



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES
ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

**INVESTIGACIÓN DE MERCADO DE SERVICIO
DE TRANSPORTE FORÁNEO DE LA RUTA
CHETUMAL – JAVIER ROJO GÓMEZ, MUNICIPIO
DE OTHÓN P. BLANCO, Q. ROO.**

**Propuestas mercadológicas para mejorar el
servicio.**

TESIS

Para Obtener el Grado de

Licenciado en Sistemas Comerciales

PRESENTA

Sergio Benito Pech Góngora

DIRECTOR DE TESIS

Dr. Francisco J. Güemes Ricalde

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Tesis elaborada bajo la supervisión del comité de asesoría y aprobado como requisito parcial, para obtener el grado de:

LICENCIADO EN SISTEMAS COMERCIALES

COMITÉ

DIRECTOR: _____
Dr. Francisco Javier Güemez Ricalde

ASESOR: _____
MC. José Luis Granados Sánchez

ASESOR: _____
MC. Edgar Sansores Guerrero

DEDICATORIAS

A mis padres: Benito Pech Pool y Gabriela Góngora López. Por ser mi fuente de inspiración porque con su esfuerzo y apoyo incondicional he logrado todas mis metas. Gracias por tener la paciencia en mi etapa de estudiante y por todos los esfuerzos, desvelos que tuvieron que pasar para ayudarme a lograr esto que hoy culmina con éxito.

A mi esposa Viviana por su amor y confianza, quien me ha ayudado y soportado en los momentos cuando siempre la he necesitado. Gracias por ese apoyo incondicional. Gracias por las llamadas de atención que siempre hacen falta cuando se descuidan o postergan las cosas. Gracias por las palabras de aliento cuando me desespero y veía las cosas perdidas. Por todo muchas gracias.

AGRADECIMIENTOS

Al profesor Francisco Güemes, por asesorarme y estar siempre y en todo momento pendiente desde el inicio y ahora en la culminación de este proyecto.

Mis más sinceros agradecimientos por darme las herramientas y su apoyo en todo lo que he necesitado para finalizar esta etapa, como estudiante y persona.

A mis amigos y cuñados, con los que cuento incondicionalmente y siempre se preocupan por mí.

A mi compañero y hermano Jaime Rivero quien me acompañó durante la carrera y me brindo su apoyo en momentos difíciles.

A mis suegros Raymundo y Pilar a todos ustedes sinceramente

GRACIAS

ÍNDICE

Introducción

Justificación

Planteamiento del problema

Hipótesis

Capítulo I.

Antecedentes

- Historia de los caminos y transportes en México
- Desarrollo histórico de las necesidades del transporte en la Ribera del río hondo.
- Ubicación geográfica de la Ribera del río hondo
- Breve descripción de los poblados que conforman la Ribera del río hondo.

Capítulo II.

Situación actual del servicio de transporte público.

Capítulo III.

Marco teórico

Metodología

Capítulo IV.

Situación del transporte público en la Ribera del río hondo.

Capítulo V.

Conclusiones y recomendaciones

Datos generales de las encuestas

Recomendaciones generales

Bibliografía

Anexos

INTRODUCCION

“Desde tiempos inmemoriales, el hombre ha requerido desplazarse de un lugar a otro, ya sea por necesidad, por salud o por descanso; y el primer transporte utilizado fueron las piernas, con las que puede ir y venir cuantas veces quiera y al lugar que más le plazca. También sucedió así en la antigua Mesoamérica, donde el uso de la rueda era prohibido, por considerarse un símbolo sagrado; sin embargo una red de caminos ya estaba trazada a lo largo y lo ancho de aquel maravilloso mundo, marcado por el constante ir y venir de aquellos hombres” (Góngora, 2001).

Cuando llegaron los españoles, aquel respeto por el representante de la eternidad fue violado y durante la época de la Colonia se construyeron cientos de carreteras, carretillas y carrozas, para transportar tanto materiales como personas. La antigua red de caminos, trazada por los mesoamericanos, fue utilizada y ampliada por los conquistadores, así, se conectaron ciudades y poblados entre sí. Las calles de tierra se convirtieron en adoquines casi lisos para la circulación de estos grandes vehículos, tirados por animales. Y así fue hasta los últimos años del siglo XIX y principios del XX.

Posteriormente, la tecnología y la ciencia comenzaron a dar pasos agigantados en su desarrollo; el primer automóvil fue introducido al territorio nacional en los últimos años del siglo XIX, el cual evolucionaría en dos formas: la primera es ya conocida como un sencillo vehículo motorizado de pequeñas dimensiones, con capacidad para cuatro o hasta nueve pasajeros desde su aparición hasta nuestros días; la segunda, surge de la necesidad de transportar personas en masa, dando origen al *ómnibus*, el cual hoy día se conoce como autobús, con lo que tomó forma lo que actualmente se conoce como el sistema de autotransporte de pasaje más fuerte del mundo.

El transporte carretero ha sido la principal vía de progreso para la industria, la agricultura y los servicios en México, todo ello debido principalmente a que los ferrocarriles nunca han funcionado bien. Uno de los aciertos de los gobiernos revolucionarios y posrevolucionarios ha sido la construcción de carreteras, dando como resultado la ampliación de la red carretera federal; por otro lado los transportistas se han preocupado por mejorar los servicios que prestan haciendo uso de mejores unidades y mejores facilidades para el pasajero, aun cuando el desarrollo de la red carretera y la comunicación entre poblaciones ha sido muy lento.

El transporte es un elemento esencial en la vida de la gente. Este determina el acceso a un rango de recursos y actividades esenciales e influye en la movilidad de la gente y productos. La falta de acceso y la movilidad restringida conducen al aislamiento.

Asimismo, un aspecto de suma importancia es el traslado de los usuarios a la ciudad. En este ir y venir se enfrentan a la escasez de transporte, al mal trato de los transportistas, el mal estado mecánico de las unidades, los malos caminos y las altas tarifas. Es muy poca la sensibilidad existente en el gobierno sobre esta problemática, más aun, cuando estamos rigiéndonos por relaciones enmarcadas en la globalización internacional y libre competencia, cuyos

efectos se han sentido en la pobre oferta estatal para atender las necesidades de movilización y transporte del campo a la ciudad y viceversa.

Por las razones anteriores, se ha considerado oportuno la realización del presente estudio exploratorio sobre la situación del transporte rural en algunas comunidades del municipio de Othón P. Blanco específicamente la zona de la Ribera del río hondo, para identificar los problemas del transporte rural, así como proponer alternativas de solución que ayuden a mejorar las condiciones de vida de la población y el desarrollo sostenible de las comunidades.

Este estudio ha sido realizado en ocho poblados de la zona y evidentemente se hace necesario extenderlo en otras zonas, de tal manera que se pueda coadyuvar con propuestas de soluciones tanto al gobierno, con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de la población.

Justificación

El presente estudio realizado entre los meses de Junio - Noviembre del 2010-2011 y actualizada en mayo y junio 2012, esta se enfoca en conocer la percepción que tienen los usuarios del transporte público en la zona de la ribera del Río Hondo abarcando siete localidades rurales iniciando con la localidad de Palmar, finalizando en la comunidad de Javier Rojo Gómez.

Esta investigación busca ser un instrumento de análisis para proponer mejoras en los procesos seguidos por el Suchaa y la Sociedad de autotransportes del Caribe, S.A. de C.V., los cuales a simple vista tienen deficiencias serias en cuestiones organizacionales y de infraestructura para brindar el servicio de transporte en esta zona.

El análisis aquí desarrollado, busca el beneficio de los usuarios que dependen del servicio ofrecido por las entidades ya mencionadas los cuales en su mayoría son gente de nivel económico medio y bajo, que por diferentes motivos ya sean por estudios, compras, trabajo, salud, o por diversión u otras dependen directamente del servicio de transporte público.

El primer paso a seguir es conocer a ambas entidades y posteriormente conocer la percepción de la gente; aplicando una encuesta que nos refleje las necesidades que ellos sientan que hacen falta para mejorar el servicio y que se pueda proyectar una mejor imagen, satisfacción, confianza y seguridad entre los usuarios.

Con base a lo anteriormente citado, la presente investigación tuvo como objetivos principales los siguientes:

Objetivo general:

- Conocer la eficiencia del servicio público rural de transporte terrestre en la Ribera del río hondo en el tramo Chetumal – Javier Rojo Gómez en relación con la percepción que tienen los usuarios; a fin de sugerir una estrategia de mejora con bases mercadológicas.

Objetivos específicos:

- Conocer las condiciones actuales de la infraestructura y en general del servicio de transporte en esta ruta.
- Analizar la percepción de los usuarios en relación al servicio de transporte que se brinda actualmente.
- Contrastar las condiciones de la oferta y la demanda a fin de determinar las necesidades de cambio.
- Hacer una propuesta mercadológica para mejorar el servicio.

Planteamiento del problema

El presente trabajo tiene como objeto conocer de forma detallada a las instancias que se encargan de prestar el servicio de transporte público foráneo en la Ribera del Río Hondo, para proponer sugerencias que mejoren el servicio ofrecido.

Por otro lado esta investigación beneficiara a 5,000 personas, que habitan la Ribera del Río hondo, los cuales dependen directamente del servicio.

El servicio de transporte público en la Ribera del Río Hondo es ofrecido por dos entidades, denominadas Suchaa y Caribe respectivamente, la primera brinda el servicio con un horario de 6 a.m. a 8 p.m. con salidas de Chetumal Javier Rojo Gómez y Javier Rojo Gómez a Chetumal, cada hora, cabe mencionar que esta ofrece el servicio con una sola terminal y un paradero en la localidad de Javier Rojo Gómez.

Por otra parte el Caribe realiza salidas todos los días de 5:30 am a 20:00 pm. Y esta cuenta con su terminal principal y su terminal alterna ambas ubicadas en la ciudad de Chetumal, no contando con ninguna oficina o terminal a lo largo de la Ribera del río hondo.

Este trabajo se pretende analizar a ambas instancias por separado, porque tienen características diferentes, es decir una es un sindicato y la otra es una Sociedad Anónima.

Actualmente el Suchaa muestra muchas deficiencias que pueden ser percibidas a simple vista, su flota vehicular esta en malas condiciones.

Cabe mencionar que la flota vehicular está formada por microbuses del año 70 y algunos modelos del 80, los exteriores e interiores de las unidades reflejan la falta de mantenimiento y por consiguiente existe un riesgo latente para los usuarios o para el mismo personal que conduce las unidades.

Por otra parte la terminal de combis no tiene una organización adecuada:

No hay un área que se encargue de proporcionar información para los usuarios que viajan por primera vez a la R. R. H., tampoco cuentan con algún número o buzón de quejas o sugerencias.

Existe una taquilla donde se pueden adquirir boletos los cuales sólo sirven para

control interno, tal boleto muestra el número de unidad, hora de salida, destino, fecha y número de asiento, no manejan boletos que proporcionen información general para crear seguridad a sus pasajeros.

No existe información alguna acerca del seguro de viajero o por cualquier daño; el cual es importante para cualquier pasajero.

Los microbuses están diseñados para llevar una cantidad mínima de equipaje y la mayor parte de los usuarios vienen a realizar compras, y por lo tanto, necesitan un espacio amplio para su equipaje.

No hay personal que se dedique a supervisar la ruta que cada chofer cubre, por lo tanto muchos chóferes no respetan los límites de velocidad ni la cantidad de pasajeros.

No hay información relacionada a los seguros de viajero.

No existe una cultura enfocada al trato y servicio al cliente, la cual es importante para cualquier empresa en la actualidad.

Breve descripción La empresa del Caribe S. A. de C. V.

Esta tiene características diferentes, utilizan autobuses, los cuales tienen mayor capacidad en cuestión de pasajeros y están diseñados para llevar cierta cantidad de carga.

La infraestructura utilizada es más amplia, y tienen una buena organización en la venta de boletos, sus boletos tienen las especificaciones necesarias, proporcionando información de la cantidad de equipaje establecido, y el usuario debe conservarlo porque este representa su seguro de viajero en caso de accidente.

El trato al cliente es bueno en cuestión de información a los pasajeros.

La empresa no cuenta con algún supervisor, que se dedique a controlar la cantidad de pasajeros y en ocasiones se sobrepase el cupo establecido.

En ocasiones no se respetan los límites de velocidad porque las unidades no tienen un sistema de control automatizado.

Por lo anteriormente planteado, se parte de la siguiente hipótesis a demostrar.

HIPÓTESIS

(Ho) El servicio de transporte público en el tramo Palmar – Javier Rojo Gómez presenta condiciones actuales que pueden ser mejoradas en términos de una propuesta mercadológica.

H1. El servicio de transporte público en este tramo carretero se encuentra actualmente en las condiciones que exige su demanda.

Capítulo I ANTECEDENTES

Historia de los caminos y transporte en México

Los aztecas construyeron, entre Tenochtitlán y las ciudades cercanas calzadas empedradas; de la misma manera en que los mayas, en la península de Yucatán, ejecutaron un camino empedrado llamado *sacbé*, de más de 300 Km. de longitud, que unía a las grandes ciudades de Uxmal y Chichén Itzá, y se prolongaba hasta el mar Caribe. Aquellas civilizaciones atendían no solamente la construcción de caminos, sino que también se preocuparon por su conservación. Monarcas y caciques emitían leyes respecto a reparar los caminos. Esta labor era realizada por los prisioneros, al finalizar la temporada de lluvias, cooperando también el resto de los habitantes, en el curso del año.

A pesar de sus deficiencias, los caminos que existían en México y Mesoamérica antes de la conquista satisfacían las necesidades de aquel tiempo y se veían constantemente recorridos por las caravanas de mercaderes, *pains*, *tequipantitlantis*, *pochtecahs*, *tamemes* y *topiles*¹ encargados de abastecer las despensas de la nobleza y de la ciudad. Salvo los incas, en América de Sur, que domesticaron la llama y la utilizaron como medio de transporte, ninguna otra cultura o civilización en el continente conoció especie animal alguna que auxiliara en esta importante función de su desarrollo socioeconómico. Cuando Hernán Cortes desembarcó en Veracruz, el jueves Santo de 1519, trajo consigo a México 16 caballos.

¹Grupos de esclavos cargadores, correos, comerciantes y mensajeros.

La presencia de la noble bestia liberó al indígena y facilitó no sólo la explotación, sino también la explotación del Nuevo Mundo y la implantación de la cultura proveniente allende al mar. Sin embargo, fue un feliz acontecimiento para la historia del transporte en México. La introducción de animales de tiro y carga trajo consigo la evolución de los medios de transporte y de las vías de comunicación. La explotación de la Nueva España, el envío de sus riquezas a la ciudad de México y España impusieron la necesidad de construir caminos que comunicaran el centro de la colonia con los puertos marítimos y los centros productores de materias primas.

Una de las muchas novedades traídas de la Nueva España, por la civilización del Viejo Mundo fue el uso de la rueda, el cual se aplicó a los vehículos de transporte, ya que en la cosmovisión de Mesoamérica se tenía por sagrada la forma circular advocando a la eternidad y al ciclo del agua, como parte del culto a Tláloc, dios del preciado líquido. En 1535 fray Sebastián de Aparicio construyó en la Nueva España las primeras carreteras y el indígena hizo suya la nueva tecnología.

El “religioso carretero” emprendió simultáneamente la carrera relativa de construir caminos apropiados para el caballo y la carreta. Fue él quien, con la ayuda del indígena, acondicionó los primeros caminos que hubo en México y que comunicaban a la ciudad de México con las ciudades de Puebla, Jalapa, Veracruz y Zacatecas. Así nació en el México colonial una nueva técnica de caminos a través de los siglos del virreinato. Un lógico proceso de evolución comercial, política y social provocó que se modificaran los caminos. Durante los siglos XVI y XVII, XVIII y principios del <siglo XIX se construyeron 7600 kilómetros de caminos o *carreteras reales*² y 19,720 kilómetros de *caminos de herradura*³

Las fuerzas no controlables de la naturaleza traían consigo miseria y desolación; el precario transporte de mercancías y ganado, dadas las primitivas condiciones de la red virreinal (así como la falta de puentes) hacían de cada recorrido un hecho heroico para mantener el abasto de alimentos en los centros de consumo. Las temporadas de lluvias afectaban de manera muy importante aquellos caminos¹”

¹Citado del libro Autotransporte Federal de pasaje (Operación y Estructura)

²Caminos adoquinados para el fácil rodaje de las carreteras y el paso de los grandes carros de la nobleza.

³Caminos de terracería, para carreteras pequeñas y animales de carga.

⁴Este término se utiliza para designar vehículos cuyas dimensiones son mayores a las de un minibús o microbús, pero que tampoco alcanzan a tener dimensiones de un autobús.

