una atención más ágil y de calidad en los tiempos de respuestas.

XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Baca Urbina , G. (2010). *Evaluación de proyectos* (Sexta edición ed.). D.F., México: Mc Graw Hill.
- Díaz, V. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. Madrid, España: ESIC.
- Google maps. (2016). *Google maps*. Recuperado el 15 de noviembre de 2016, de <https://www.google.com.mx/maps/place/SCT/@18.5188869,-88.3101325,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8f5ba4a117105369:0xc9f31b1df7b4b1eb!8m2!3d18.5188818!4d-88.3079385>
- INEGI. (2015). *Encuesta Intercensal 2015*. Recuperado el 18 de Mayo de 2016, de <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/tabuladosbasicos/default.aspx?c=33725&s=est>
- Mendoza, J., & Garza, J. B. (2009). La medición en el proceso de investigación científica: Evaluación de validez de contenido y confiabilidad. *Innovaciones de negocios*. Recuperado el 22 de noviembre de 2016, de http://www.web.facpya.uanl.mx/rev_in/Revistas/6.1/A2.pdf
- SCT. (abril de septiembre de 2014). *gob.mx*. Recuperado el 24 de agosto de 2016, de <http://www.sct.gob.mx/informacion-general/centros-sct/quintana-roo/directorio/>
- SCT. (25 de marzo de 2014). *Secretaría de Comunicaciones y Transportes*. Recuperado el 23 de Agosto de 2016, de <http://www.sct.gob.mx/despliega-noticias/article/quienes-somos-y-lo-que-hacemos/>
- SCT. (junio de 2015). *Informe sobre acciones relevantes de la SCT*. Recuperado el 16 de octubre de 2016, de <http://www.sct.gob.mx/informacion-general/acciones-relevantes/>
- SCT. Calidad- Sistema de Gestión de la Calidad- http://colabora.sct.gob.mx/LotusQuickr/calidad/PageLibrary86257B5200626562.nsf/h_Toc/43a4737b6215b28e4825768900223689/?OpenDocument#{type=1&unid=0DA3DB4682BD19B386257B520070B716}