Desarrollo histórico de las necesidades del transporte en la Ribera del río Hondo

En 1976 se establece en la Ribera del Río Hondo (R. R. H.) el Ingenio Álvaro Obregón (actualmente denominado Poblado. Javier Rojo Gómez) el cual se convertiría en la principal agroindustria de Quintana Roo.

Es la planta Agroindustrial más importante del estado de Quintana Roo. Fue fundada en 1976 por el gobierno de la república, privatizándose en 1988. Se encuentra entre los ejidos de Pucté y Álvaro Obregón, a 63 Km. al Sur de la ciudad de Chetumal, muy cerca de la frontera con Belice. Se puede llegar por la carretera Escárcega - Chetumal, tomando la desviación a La Unión.

Con esta nueva fuente de trabajo se empieza a consolidar la “Zona Cañera” Y empieza así, una nueva forma de vida, que si bien, no era desconocida para algunos pobladores si vino a romper esquemas en los sistemas de población y forma de vida, ya que, como se menciona anteriormente, se cambio casi por completo la forma de vida del cortador de madera y el chiclero al campesino jornalero y a los que manejan la maquinaria, esto sin mencionar a los obreros y personal administrativo que vino a darle vida a la fabrica.

En un principio la zona cañera (*Ribera del río hondo*) abarcaba los ejidos de Sabidos, Álvaro Obregón, Pucté y Cacao. (Zafra 1978-1979)

Para la zafra del siguiente año se integraron los ejidos de Allende, Ramonal, Palmar, Sac-Xan, Carlos A. Madrazo y Ucúm, también se integraron Cocoyol y San Francisco Botes.

Por último se integraron los ejidos de Sergio Butrón Casas, Juan Sarabia y José N. Roviroso, completando así los 15 ejidos que integran actualmente la zona cañera.

Actualmente, el ingenio le da empleo a 2,039 cañeros, 432 fleteros (personal que se encarga de transportar la caña de azúcar a la fabrica), 1,500 cortadores (gente que se encarga de cosechar la caña), 83 alzadoras (maquinaria utilizada para acomodar las varas de azúcar a los camiones fleteros), 80 cabos (gente que se encarga de supervisar el trabajo de los cortadores), 455 maquileros (personal dedicado a supervisar el funcionamiento de la fabrica) más 545 obreros (personal encargado de realizar reparaciones que sucedan durante la zafra), y 390 empleados varios (este es el personal administrativo y de limpieza).

La implantación de esta importante agroindustria vino a fortalecer esta zona fronteriza. La población económicamente activa está formada por el 80% de

productores de caña, el 15% dedicado al servicio de cosecha y el 5% a la actividad ganadera.

Durante la temporada de zafra existe un fuerte movimiento migratorio y la población se engruesa casi en un 30% de la cual un 8% se queda a residir en la zona.

Los pobladores de la ribera del río hondo son en su mayoría personas de nivel socioeconómico medio y gente de escasos recursos los cuales llegan a la zona con el fin de obtener un empleo en la zona que es netamente agrícola.

Con el antecedente de la migración nos damos cuenta que hay una gran cantidad de gente, que llega en busca de los empleos generados por la explotación de la caña de azúcar; esto nos indica además que existe una necesidad latente de servicios ya sea de salud, hospedaje, diversión, seguridad y de transporte, el cual es nuestro tema principal; como es sabido el transporte tiene una influencia importante tanto en las condiciones económicas como también en las sociales e influye directamente para que las economías se desarrollen logrando un flujo constante, ya sea de personas, que tienen la necesidad de trasladarse de un lugar a otro con el objetivo de satisfacer sus necesidades, y a su vez existe la necesidad de transportar productos para que exista una constante rotación de los mismos.

Tabla 1 Poblados que conforman la Ribera del Río Hondo

Carlos A. Madrazo	Javier Rojo Gómez
Ucúm	Pucté
Sac – Xan	Cacao
Palmar	Cocoyol
Ramonal	San Francisco Botes
Allende	José N. Rovirosa
Sabidos	Esteban V. Calderón
Álvaro Obregón viejo	Revolución
Álvaro Obregón Nuevo	La Unión

Fuente: Elaboración propia

Ubicación geográfica de la Ribera del río Hondo

Es necesario aclarar que la ribera del río hondo está ubicada en el entronque de la carretera Chetumal – Escárcega tomando la desviación hacia el poblado la unión.



Fig. 1 Mapa de Ubicación geográfica de la Ribera del río Hondo
Fuente: INEGI (2008)

BREVE DESCRIPCION DE LOS POBLADOS QUE CONFORMAN LA ZONA DE LA RIBERA DEL RIO HONDO.

UCUM: El vocablo con el que se designa a esta población es de origen maya y entre los significados que aplican están: “Paloma de Monte”, y “Canto de Paloma”.

Ucúm es un pueblo del Río hondo, aunque no directamente. Está a 23 Km. de Chetumal. Hidrográficamente y tiene 1345 habitantes La historia de Ucúm, como mucho de los poblados situados al margen o muy cerca del Río hondo, como es el caso del mismo, comparten en mayor o menor grado un origen ligado a los asentamientos irregulares de los reductos mayas que huyeron a la “Guerra de Castas”. De allí siguió la época de los chicleros y los primeros pobladores estables llegaron a principios de 1940.

CARLOS A. MADRAZO: Fundado en 1975, actualmente tiene 1769 habitantes, dentro del programa de Nuevos Centros de Población, su nombre obedece al reconocimiento que se le hace a este político y escritor tabasqueño acaecido trágicamente en un accidente de aviación. Directamente no es de la zona ribereña, pero forma parte de la dinámica que se suscita en la región. Está casi unida al poblado de Ucúm, con la diferencia de que Carlos A. Madrazo es un asentamiento de nueva creación.

SAC-XAN: Nombre de origen maya que significa, Sac-Xan: Huano blanco, se encuentra ubicada sobre la carretera Ucúm-la Unión.

Esta población se caracterizó por ser un asentamiento de algunos reductos mayas de la Guerra de Castas. Luego, con el auge de la explotación forestal, fue un sitio de donde se extraían importantes volúmenes de madera.

PALMAR: Su nombre hace alusión a la profusa presencia de palmeras reales, además de esta característica, palmar cuenta con un pequeño manantial de natural belleza que forma parte de la imagen de la población y sus alrededores. Se encuentra ubicada a 26 kilómetros de Chetumal, su hidrografía es interesante ya que cuenta con cuatro lagunas y un arroyo, este ultimo cercano a la población, el cual ofrece un atractivo balneario desde 1976, este arroyo desemboca en el río hondo y las lagunas son utilizadas fundamentalmente para el desarrollo de la ganadería.

RAMONAL: Ubicado a 25 km. de la ciudad capital, el nombre surgió de manera original, a la llegada de los primeros pobladores al lugar que reconocieron en primera instancia la existencia de árboles “Ramón”, por lo que decidieron adoptar este nombre como símbolo del lugar.

El surgimiento de la población se remonta a la última década del siglo pasado, los pobladores llegaron de lugares como Yucatán principalmente. La actividad que dio origen a una mayor consolidación del asentamiento lo definió el corte y extracción de maderas preciosas.

ALLENDE: Esta población se ubica a 38 Km. de la ciudad de Chetumal. Cuando mantenía estrechas relaciones con honduras británicas, se llama Estévez. En la actualidad sus nombre es en honor al general Ignacio Allende quien fue impulsor del movimiento de independencia de México.

Su hidrografía ha sido importante desde sus orígenes ya que favorece el establecimiento y cruce de personas y mercaderías entre la ribera mexicana y la beliceña.

Los orígenes de esta población parten de los asentamientos mayas rebeldes que al establecer relación con los ingleses les permitieron realizar la explotación forestal a cambio de comestibles, armas y protección entre otros aspectos. Este lugar tuvo una compañía de explotación forestal chiclera inglesa. El río fue el principal medio de transporte de la explotación forestal. Fue en 1935 que esta población recibió el nombre de allende fue seleccionada para aglutinar a la gente que estaba dispersa en sus cercanías con la política de reconcentración implementada durante el periodo de Rafael E. Melgar.

SABIDOS: A 43 kilómetros de la ciudad de Chetumal, durante la guerra de castas en 1847 se creó la isla, asentamiento formado por mayas rebeldes que venían huyendo de la Guerra que se suscitaba en la zona maya conocida como Chan Santa Cruz. La isla se fundo en los márgenes fronterizos del río hondo. (esta isla , hoy es particular). Fueron muchos los mayas que decidieron continuar su huida cruzando el río Hondo y establecerse en Belice. La actividad principal que realizaban en la isla era la agricultura tradicional, en la cual cultivaban Maíz, camote, makal, pero era el maíz con el cual comercializaban a través de un barco que venía de la ciudad de Chetumal llamado “Goyito” el cual

recorría todo el río llevando y comprando maíz, animales domésticos, así como ropa y zapatos. Aquí se daba el intercambio de mercancías o trueque de mercancía, el maíz lo intercambiaban por zapatos y demás objetos. La isla se mantuvo en esta área hasta la época del período de presidencia de Lázaro Cárdenas cuando se reubico a estos pobladores a un nuevo centro de población el cual se ubicaría en una zona donde podría dotárseles de infraestructura urbana, la cual se podría dar en su antiguo asentamiento, ya que les quedaba bastante retirado de las vías de comunicación.

ALVARO OBREGON VIEJO: Se encuentra ubicado a 62 km. de la ciudad capital. En un principio inicio como una cooperativa de cortadores de madera llamado: Campamento Menguel. Los antecedentes históricos del campamento Menguel datan del siglo XIX. Este asentamiento se formo por gente proveniente de Chan Santa Cruz, pues con motivo de la Guerra de Castas en este lugar se refugiaron muchos Mayas que salían huyendo de Yucatán en este poblado existía una vía férrea la cual fue construida por gente de raza negra que traían de Belice. Esta vía férrea pasaba por el poblado y llegaba hasta las áreas selváticas donde se realizaba el corte de las maderas preciosas que luego eran transportadas y remolcadas por el río hasta Chetumal y Belice. Una actividad que les genera ganancias a los pobladores de esta comunidad es el Balneario Álvaro Obregón donde los ejidatarios son los que cuidan y dan mantenimiento, el dinero que se recauda se reparte entre todos los socios.

ALVARO OBREGÓN (UNIDAD AGRICOLA): Se localiza a 65 km. de Chetumal. El ejido de Álvaro Obregón es considerado como uno de los más importantes de la entidad ya que consta de 170 lotes periféricos de 2 hectáreas cada uno y 66 manzanas en la zona urbana en la que se incluyen aproximadamente 365 lotes de menor dimensión, así como áreas recreativas.

JAVIER ROJO GÓMEZ: Se encuentra situado a 65 Km. al noreste de la ciudad de Chetumal. En él se encuentra el ingenio azucarero Álvaro Obregón, dadas las características del terreno húmedo y fértil. La construcción inicio el 28 de julio de 1975 el ingenio esta dentro de lo que hoy es el poblado Javier Rojo Gómez, el poblado se formo a raíz de la construcción del ingenio, ya que el

contrato colectivo de la industria azucarera menciona: “los ingenios de nueva creación se les hará una zona habitacional, para todos los trabajadores.

PUCTÉ: Se ubica al suroeste de la ciudad de Chetumal, a una distancia aproximada de 62 km. el nombre Pucté proviene de un árbol frondoso que crece en las orillas del río hondo. Pucté es un antiguo asentamiento, formado por los mayas-mestizos, que salieron de sus lugares de origen en busca de un lugar para refugiarse de la guerra de castas.

CACAO: La población de cacao tomo su nombre de manera muy original, ya que los primeros pobladores, que llegaron en 1920 provenientes de Yucatán y Veracruz encontraron una sola planta de cacao en el sitio, campamento maderero, tomándolo como algo extraordinario, ya que esta planta no es común en la región, por lo que decidieron ponerle el nombre a la localidad.

COCOYOL: En el siglo pasado la gente que con valor se enfrento a la selva de la región determinaron un sitio para acampar, es decir un campamento maderero, el cual posteriormente se convertiría en un pueblo. El sitio escogido estaba rodeado por la riqueza silvícola de inigualable característica en la que resaltaba una planta, de la familia de las palmas, por lo que decidieron los primeros pobladores ponerle el mismo nombre: Cocoyol.

SAN FRANCISCO BOTES: Como parte del proceso migratorio del siglo pasado, después de la guerra de castas, muchos yucatecos vinieron a trabajar en los nuevos centros madereros creados para el corte y explotación de los recursos forestales. Tal parece que no hay elementos históricos para determinar el origen del nombre de la población San Francisco Botes

ING. JOSE NARCIZO ROVIROSA: El nombre de la comunidad es controversial ya que algunos de los pobladores de la comunidad señalan que dicho nombre se tomo del botánico José Narciso Roviroza, tabasqueño, quien falleció en estas tierras a causa de un accidente aéreo, otra versión es que el ingeniero José N. Roviroza realizó los trazados del poblado y en honor a ello se le dio el nombre a la localidad.

ESTEBAN V. CALDERÓN: Como muchas localidades de la ribera del río hondo, calderón tiene su origen en la colonización dirigida de los años 70. Esta comunidad se dedica a al cosecha de pasto palapero. La comunidad tiene actividades de trabajo diversificadas las cuales se combinaba para poder subsistir, ya que por temporadas pueden ser agricultores, ganaderos, jornaleros, empleados o comerciantes.

NUEVA REVOLUCIÓN: Para llegar al poblado es necesario llegar a Calderón y de ahí desviarse hacia el sureste donde se encuentra el río recorriendo un camino de terracería de 4 Km. de distancia. Pocos poblados de la ribera del Río Hondo, aparentemente han encontrado dificultad para encontrar un nombre adecuado a la misma. Nueva revolución es uno de los tantos nombres que en un principio recibió la localidad, resultado de una migración interna de veracruzanos que no fueron recibidos o aceptados en otros pueblos de los alrededores. Como hombres de campo acostumbrados al trabajo duro de la selva, abrieron brecha y buscaron un sitio paradisíaco. Finalmente la Secretaria de la Reforma Agraria reconoció el ejido como revolución, y precisamente por las gestiones de los pobladores quienes casi hicieron una verdadera “Revolución” por lo que decidieron darle en nombre al pueblo de Nueva Revolución.

LA UNIÓN: El origen del nombre se remonta al año de 1938 cuando los señores José Padrón Cetina y Gregorio Marrufo, originarios de Yucatán, fundaron la “asociación “ o la “unión” que consistía en un permiso de explotación de madera en rollo otorgado por el presidente de la republica Lázaro Cárdenas del Río. Por este hecho relevante de la época, decidieron ponerle la unión.

Breve descripción de los paraderos y del tramo carretero Ucúm – Javier Rojo Gómez.

El tramo carretero de la *Rivera del Río Hondo* es de 92 kilómetros conformado por veinte poblados, cada poblado tiene un pequeño paradero donde la gente espera el transporte público, este paradero lo construyen los delegados de las comunidades diseñados rústicamente con maderas comunes y laminas de cartón los cuales solo protegen del sol a los usuarios mientras esperan la llegada del transporte porque no hay un horario establecido de llegadas. Estos son los paraderos según localidad a estudiar y algunas imágenes de la carretera recién encarpeta. Actualmente se está haciendo una nueva remodelación que abarcara toda la ribera del río hondo, esta modernización empezó en julio de 2009 y actualmente en el 2011 ya tienen modernizada la carretera que va de la comunidad de Ucúm hasta la comunidad de Cacao.

En la siguientes fotos se muestra el antes y después de la carretera así como de los paraderos que se han construido a lo largo de la misma con la remodelación de la carretera por parte del gobierno federal a partir de noviembre de 2008 y la última remodelación que se realiza en los periodos del



Foto # 1 Carretera federal de la ribera del Río Hondo fotografías del 2009
Por. Sergio B. Pech Góngora



Foto # 1.1 Carretera federal de la ribera del Río Hondo fotografías del 20011
Por. Sergio B. Pech Góngora

 **Poblado de Javier Rojo Gómez**



Fotografía # 2 Paradero Javier Rojo Gómez, Ubicado sobre la Av. principal
Por. Sergio B. Pech Góngora



 **Poblado de Allende**



Foto # 3 Paradero Allende antes de la remodelación
Por. Sergio B. Pech Góngora



Foto # 3.1 Paradero Allende ahora 2011
Por. Sergio B. Pech Góngora

Localidad de Ramonal



Foto # 4 Paradero Ramonal antes de la remodelación
Por. Sergio B. Pech Góngora



Foto # 4.1 Paradero Ramonal ahora 2011
Por. Sergio B. Pech Góngora

Localidad de Palmar



Foto # 5 Paradero Palmar antes
Por. Sergio B. Pech Góngora



Foto # 5.1 Paradero Palmar actualmente 2011
Por. Sergio B. Pech Góngora

Localidad de sabidos



Foto # 6 Paradero Sabidos en el 2011
Por. Sergio B. Pech Góngora



Foto # 7 Paradero Álvaro Obregón Viejo en el 2009
Por. Sergio B. Pech Góngora



Foto # 7.1 Paradero Álvaro Obregón Viejo en 2011
Por. Sergio B. Pech Góngora

Capítulo II SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO

Actualmente el transporte público rural en la zona de la Ribera del Río Hondo es ofrecido por un Sindicato y una Sociedad Anónima de C. V. Describas a continuación:

El primero es el **Sindicato Único de Chóferes de Automóviles de Alquiler con siglas (Suchaa)** y por otro lado están los autobuses pertenecientes a la empresa **Auto transportes del Caribe S. A. de C. V.**

Con lo antes mencionado obtenemos el tema a investigar denominado el transporte público con capacidad mayor a cuatro pasajeros por lo tanto excluiríamos a los taxis que ofrecen el mismo servicio por parte del **suchaa** el cual no se tomara en cuenta por ser diferente y más costoso.

El **Sindicato Único de Chóferes de Automóviles de Alquiler (Suchaa)**, se creó en 1945, para apoyar a los medios de transporte y a las familias de bajos recursos, con el objeto de promover y defender sus intereses sociales, económicos y profesionales relacionados con su actividad laboral de los habitantes de la ciudad de Chetumal y para los habitantes de las zonas rurales.

Este servicio se empezó a ofrecer en la comunidad del Ingenio desde 1976 beneficiando a las personas que se establecieron en esta comunidad por la oferta de trabajo que generaba la y el constante crecimiento de la zona agrícola y de la demanda de personal por parte del ingenio azucarero.

Actualmente el transporte tiene una fuerte demanda los usuarios que utilizan el servicio en su mayoría son estudiantes que viajan todos los días de las diferentes comunidades de la zona, como se menciono anteriormente estas instituciones han ofrecido el servicio desde hace muchos años y los clientes ya tienen una imagen de las mismas y están acostumbrados al servicio ofrecido.

El sitio de combis Suchaa cuenta con 11 unidades para cubrir la ruta Chetumal – Javier Rojo Gómez, hay salidas cada hora los siete días de la semana siguiendo este horario:

HORARIO	DÍAS

Tabla 2 Horarios del Sitio de Combis
Fuente elaboración propia

El Sitio o terminal de combis se encuentra ubicado en la ciudad de Chetumal Quinta Roo, Calle Miguel Hidalgo esquina Calle Primo de Verdad. En esta se encuentra la flota de camiones utilizados para brindar el servicio no sólo de la R. R. H., también en ella salen vehículos a otras comunidades del municipio de Othón P. Blanco.



Foto # 8 Terminal del Suchaa
Por .Sergio Benito Pech Góngora



Foto # 8.1 Unidades utilizadas por el Suchaa
Por .Sergio Benito Pech Góngora



Foto # 8.2 Zona de boletos
Por. Sergio B. Pech Góngora



Foto # 8.3 Zonas de espera interior del Suchaa
Por .Sergio Benito Pech Góngora



Foto # 8.4 Zonas de ascenso y descenso interior del Suchaa
Por .Sergio Benito Pech Góngora

El sitio de combis en su interior cuenta con diferentes zonas de ascenso y descenso de pasajeros y cada apartado es para una localidad y a un costado hay unas bancas sencillas donde espera el usuario.

Tienen una pequeña oficina donde se venden los boletos para las diferentes localidades del municipio y cuenta con un apartado de sanitarios los cuales el cliente debe hacer un pago para su uso.

En su alrededor podemos ver comercios o tienditas de selección o de comida rápida.

El sitio de combis tiene un flujo constante de pasajeros, porque en él se realizan diferentes salidas a todas las comunidades que conectan a la capital del estado (Chetumal).

El sindicato al notar que la competencia es fuerte aplico algunas mejoras en su servicio:

Asigno las mejores unidades asignadas a otras comunidades del municipio mismas que están en mejores condiciones tanto en carrocería y climatizadas. Actualmente estas combis cubren actualmente la zona de la ribera del río hondo.

La contraparte es una sociedad anónima denominada, **Auto transportes del Caribe S. A. de C. V.**



Foto # 9 Terminal alterna de ADO ubicada en la C. Belice en la ciudad de Chetumal
Por. Sergio B. Pech Góngora

En su interior la terminal del centro.



Foto # 9.1 Entrada a la terminal
Por. Sergio B. Pech Góngora



Foto # 9.2 Sala de espera
Por. Sergio B. Pech Góngora



Foto # 9.3 Zona de boletos
Por. Sergio B. Pech Góngora



Foto # 9.4 Baños
Por. Sergio B. Pech Góngora

La misma cuenta con dos Terminales, la principal y más antigua está ubicada sobre la Av. de los Insurgentes. Esta terminal realiza salidas diarias a toda la republica mexicana con autobuses de primera clase ADO con sus diferentes variantes (autotransportes del Oriente, Sur, Línea de Oro, Colon, Clase Europea) y la línea de segunda clase MAYAB (Este maneja rutas en el estado de Quintana Roo y algunas partes de Yucatán, principalmente las rutas de paso Chetumal-Cancún, Tizimin-Valladolid-Chetumal-y Mérida-Valladolid-Cancún. Utiliza Unidades Marcopolo Allegro, Busscar Jumbuss 340 ,y algunos Mercedes Benz O371RS) y Caribe que cubren todos los municipios de Quintana Roo y Yucatán, es importante mencionar que la línea CARIBE cubre el municipio de Othón P. Blanco con servicio intermedio (carretera libre).

La sociedad tiene una Terminal alterna ubicada sobre la calle Belice con Cristóbal Colon, es importante mencionar que esta empresa es la principal competencia para el sindicato de combis.

La sociedad cuenta con 13 de transportes destinados a cubrir la zona de la ribera del río hondo.

En el 2009 el Caribe tenía solo tres horarios para cubrir la Ribera del rio hondo de 5:30 am, 1:00 pm y 9:00 pm. Lo cual los dejaba en desventaja con su competencia en cuestión de horarios y salidas diarias.

A partir de mayo del 2010 la sociedad modernizo su flota vehicular mejorando radicalmente el servicio tanto en espacio como en comodidad, la sociedad utiliza vagonetas y autobuses (todas sus unidades cuentan con aire acondicionado).

Horario de salidas diarias, descritas en la siguiente tabla 3:

Salidas Chetumal - Javier Rojo Gómez	Salidas Javier Rojo Gómez - Chetumal
5:30, 7:30, 8:30, 10:15, 11:30, 13:00, 14:30, 15:40, 17:30, 19:30	5:30, 6:30, 9:00, 13:30, 16:30

La sociedad anónima empieza a competir de manera directa y con mayor y mejor infraestructura al ampliar los horarios de sus salidas.



Foto # 9.5 Transportes utilizados por el Caribe
Por. Sergio B. Pech Góngora

Capítulo III MARCO TEÓRICO

CONCEPTO DE TRANSPORTE: El concepto de transporte puede adaptarse a diversas perspectivas, según desde la que se le considere. Como abarca un enorme sector de la economía y la ingeniería, el transporte es una actividad que ejerce una influencia predominante en las condiciones económicas, sociales, administrativas, políticas, militares, turísticas y de seguridad en todos los países, constituyendo uno de los elementos esenciales de su infraestructura.

“En su concepto mecánico, el transporte significa desplazar personas o bienes de un punto a otro del espacio, siguiendo una trayectoria determinada y bajo la acción de fuerzas exteriores o ajenas.”

CONCEPTO DE CHEFER: Se denomina chofer o chófer a la persona encargada de conducir un vehículo de motor para transportar a personas, personalidades o cualquier tipo de cliente que haya contratado sus servicios, generalmente, alquilando a su vez el automóvil. El origen de chófer se encuentra en la palabra francesa chauffeur que significa el que calienta, que a su vez procede del latín calefacere. En Francia, la palabra data del siglo XIX y se aplicaba también a los fogoneros de las locomotoras. Las funciones del chófer consisten en trasladar a las personalidades o visitantes comerciales o industriales de una empresa desde el punto de llegada, por ejemplo, el aeropuerto o estación de trenes, hasta el lugar de destino, por ejemplo, las instalaciones de la compañía. El chófer espera a sus clientes en un lugar acordado y, tradicionalmente, les abre la puerta tanto para entrar como para salir del vehículo. Otras de las funciones del chófer consisten en mantener en buenas condiciones el coche, hacerle un mantenimiento periódico y hacerlo lavar antes de cualquier servicio.

CONCEPTO DE CHOFER FEDERAL: Persona que, por oficio, conduce un automóvil. (Real Academia Española)

CARRETERA ESTATAL: Cada Estado de la República construye carreteras dentro de su jurisdicción territorial, a las que identifica con número propio. Por ejemplo, la Carretera Estatal CAM24 discurre entre la Ciudad de Campeche y Tenabo.

VÍAS PAVIMENTADAS: Son aquellas vías que presentan mejores condiciones para el tráfico motorizado, cuentan con calzadas de materiales resistentes y perdurables, como el asfalto, adoquín, que facilita un tráfico expedito durante todo el año.

PASAJEROS: El pasajero es todo ser humano sea varón, mujer, niño o niña, también se considera pasajero a los animales; pero ellos son transportados en valijas especialmente diseñadas para su movilidad, en ambos casos se paga una cuota en dinero por el transporte utilizado. El pasajero puede ser transportado en un avión, autobús, barco, carreta, automóvil o cualquier medio de transporte. Los pasajeros podrán llevar maletas, bolsas o mochilas para llevar sus pertenencias de un lugar a otro en su viaje para sus vacaciones y ya de esta forma se les considera que ya es un turista.

TRANSPORTE PÚBLICO: Es el término aplicado al transporte colectivo de pasajeros. A diferencia del transporte privado, los viajeros de transporte público tienen que adaptarse a los horarios y a las rutas que ofrezca el operador. Usualmente los viajeros comparten el medio de transporte y está disponible para el público en general. Incluye diversos medios como autobuses, trolebuses, tranvías, trenes, ferrocarriles suburbanos o ferrys.¹ En el transporte interregional también coexiste el transporte aéreo y el tren de alta velocidad.

CONCEPTO DE AUTOTRANSPORTE: El reglamento de tránsito en carreteras federales define al autobús como vehículo automotor destinado al transporte de más de nueve personas; sin embargo, es sabido que en nuestros días existen vehículos llamados *vagonetas* o *vans* que tienen capacidad de transportar hasta 15 o 16 pasajeros, por lo que esta definición no aclara lo que es un autobús. *El diccionario de la Real Academia de la lengua Española define el autobús como vehículo automotor para el transporte colectivo de personas, pero es bien sabido que, sobre todo en los países de Latinoamérica, el transporte colectivo de personas se realiza tanto en autobuses, como en minibuses, midibuses¹ vagonetas o automóviles.*

TRANSPORTE, OBJETIVOS Y PROPÓSITOS: Tal como lo señala SORIA (1980), citado en SEGUÍ, PETRUS (1991), etimológicamente, la expresión "transporte" significa el desplazamiento de algo más allá de una frontera, sea esta natural o artificial. En consecuencia, en sus términos más estrictos, el término "transporte" alude a dos elementos básicos. En primer lugar, el propio desplazamiento, el movimiento. En segundo lugar, el espacio travesado, claramente delimitado por una frontera y, en consecuencia, medible, definido.

El transporte supone movimiento, sin embargo, ello no implica que cualquier tipo de movimiento se identifique necesariamente con la función de "transporte". Antes bien, cuando se habla de "movimiento" como la función esencial del transporte, se están implicando necesariamente diversos elementos de tipo material: los contenidos o aquello que es susceptible de ser transportado; el material móvil, o aquello mediante lo cual se transportan los contenidos; y, finalmente, la infraestructura o material fijo, sobre el que se realiza el transporte o que sirve al transporte mismo.

Pero el "movimiento" implica, también, dos elementos de tipo espacio temporal, de enorme interés geográfico. Esto es, el origen y destino y la vía de enlace entre ellos. Por tanto, cuando se habla de "transporte" se alude a los desplazamientos de elementos materiales mediante un sistema móvil soportado por una infraestructura y, lo más importante, siguiendo un trayecto o ruta, esto es, de forma orientada desde un origen hacia un destino (SEGUÍ, PETRUS, 1991).

Desde una perspectiva funcional, y tal como señalan SALGADO, GARCÍA Y ROSIQUE (1996), el transporte cumple tres importantes funciones: la accesibilidad espacial, la conexión con el sistema productivo y la propia actividad productiva. Las tres estarían ligadas por una relación causa-efecto, ya que la conexión del sistema productivo vendría determinada por la accesibilidad y ambas –conexión y accesibilidad- vendrían, a su vez, determinadas por la propia demanda del sistema productivo necesitado del transporte por la creciente demanda de desplazamiento.

MODALIDADES DE TRANSPORTE: Todos los países tratan, por regla general, de diversificar sus modalidades de transporte, aun cuando es difícil encontrar un ideal de transporte en cualquiera de ellos. Existen cuatro principales modalidades de transporte:

- Por carretera
- Por ferrocarril
- Por agua
- Por aire

El sistema de caminos se inicio utilizando las calzadas de las antiguas vías, por donde circulaba el transporte de tracción humana y animal, modificándose gradualmente y yendo acompañado de una evolución tecnológica de distinto grado, que ha desembocado en la construcción y tendido de amplios caminos y autopistas, por donde actualmente circulan vehículos de tracción motriz, a grandes velocidades. La tecnología de autobuses y trailers han tenido mayor auge desde el inicio de la última década del siglo XX, orientando su desarrollo en la eficiencia y seguridad de su operación, así como en la satisfacción de quienes hacen uso de ellos.

La red ferroviaria, proyectada para atender la economía de una época determinada, ha ido desajustándose en relación con la relación con el crecimiento económico, con el alejamiento de las fuentes de producción y con la explosión demográfica. Sin embargo, en ese intervalo ha encontrado el apoyo complementario de un eficiente transporte por carretera, a través de los grandes vehículos de transporte masivo, autobuses y tráiler, para transporte de pasajeros y mercancías.

Los transportes acuáticos, ya sean marítimos, fluviales o lacustres, suelen caracterizarse por el predominio de una técnica anticuada, pero que en algunos países coexisten con una avanzada tecnología que caracteriza a los grandes vehículos de transporte, como los barcos transoceánicos, utilizados para cruceros, o los inmensos buques de carga y portaviones que, aunque no son más rápidos que los demás modalidades, cuentan con una mayor capacidad de carga y transporte.

En cuanto a los transportes aéreos, no hay ningún país que hoy en día no disponga de alguna forma de servicio de esta modalidad, ya que la característica principal de este medio es proporcionar un servicio de transporte o desplazamiento a largas distancias y a velocidades insuperables. Su constante desarrollo permite movilizar en número creciente corrientes masivas de pasajeros y mercancías hacia lugares anteriormente de difícil y tardado acceso.

SOCIEDAD ANONIMA: (abreviatura: S. A.) Es aquella sociedad mercantil cuyos titulares lo son en virtud de una participación en el capital social a través de títulos o acciones. Las acciones pueden diferenciarse entre sí por su distinto valor nominal o por los diferentes privilegios vinculados a éstas, como por ejemplo la percepción a un dividendo mínimo. Los accionistas no responden con su patrimonio personal de las deudas de la sociedad, sino únicamente hasta la cantidad máxima del capital aportado.

SINDICATO: Un sindicato es una organización integrada por trabajadores en defensa y promoción de sus intereses sociales, económicos y profesionales relacionados con su actividad laboral. Respecto al centro de producción (fábrica, taller, empresa) o al empleador con el que están relacionados contractualmente.

MERCADOTECNIA DE SERVICIOS: La importancia de las personas en el éxito de una prestación de servicios es evidente, especialmente si se considera que los servicios son principalmente intangibles

Personas (empleados) son los que prestan generalmente el servicio, y su forma de actuar es parte de la calidad del servicio que percibe el cliente.

Esto es evidente en el personal directamente relacionado con el marketing, y la prestación del servicio, las que por su función tienen mucho contacto con el cliente, sin embargo hay personas que tienen otras funciones que las ponen en contacto con el cliente, Ejemplo: guardias, porteros, personal de cobranza, etc., que pueden con su actuar influenciar en la percepción del cliente sobre la empresa y sus servicios. Por eso el éxito del marketing de un servicio está vinculado de manera estrecha con la selección, capacitación, motivación y manejo de personal.

SATISFACCION DEL CONSUMIDOR (CLIENTE): *Valor y Satisfacción:* el valor es la relación que establece el cliente entre los beneficios (funcionales, status, etc.) que percibe del producto que se ofrece y los costos (económicos, tiempo, esfuerzos) que representa adquirirlo. Otros elementos como la simplificación en la toma de decisión de compra, la lealtad y la jerarquización de beneficios han sido incluidos en el desarrollo de la oferta, a través de la creación de propuestas de valor orientadas a configurar productos y servicios que satisfagan óptimamente las necesidades y deseos de los individuos a quienes van dirigidas. El grado de satisfacción es el estado anímico de bienestar o decepción que se experimenta tras el uso de un bien. Y si bien la satisfacción está vinculada a criterios de comparación y expectativa, donde la percepción sobre la oferta tiene un lugar muy relevante, se ha demostrado que el desempeño real de la oferta en la atención de necesidades, deseos y bienes de orden tiene un efecto más duradero y sostenible en ella, razón por la cual la mercadotecnia estratégica transita de la simbolización a la configuración de la oferta.

CALIDAD EN EL SERVICIO:

La calidad es la totalidad de características de un producto o servicio que influye en su capacidad para satisfacer necesidades establecidas o implícitas. Kotler, Philip. Dirección de Marketing.

SERVICIOS:

Cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es básicamente intangible y no tiene como resultado la obtención de la propiedad de algo. Kotler, Philip. Y Armstrong, Gary. Fundamentos de marketing, Pág. 278.

METODOLOGÍA

Este análisis está enfocado al transporte público rural que enlaza los núcleos urbanos con las zonas rurales de la Ribera del Río Hondo, abarcando los recorridos que hay entre el poblado Palmar y la comunidad de Javier Rojo Gómez, cubriendo siete localidades descritas a continuación (Palmar, Ramonal, Allende, Sabidos, Obregón Nuevo, Obregón Viejo y Javier Rojo Gómez), en total estas localidades tienen una suma de 5,000 habitantes aproximadamente, para fines de estudio se está dejando a un lado el poblado de Carlos A. Madrazo y Sac-Xan, por la cercanía que tienen con la carretera federal, esto porque los usuarios de estas localidades les es fácil abordar diferentes transportes públicos que transitan por la zona y no dependen al cien por ciento del servicio y por otro lado las ocho comunidades mencionadas anteriormente dependen directamente del servicio ofrecido por el Suchaa y el Caribe.

Es importante mencionar que para llevar a buen término esta investigación aplicaremos un cuestionario previamente elaborado, incluyendo preguntas comunes que nos demuestren la percepción que tienen los usuarios con respecto al servicio que utilizan regularmente, este cuestionario contiene 30 preguntas, donde se califican a las dos entidades de esta tesis SUCHAA Y CARIBE.

Se elaboró una encuesta para ser aplicada a 358 usuarios/as de transporte en ocho (8) comunidades. Ver guía de la encuesta en el Anexo 1.

Los aspectos más importantes que se pretender dar a conocer por medio de los cuestionarios es conocer la manera en que los usuarios califican o perciben el servicio que les ofrecen de manera general.

Esto es importante para cualquier empresa tanto para conocer sus problemáticas, internas y externas vistas desde la perspectiva de sus clientes.

Por otro lado se pueden proponer soluciones prácticas en las partes débiles y aplicar mejoras en lo que se está haciendo bien.

- I. Conoceremos las instalaciones y calificaremos la infraestructura en general de las dos entidades involucradas.
- II. Se creara un registro fotográfico de sus instalaciones y calificaremos la infraestructura en general.
- III. Se creara un registro fotográfico de la infraestructura carretera y de la evolución de la misma.
- IV. Se plantearan conceptos relacionados a la calidad en los servicios, partiendo desde la idea básica denominada "calidad en los servicios" que como es sabido es importante para enfrentar un mercado global que cada vez exige mejoras tecnológicas y de organización.
- V. Se aplicaran temas dirigidos a la organización y coordinación en las áreas que necesiten ser atendidas.

- VI. Conocer detalladamente la infraestructura y reglamentación que rige, actualmente a las diferentes entidades que dan el servicio público en la zona.
- VII. Conocer la cantidad de gente que actualmente habita en la zona, y hacer un análisis de la demanda existente que tiene el transporte público.
- VIII. Se aplicara un cuestionario con la información necesaria para obtener la percepción de los mismos usuarios.
- IX. Se realizara un análisis grafico de los resultados arrojados en los cuestionarios.
- X. Se realizaran entrevistas con las personas relacionadas con el funcionamiento de las entidades involucradas en aspectos como organización y logística.

Fuentes Primarias:

- Se realizaran entrevistas a profundidad dirigidas a personas con conocimientos suficientes sobre el tema.
- Se aplicara un cuestionario para conocer la percepción de los usuarios, este cuestionario lo aplicaremos en las comunidades de (Palmar, Ramonal, Allende, Sabidos, Obregón Nuevo, Obregón Viejo y la Comunidad de Javier Rojo Gómez), escogiendo de manera aleatorio a los habitantes de las comunidades, cabe mencionar que la información que se genere será la base de nuestra investigación.
- Consulta a instituciones publicas que estén involucradas en el funcionamiento del transporte público.

Fuentes Secundarias:

- Datos estadísticos INEGI
- Páginas de Internet
- Fuentes bibliográficas
- Revistas
- Investigaciones realizadas

FUENTES DOCUMENTALES

Bibliográficas Impresas

- Libros de texto
- Manuales
- Tesis

Publicaciones

- Revistas
- Periódicos

Fuentes de digitales

www.Inegi.gob.mx
www.BetaSanMiguel.com.mx
www.Monografias.com

Fuentes Iconográficas no proyectables

Mapas
Fotografías
Entrevistas
Cuestionarios

AFIJACIÓN PROPORCIONAL DE LA MUESTRA

100%	-----	5,000 habitantes
4.42%	-----	221
3.92%	-----	196
10.72%	-----	536
6.76%	-----	338
1.90%	-----	95
35.94%	-----	1,797
36.86%	-----	1,843

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

$$n = Z^2 pq N / NE^2 + Z^2 pq$$

Elementos de la muestra

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

p = Probabilidad de ocurrencia de un evento

q = 1-p (ajuste de la probabilidad de ocurrencia a la probabilidad total de que ocurra un evento "1")

z = Nivel de confianza

e = Grado de error estadístico permitido

z = 95% de confianza

e = 5% de error

N = 5,000 personas

$$n = (.5) (.5) 5,000 (1.96)^2 / (1.96)^2 (.5) (.5) + 5,000(.05)^2$$

$$n = 4,802 / 0.9604 + 12.5 = 4802 / 13.4604$$

$$n = 356.75$$

Realizando los procesos antes mencionados se obtuvo 356.75 por lo consiguiente esta es la cantidad total de personas encuestadas las cuales dividimos en las siete localidades y obtenemos la siguiente tabla.

100%	Población 5,000 habitantes	Nombre del poblado	Núm. Encuestas	Numero de encuestas por poblado
4.42%	221	Palmar	356.75	16
3.92%	196	Ramonal	356.75	14
10.72%	536	Allende	356.75	38
6.76%	338	Sabidos	356.75	24
1.90%	95	Álvaro Obregón Viejo (1)	356.75	7
35.94%	1,797	Álvaro Obregón (2)	356.75	128
36.86%	1,843	Javier Rojo Gómez	356.75	131
100.52%	5026			Total de encuestas 358

Tabla # 4 Distribución de Encuestas
Fuente elaboración propia

Capítulo IV

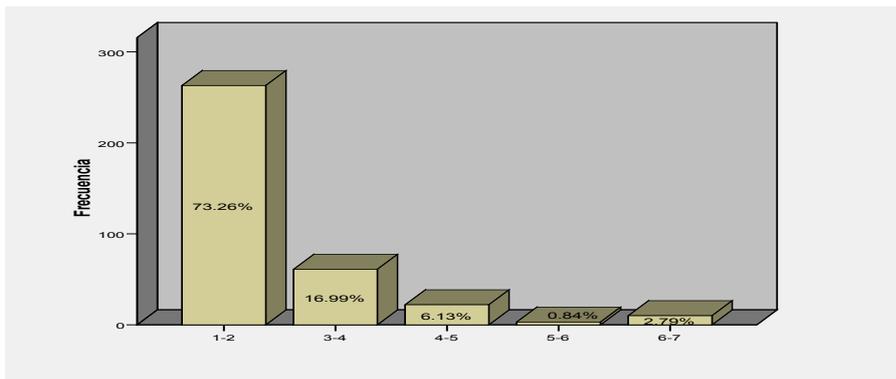
SITUACION DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN LA RIBERA DEL RIO HONDO.

Los resultados a continuación descritos detallan la situación actual de la frecuencia de uso y percepción de los usuarios del servicio de transporte público entre los tramos de las localidades de Palmar, RAMONAL, Allende, Sabidos, ALVARO OBREGON BALNEARIO, ALVARO Obregón EJIDO, Javier Rojo Gómez.

Para tal fin se presentan gráficos ordenados con base al orden de respuestas de los cuestionarios aplicados.

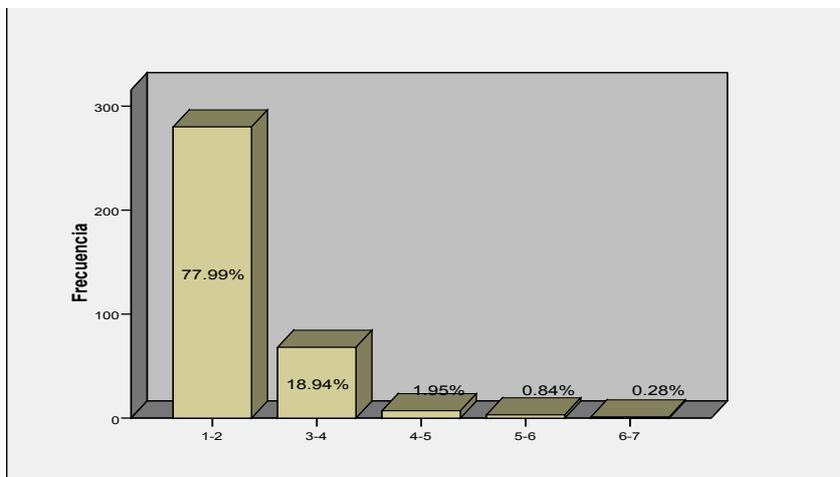
¿Cuántas veces por semana utiliza el servicio?

Grafica 1.- Frecuencia de uso de combis
Fuente Elaboración propia



Grafica 1. Muestra que el mayor porcentaje de uso es de 1 a 2 veces por semana con el 76%, seguido del 16.94% de 3 a 4, 6.11% de 4 a 5, 2.78% de 6 a 7 y por ultimo 0.83% de 5 a 6 veces por semana.

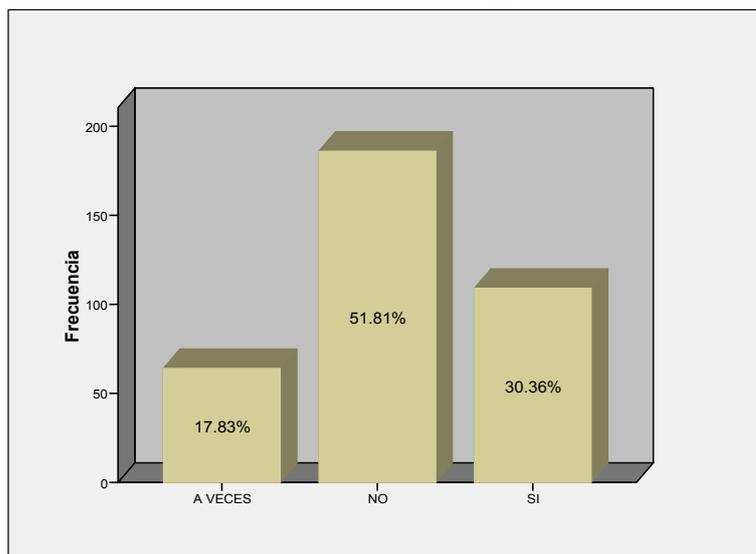
Grafica 1.1 - Frecuencia de uso de Autobús
Fuente Elaboración propia



La gráfica 1.1 muestra que el mayor porcentaje de uso semanal es de 1 a 2 veces con el 76% seguido del 16.94% de 3 a 4, 6.11% de 4 a 5, 2.78% de 6 a 7 y por ultimo 0.83% de 5 a 6 veces por semana.

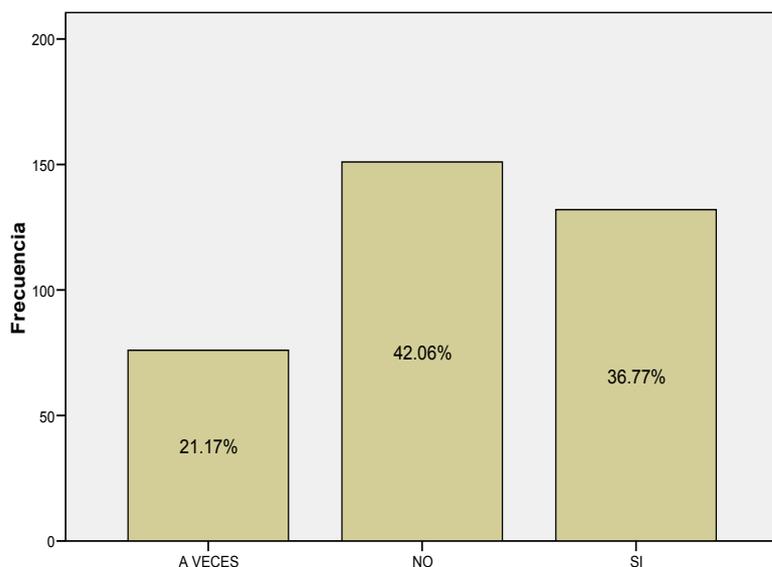
¿Los chóferes le proporcionan información adecuada cuando la necesita?

Grafica 2 – Información Adecuada de choferes de combis
Fuente Elaboración propia



La grafica 2 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios que piensan en relación a la información que les proporcionan los chóferes de la terminal de combis y el 51.81% respondió que esta en desacuerdo seguido del 30.36% que respondió que si y el 17.83% respondió a veces.

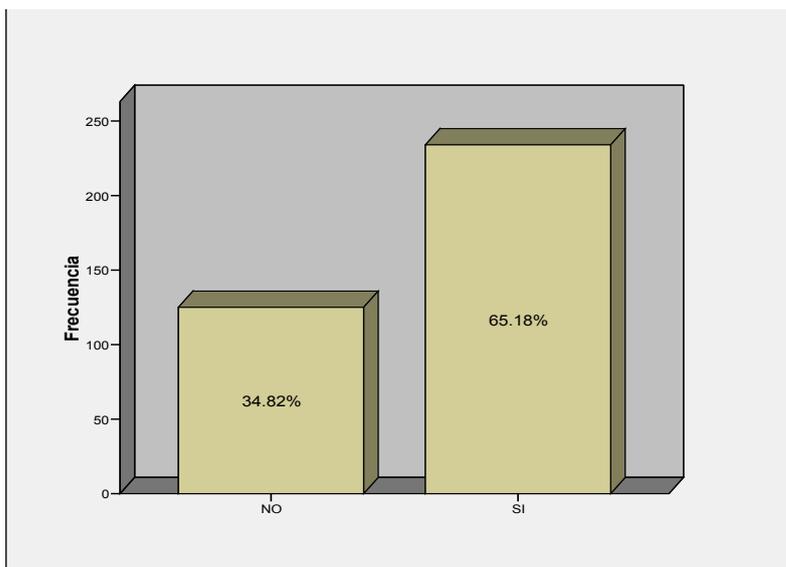
Grafica 2.1 – Información Adecuada de choferes de Autobuses
Fuente Elaboración propia



La grafica 2.1 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios de que piensan en relación a la información que les proporcionan los chóferes de la terminal de autobuses y el 42.06% respondió que esta en desacuerdo seguido del 36.77% que respondió que si y el 21.17% respondió a veces.

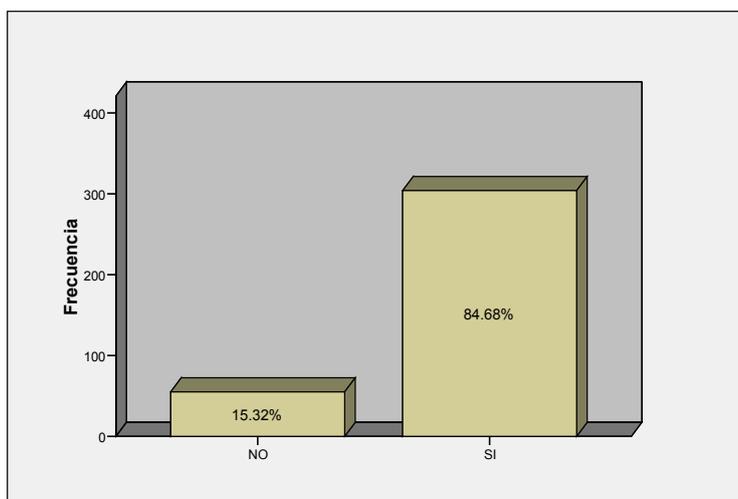
¿Los boletos identifican claramente el poblado, la hora de salida y su destino?

Grafica 3 – Información Adecuada de choferes de Combis
Fuente Elaboración propia



La gráfica 3 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios en relación a los boletos proporcionados en la terminal de combis y el 65.18% respondió que esta de acuerdo y el 34.82% respondió que no.

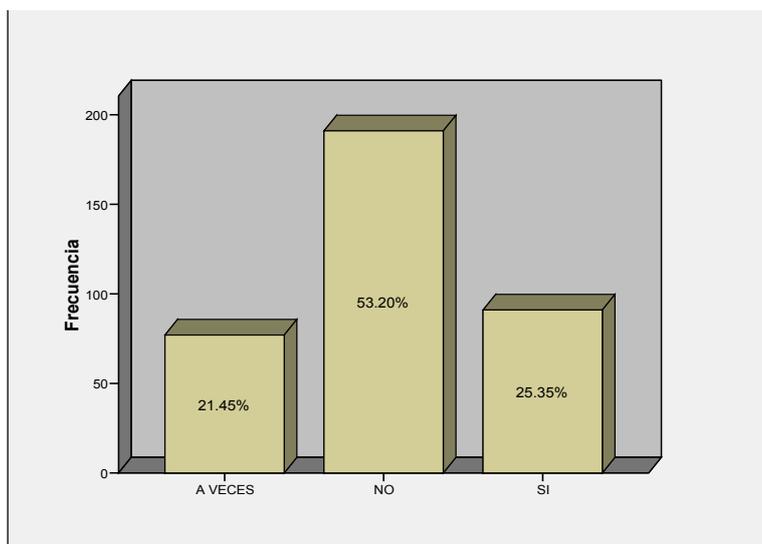
Grafica 3.1 – Información adecuada de choferes de Autobuses
Fuente Elaboración propia



La grafica 3.1 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios en relación a la información contenida en los boletos proporcionados en la terminal de autobuses y el 84.68% respondió que esta de acuerdo y el 15.32% respondió que no.

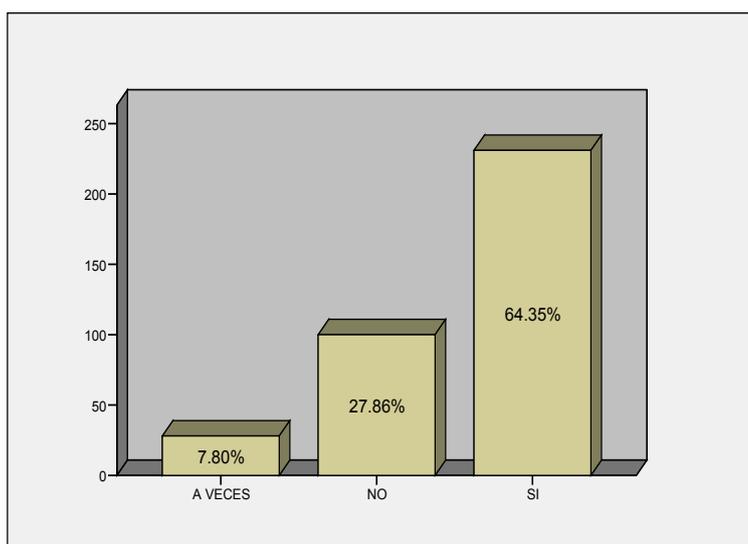
¿Se respetan los horarios asignados en la taquilla y en su boleto?

Grafica 4. – Horarios de salida Combis
Fuente Elaboración propia



La gráfica 4 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios en relación a los horarios proporcionados en la terminal de combis y si estos se respetan o no. El 53.20% respondió estar en desacuerdo y el 25.35% respondió que si y el restante 21.45 menciono algunas veces.

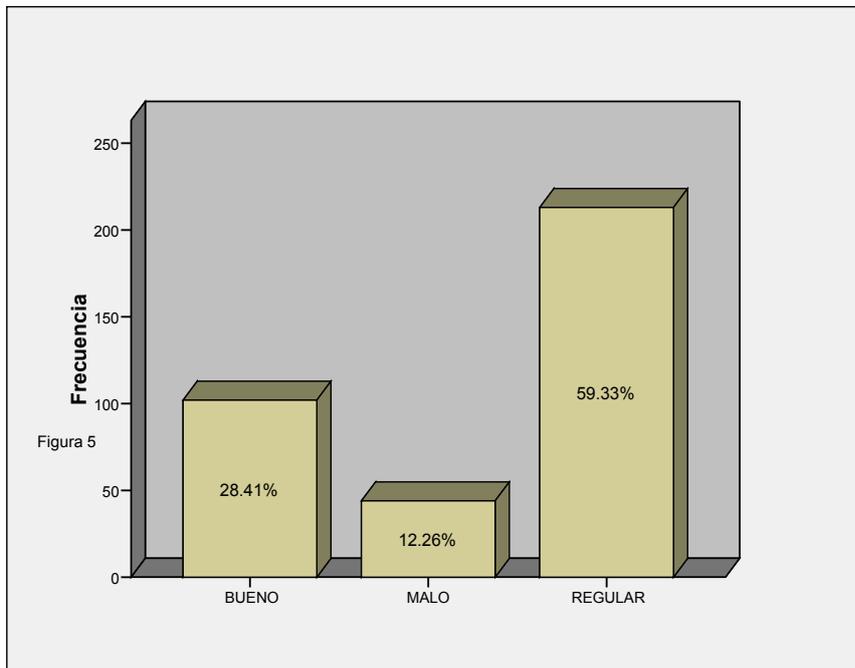
Grafica 4.1. – Horarios de salida Autobuses
Fuente Elaboración propia



La gráfica 4.1 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios en relación a los horarios asignados en la terminal de autobuses y el 64.35% respondió estar de acuerdo el 7.80% respondió a veces y el restante 27.86 menciono que no.

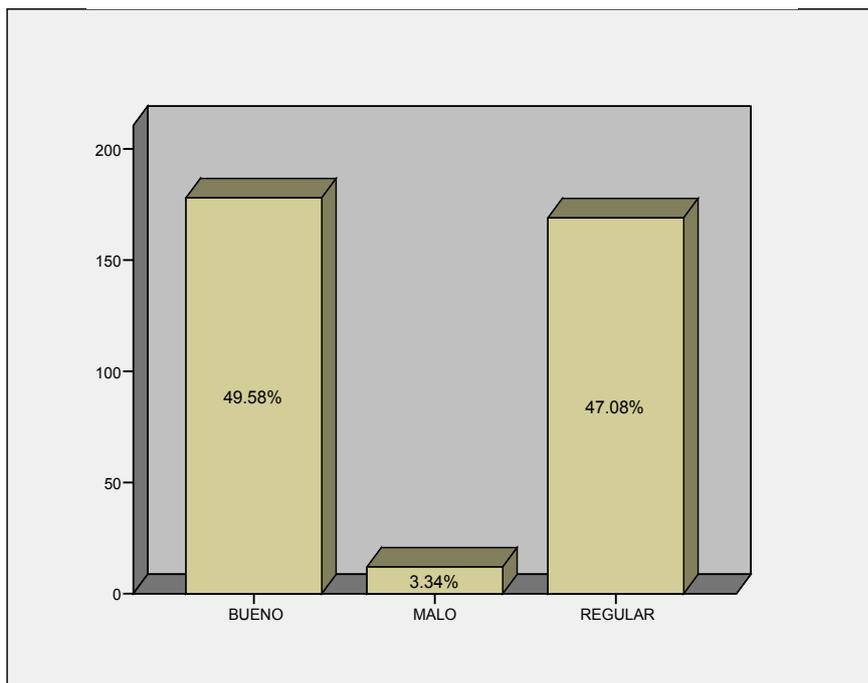
¿Cómo calificaría el trato de los chóferes, y del personal que labora en las terminales?

Grafica 5. Trato del personal de las combis
Fuente Elaboración propia



La gráfica 5 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios en relación al trato del personal y de los chóferes de la terminal de combis y el 28.41% respondió bueno y el 59.33% respondió regular y el restante 12.26 respondió regular.

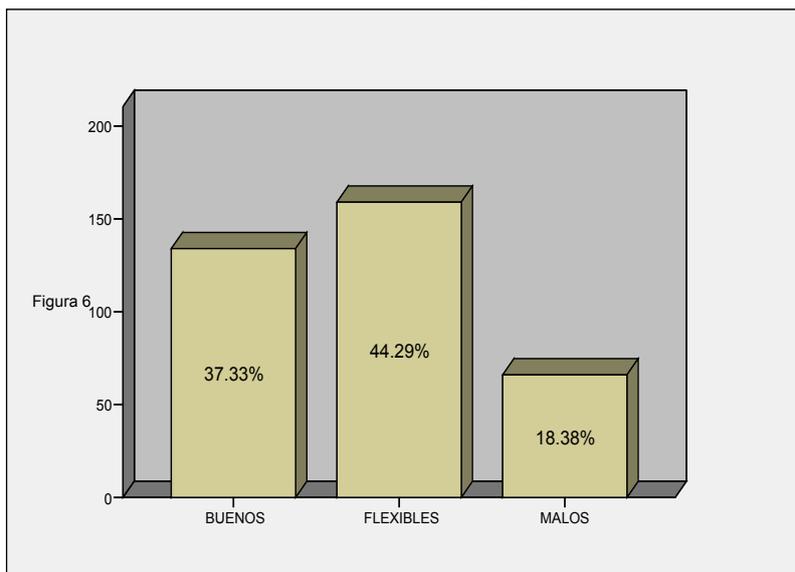
Grafica 5.1 Trato del personal de autobuses
Fuente Elaboración propia



La gráfica 5.1 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios en relación al trato del personal y de los chóferes de la terminal de autobuses y el 49.58% respondió bueno y el 47.08% respondió regular y el restante 3.34 respondió malo.

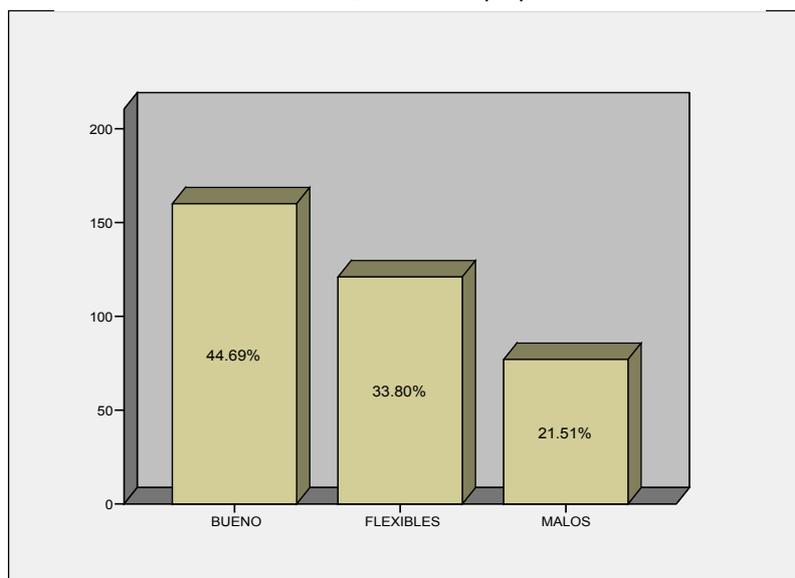
¿Cómo considera usted los horarios?

Grafica 6 Los horarios son adecuados (combis)
Fuente Elaboración propia



La gráfica 6 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios en relación a que les parecen los horarios de las salidas en la terminal de combis y el 37.33% respondió buenos y el 44.29% respondió flexibles y el restante 18.38% respondió malos.

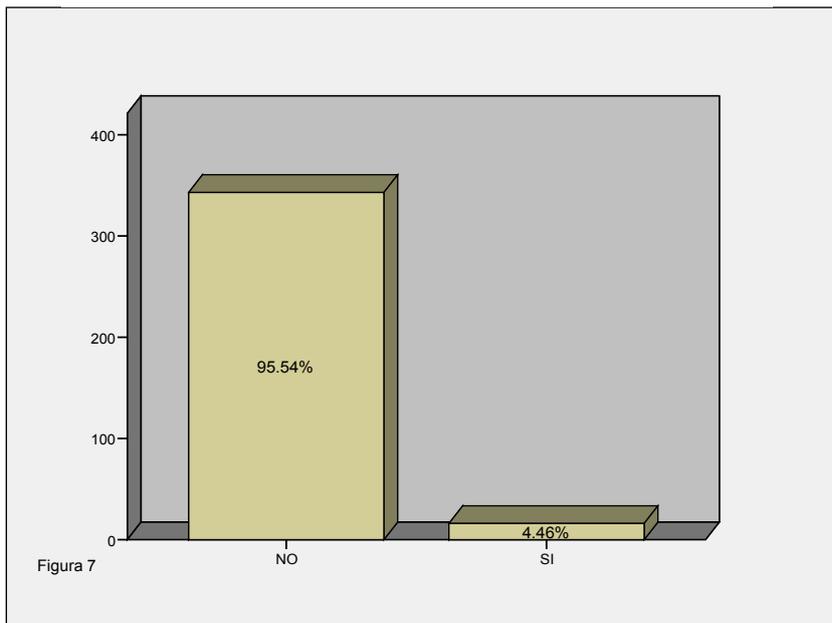
Grafica 6.1 Los horarios son adecuados (autobuses)
Fuente Elaboración propia



La gráfica 6.1 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios en relación a que les parecen los horarios de las salidas en la terminal de autobuses y el 44.69% respondió buenos el 33.80% respondió flexibles y el restante 21.51% respondió malos.

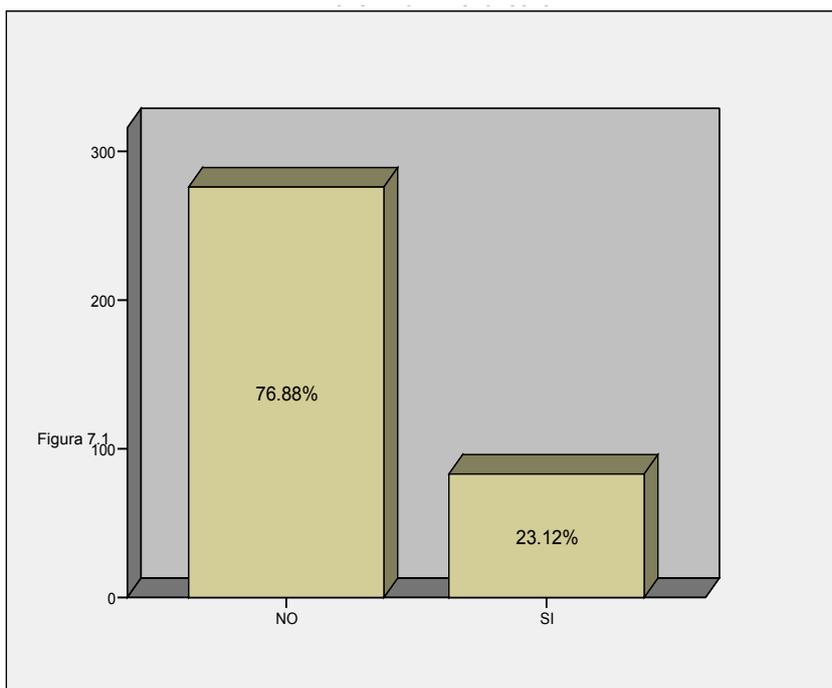
¿Le ofrecen algún descuento en vacaciones por ser estudiante o viajero frecuente?

Grafica 7 Se aplica algún descuento (combis)
Fuente Elaboración propia



La gráfica 7 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios en relación a que si reciben algún descuento en periodos vacacionales por parte de las combis y el 95.54% respondió no y el 4.46% respondió si.

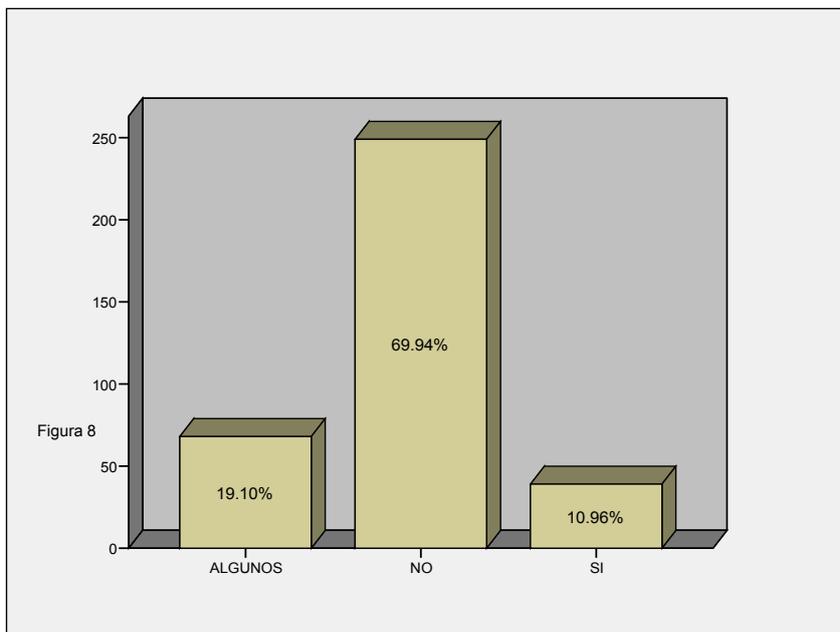
Grafica 7.1 Se aplica algún descuento (Autobuses)
Fuente Elaboración propia



La gráfica 7.1 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios en relación a que si reciben algún descuento en periodos vacacionales por parte de los autobuses y el 76.88% respondió no y el 23.12% respondió si.

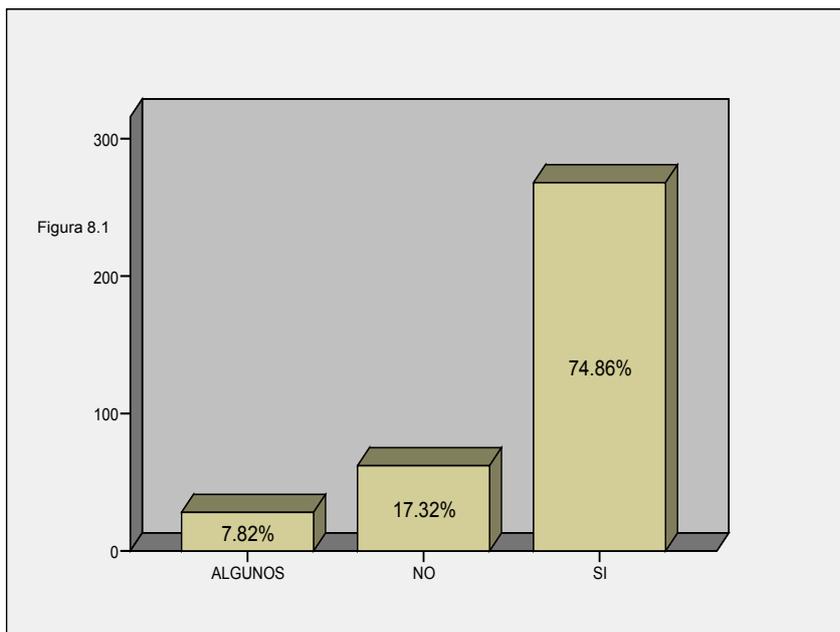
¿Cree Usted que los chóferes de los camiones están capacitados adecuadamente para conducir?

Grafica 8 Los conductores están capacitados (Combis)
Fuente Elaboración propia



La gráfica 8 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios en relación a que si los conductores de las combis están capacitados el 69.94% respondió no el 10.96% respondió si y el 19.10% dijo algunos.

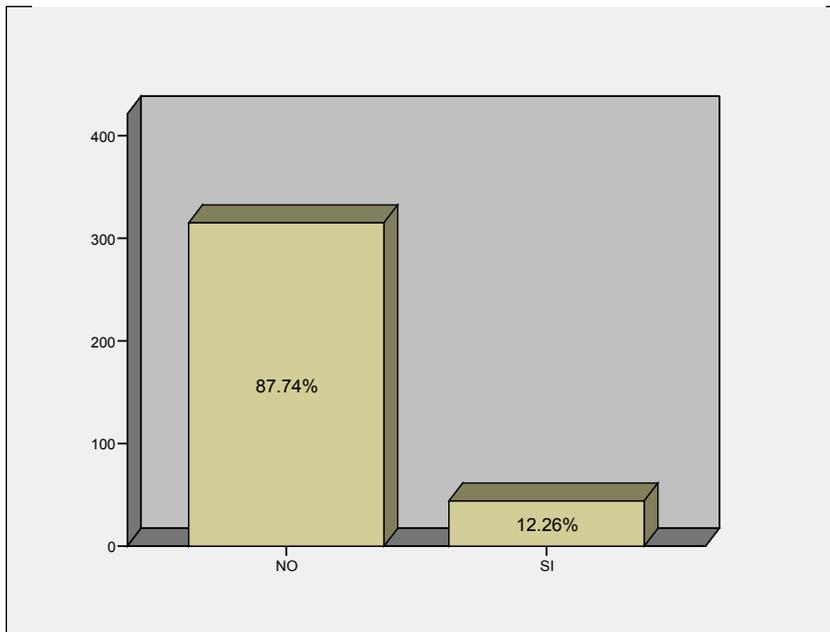
Grafica 8.1 Los conductores están capacitados (Autobuses)
Fuente Elaboración propia



La gráfica 8.1 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios en relación a que si los conductores de los autobuses están capacitados el 17.32% respondió no el 74.86% respondió si y el 7.82% menciona algunos.

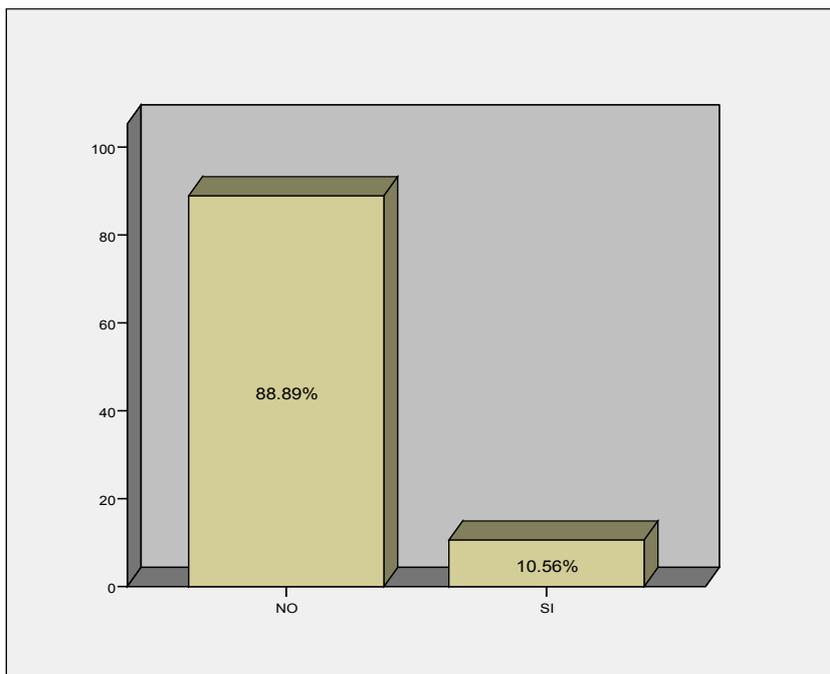
¿Conoce algún número telefónico para quejas y sugerencias?

Grafica 9 Conocen algún numero para quejas y sugerencias (Combis)
Fuente Elaboración propia



La gráfica 9 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios en relación a conocer algún numero de quejas y sugerencias el 87.74% respondió no el 12.26% respondió si.

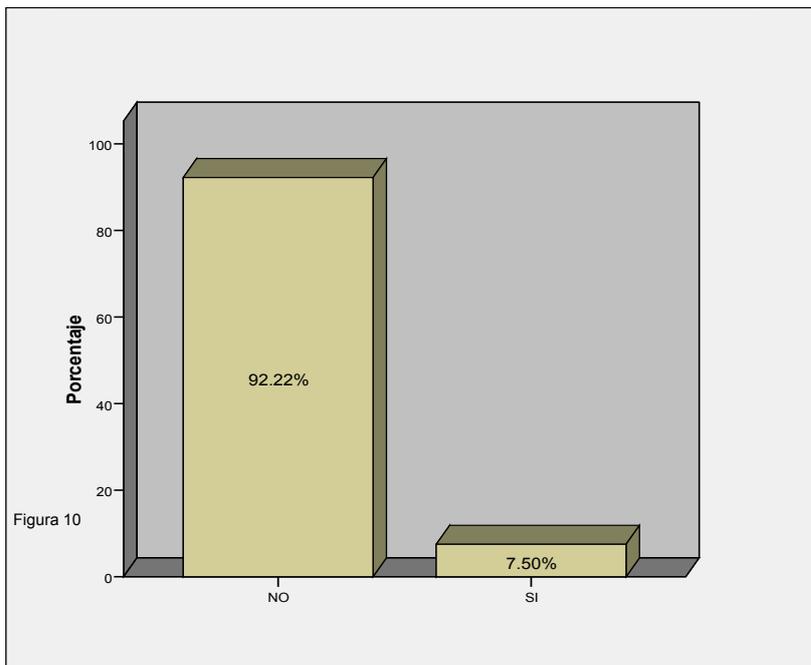
Grafica 9.1 Conocen algún numero para quejas y sugerencias (Autobuses)
Fuente Elaboración propia



La gráfica 9.1 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios en relación a conocer algún numero de quejas y sugerencias el 88.89% respondió no el 10.56% respondió si.

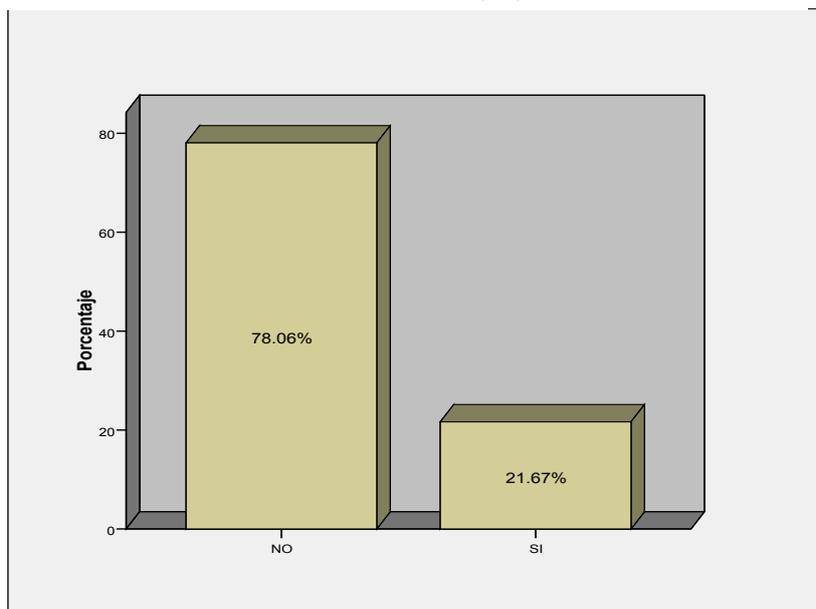
¿Sabe usted que cuenta con un seguro de viajero?

Grafica 10 Conocimiento del seguro de viajero (Combis)
Fuente Elaboración propia



La gráfica 10 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios en relación a si conocen algún seguro de viajero por parte del Sindicato de Microbuses el 92.22% respondió no el 7.50% respondió si.

Grafica 10.1 Conocimiento del seguro de viajero (Autobuses)
Fuente Elaboración propia

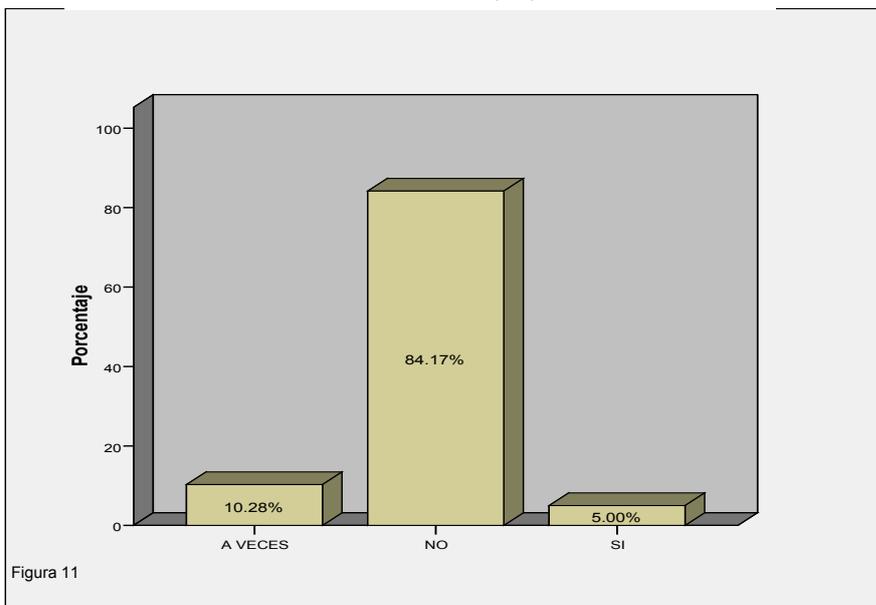


La gráfica 10.1 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios en relación a si conocen algún seguro de viajero por parte de los autobuses del Caribe el 78.06% respondió no el 21.67% respondió si.

¿Los requisitos que pide la dirección de tránsito es que cada transporte tanto público como privado no sobrepase la cantidad de pasajeros, es decir que no vayan pasajeros parados en los pasillos?

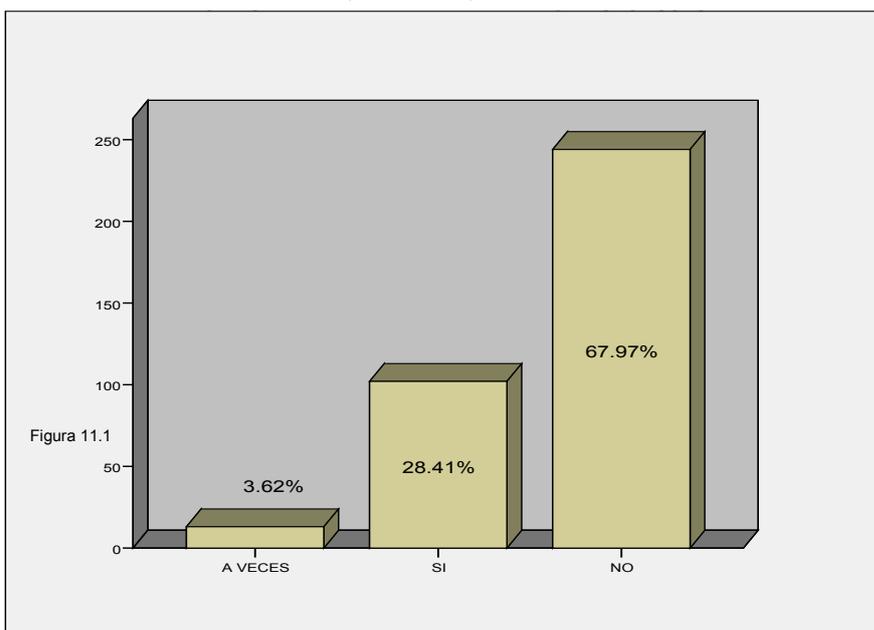
¿Se cumple este requisito?

Grafica 11 Se respeta la capacidad de pasajeros (Combis)
Fuente Elaboración propia



La gráfica 11 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios en relación a si se respeta la cantidad de pasajeros por parte de los Microbuses del Suchaa el 84.17% respondió no el 5% respondió si y el restante 10.28% respondió a veces.

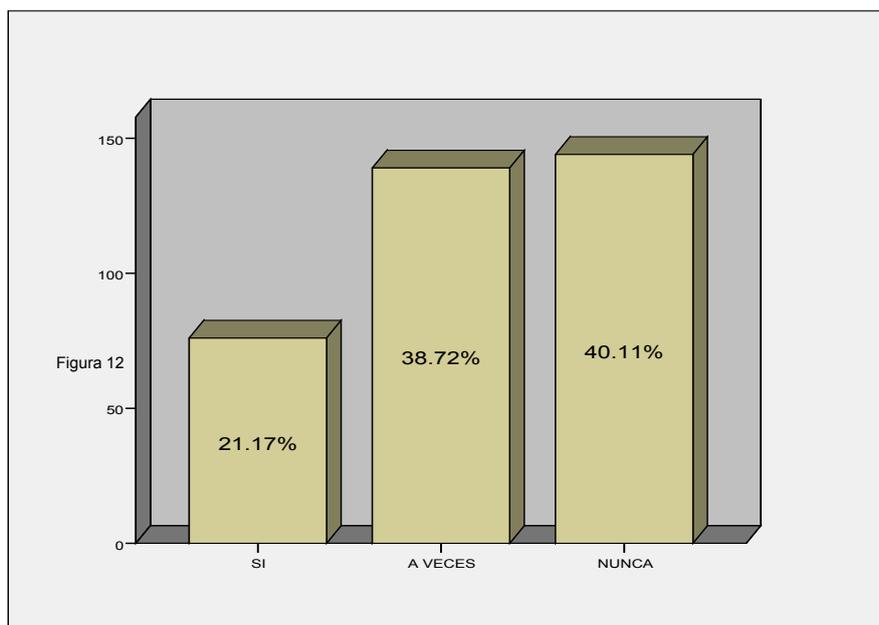
Grafica 11.1 Se respeta la capacidad de pasajeros (Autobuses)



La gráfica 11.1 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios en relación a si se respeta la cantidad de pasajeros por parte de los autobuses del Caribe el 67.97% respondió no el 28.41% respondió si y el restante 3.62% respondió a veces.

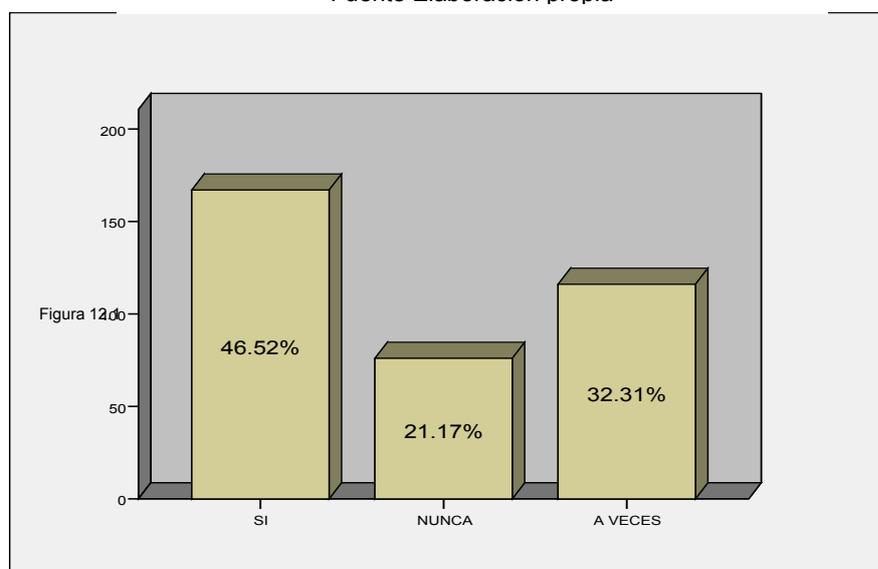
Los límites de velocidad establecidos por la dirección de tránsito y la Procuraduría Federal Preventiva, es de 90 Km. / hora. ¿Se respeta?

Grafica 12. Se respeta el límite de velocidad (Combis)
Fuente Elaboración propia



La gráfica 12 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios en relación a si se respetan los limites de velocidad por parte de los Microbuses del Suchaa el 21.17% respondió si el 38.72% respondió a veces y el restante 40.11% respondió nunca.

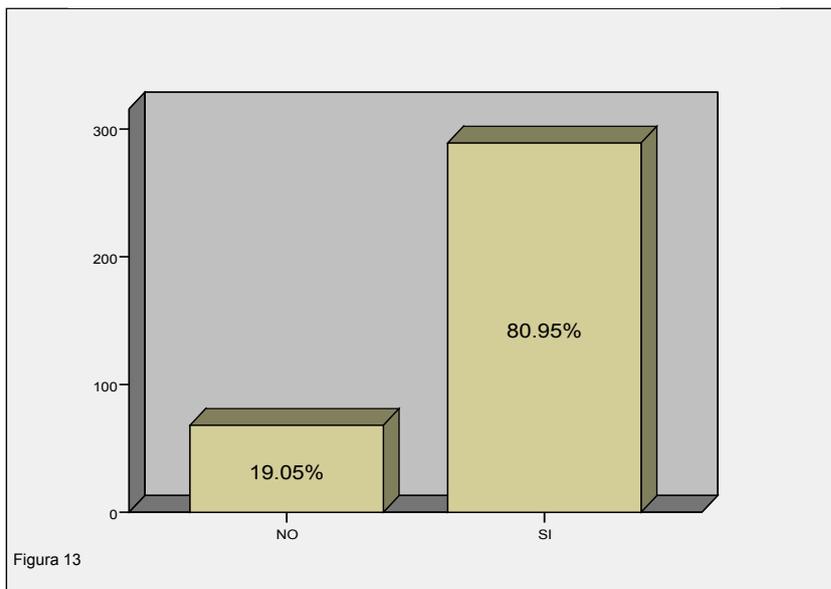
Grafica 12.1 Se respeta el límite de velocidad (Autobuses)
Fuente Elaboración propia



La gráfica 12.1 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios en relación a si se respetan los limites de velocidad por parte de los autobuses Caribe el 46.52% respondió si el 21.17% respondió nunca y el restante 32.31% respondió a veces.

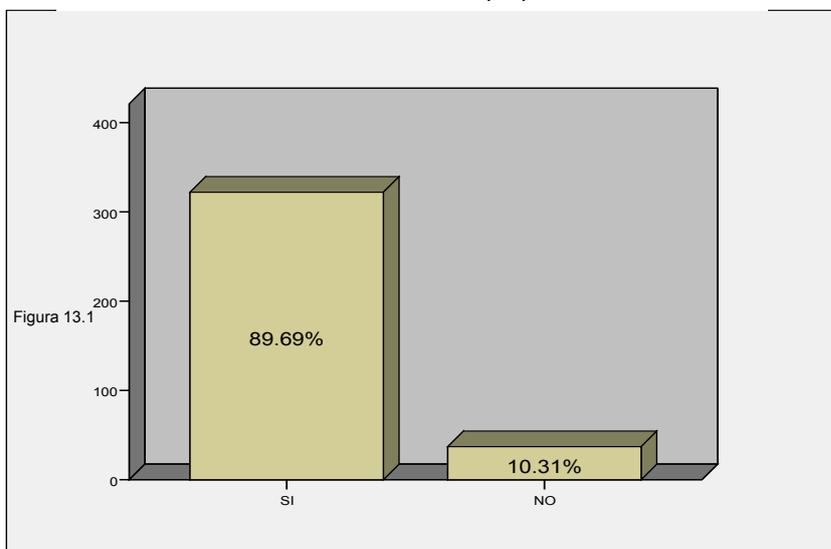
¿Los precios son adecuados al servicio que le ofrecen?

Grafica 13 Los precios son adecuados (Combis)
Fuente Elaboración propia



La gráfica 13 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios en relación al precio que les cobran por el servicio que les ofrecen el 80.95% respondió si el 19.05% respondió no.

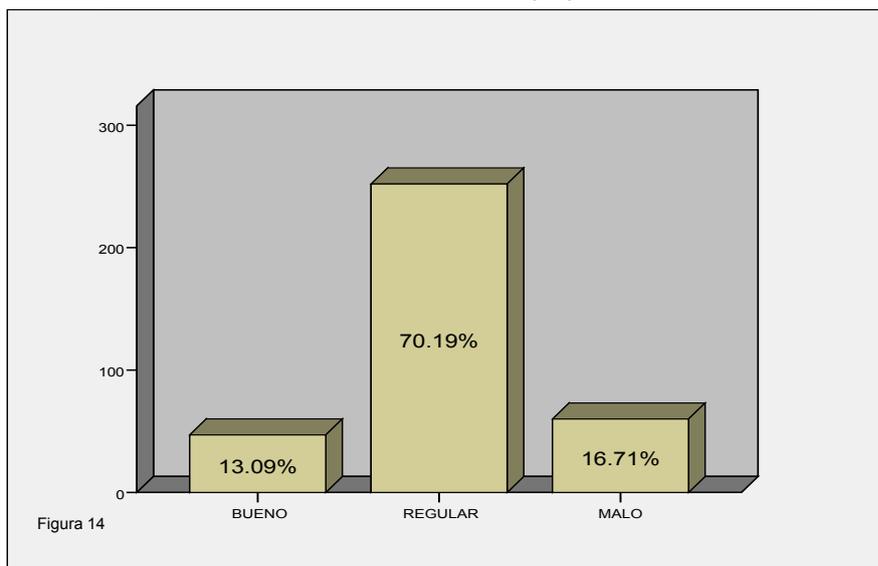
Grafica 13.1 Los precios son adecuados (Autobuses)
Fuente Elaboración propia



La gráfica 13.1 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios en relación al precio que les cobran por el servicio que les ofrecen los autobuses del caribe el 89.69% respondió si el 10.31% respondió no.

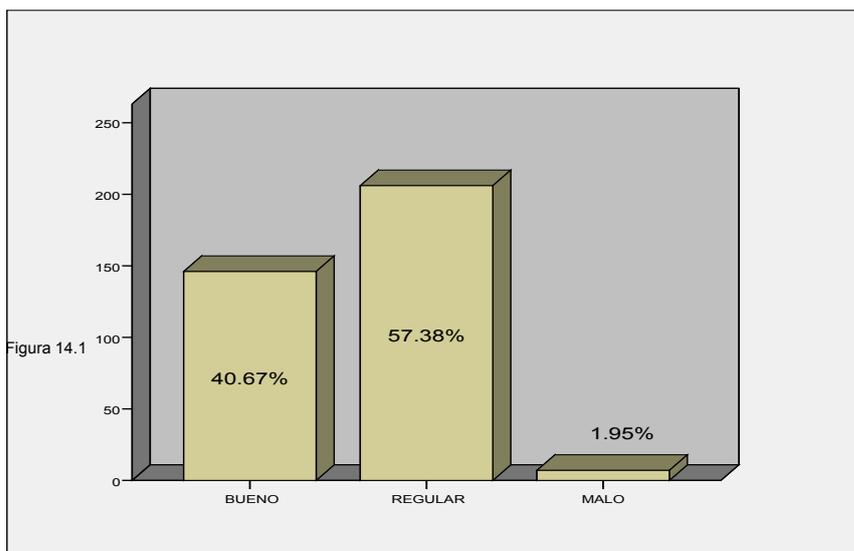
¿Qué les parece el servicio en general?

Grafica 14. Que le parece el servicio (Combis)
Fuente Elaboración propia



La gráfica 14 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios que les parece el servicio que le ofrecen los Microbuses el 13.09% respondió bueno el 70.19% respondió regular y el restante 16.71 dijo que el servicio es malo.

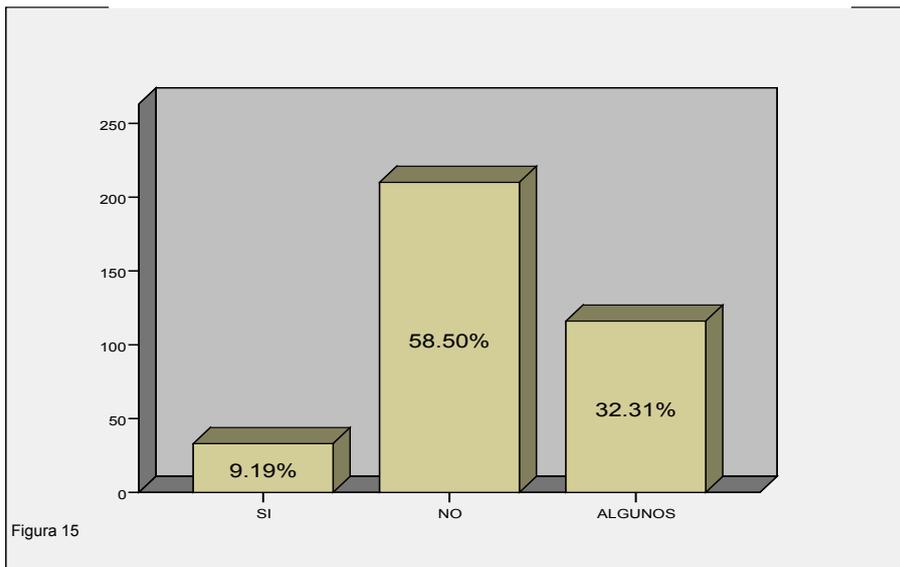
Grafica 14.1 Que le parece el servicio (Autobuses)
Fuente Elaboración propia



La gráfica 14.1 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios que les parece el servicio que le ofrecen los autobuses del Caribe el 40.67% respondió bueno el 57.38% respondió regular y el restante 1.95 menciona que el servicio es malo.

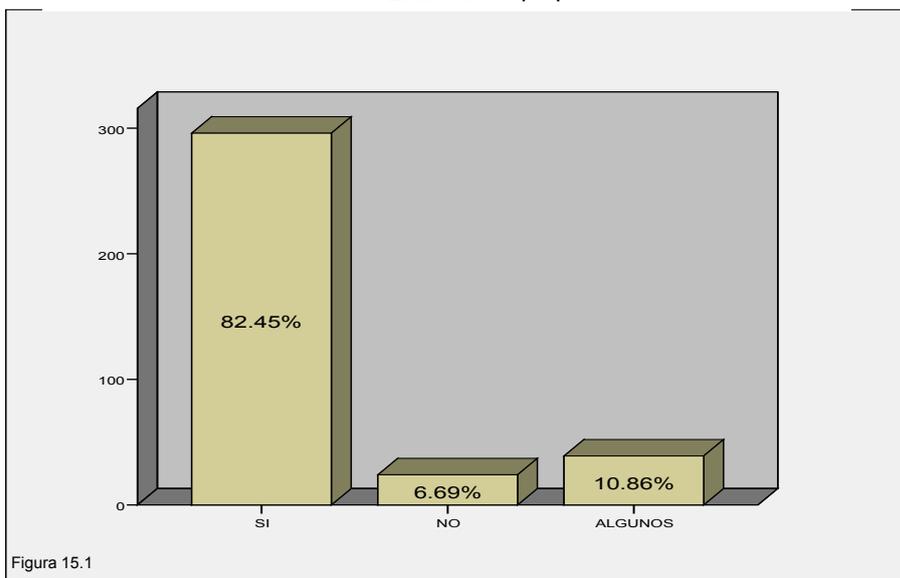
¿Los transportes están en buen estado?

Grafica 15. En qué condiciones están los transportes (Combis)
Fuente Elaboración propia



La gráfica 15 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios que opinan de las condiciones en que están los microbuses el 9.19% respondió si el 58.50% respondió no y el restante 32.31 menciona algunos.

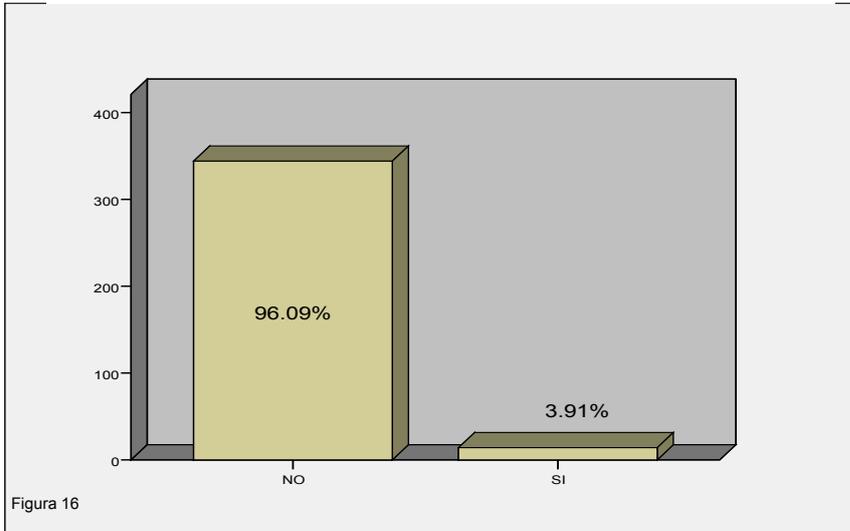
Grafica 15.1 En qué condiciones están los transportes (Autobuses)
Fuente Elaboración propia



La gráfica 15.1 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios que opinan de las condiciones en que están los microbuses el 82.45% respondió si el 6.69% respondió no y el restante 10.86 menciona algunos.

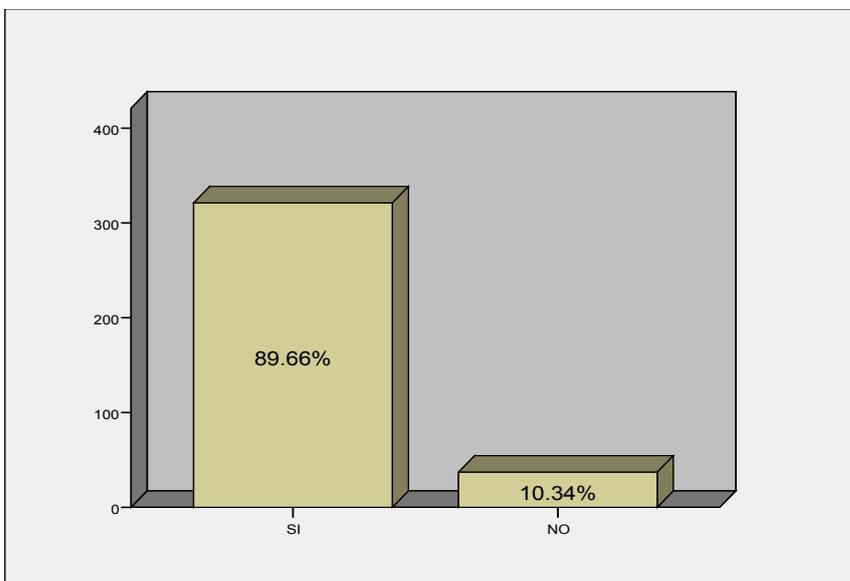
Los vehículos tienen señalamientos de seguridad (timbre para pedir su parada con anticipación, alarma que indique que se está rebasando el límite de velocidad, extinguidores)

Grafica 16 Los transportes tienen señalamientos de seguridad (Combis)



La gráfica 16 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les preguntó a los usuarios si los microbuses cuentan con señalamientos de seguridad el 96.09% respondió no y el 3.91% respondió si.

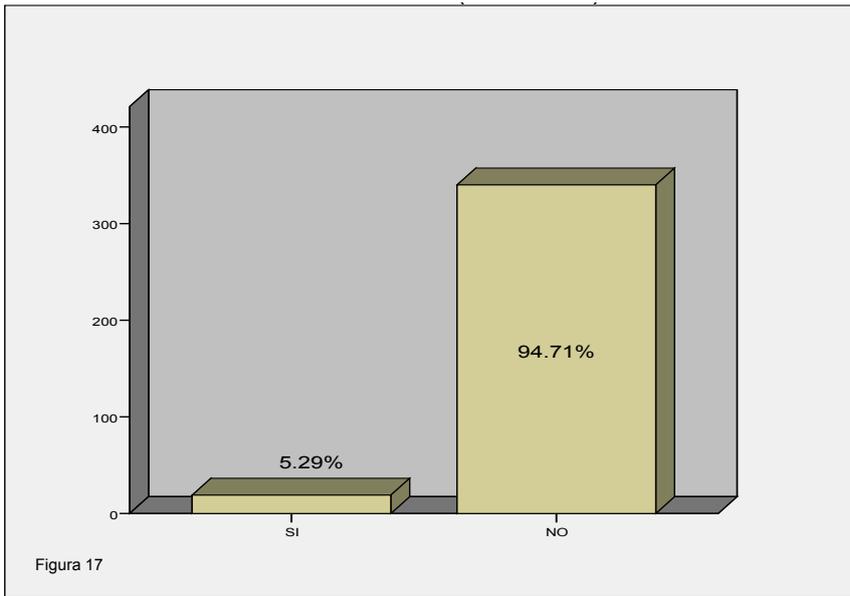
Grafica 16.1 Los transportes tienen señalamientos de seguridad (Autobuses)
Fuente Elaboración propia



La gráfica 16.1 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les preguntó a los usuarios si los autobuses cuentan con señalamientos de seguridad el 89.66% respondió si y el 10.34% respondió no.

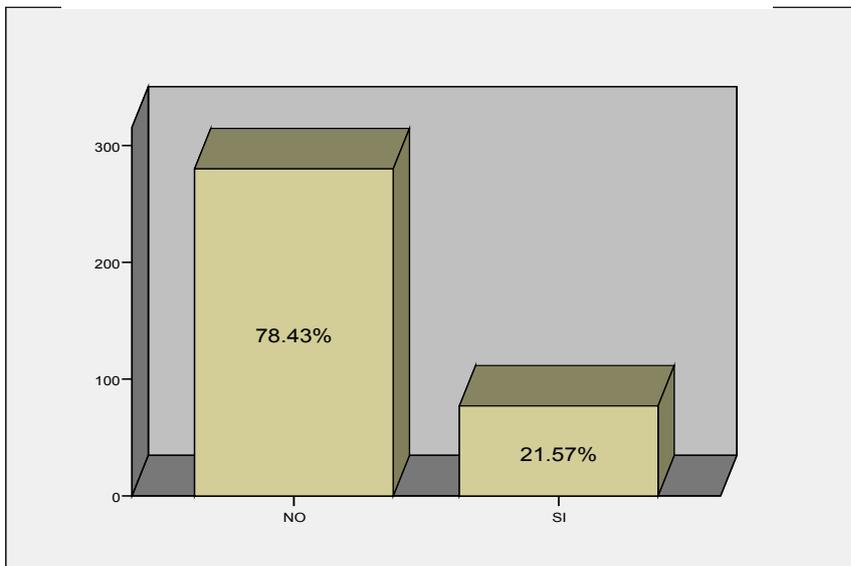
¿Hay supervisión en la carretera que esté pendiente de alguna falla en los camiones?

Grafica 17. Supervisión vial (Combis)
Fuente Elaboración propia



La gráfica 17 nos muestra los porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios si los microbuses cuentan con supervisión si existiese alguna contingencia en carretera con la unidad el 5.29% respondió si y el 94.71% respondió no.

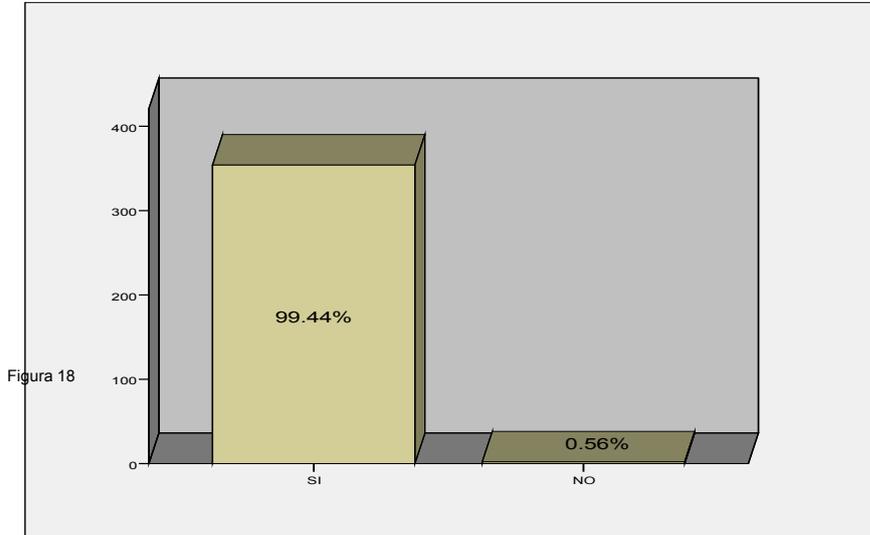
Grafica 17.1 Supervisión vial (Autobuses)
Fuente Elaboración propia



La gráfica 17.1 nos muestra porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios si los microbuses cuentan con supervisión, si existiese alguna contingencia o falla en carretera con la unidad el 21.57% respondió si y el 78.43% respondió no.

¿Si hubiera otra empresa que brinde el servicio la utilizaría?

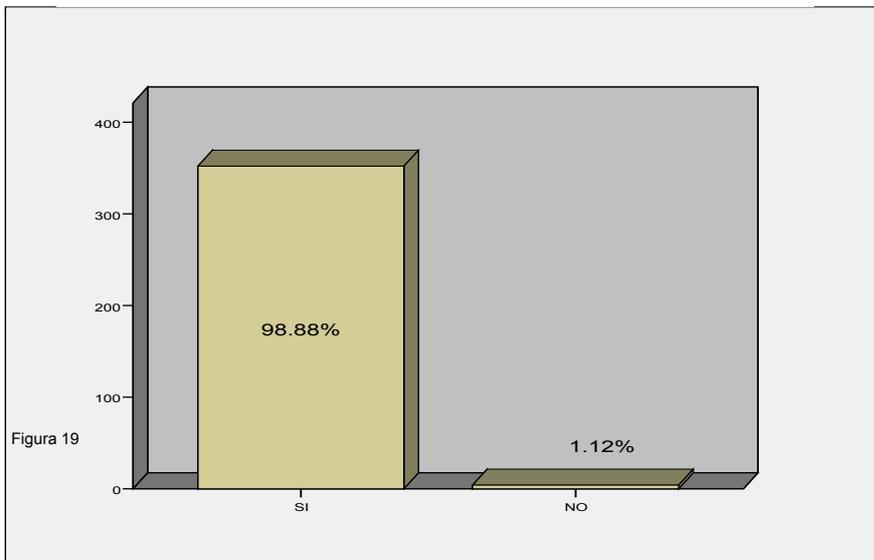
Grafica 18. Utilizaría otra empresa de transporte
Fuente Elaboración propia



La gráfica 18 nos muestra porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios si estarían dispuestos a utilizar, otra empresa de transporte y el 99.44% respondió positivamente y el 0.56% respondió lo contrario.

¿Estaría dispuesto a pagar más por un mejor servicio?

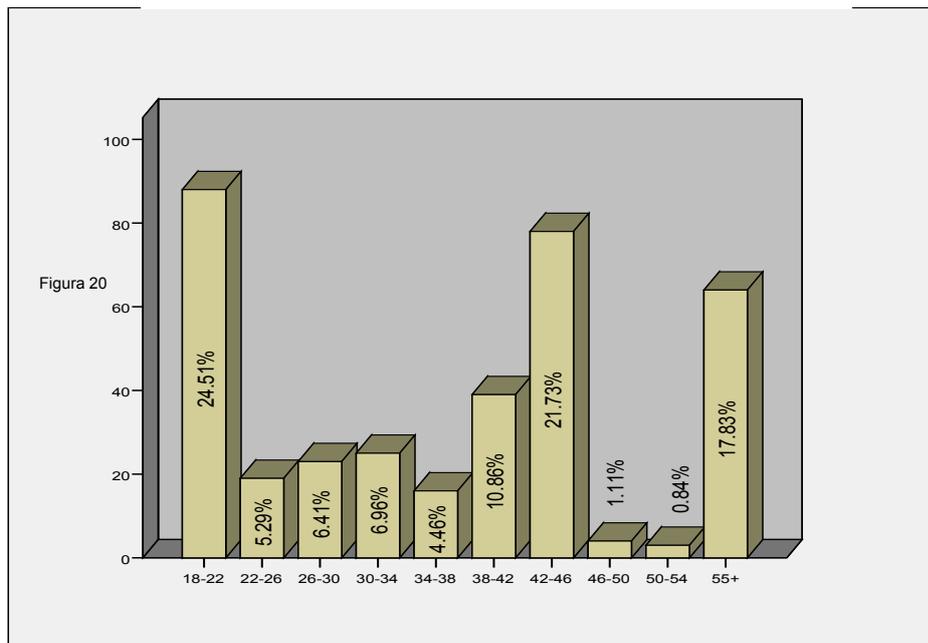
Grafica 19. Estaría dispuesto a pagar un poco mas por un mejor servicio



La gráfica 19 nos muestra porcentajes obtenidos cuando se les pregunto a los usuarios si estarían dispuestos a pagar otro precio por un mejor servicio y el 98.88% respondió positivamente y el 1.12% respondió lo contrario.

Rango de edad del encuestado

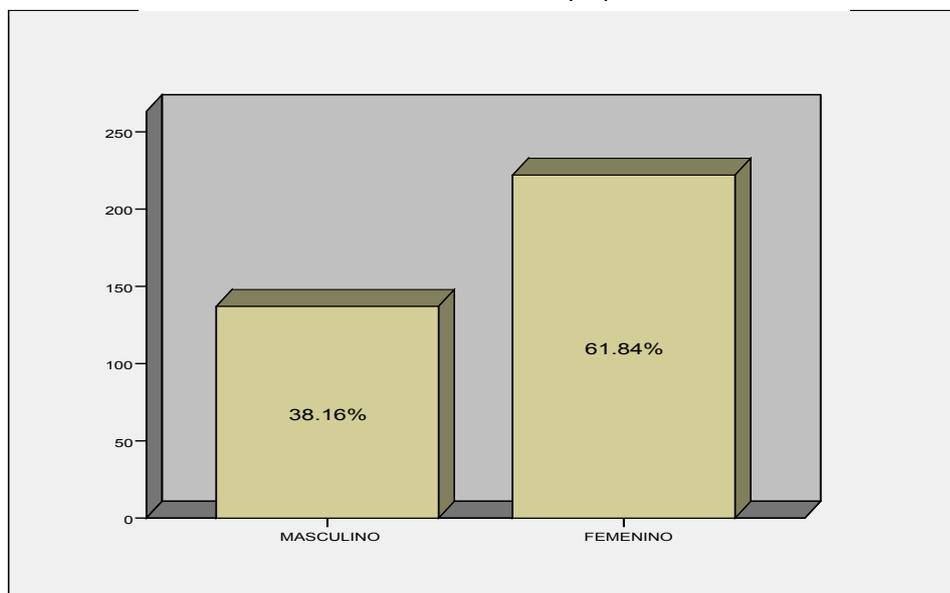
Grafica 20. Rango de edad de los encuestados
Fuente Elaboración propia



La gráfica 20 nos muestra los rangos de edad con sus respectivos porcentajes de acuerdo a las encuestas aplicadas, de acuerdo a la información el mayor porcentaje con 24.51% de 18-22 seguido del 21.73.

Genero de los encuestados

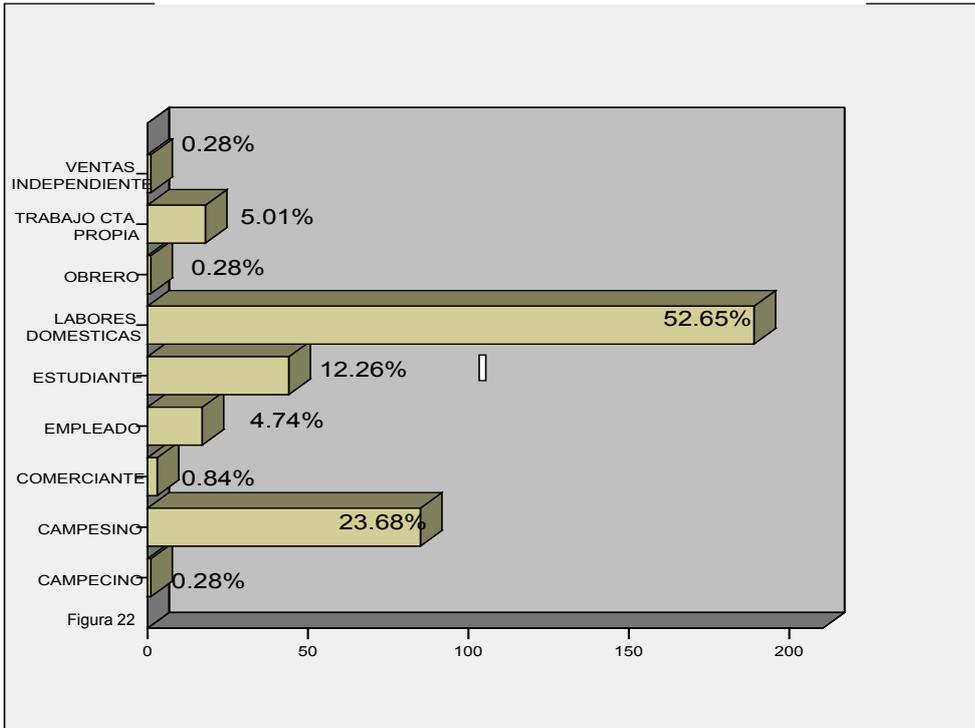
Grafica 21. Genero de los encuestados
Fuente Elaboración propia



La gráfica 21 nos muestra el género de los encuestados. El 61.84 fue del género femenino y el 38.16 del género masculino

¿Ocupación?

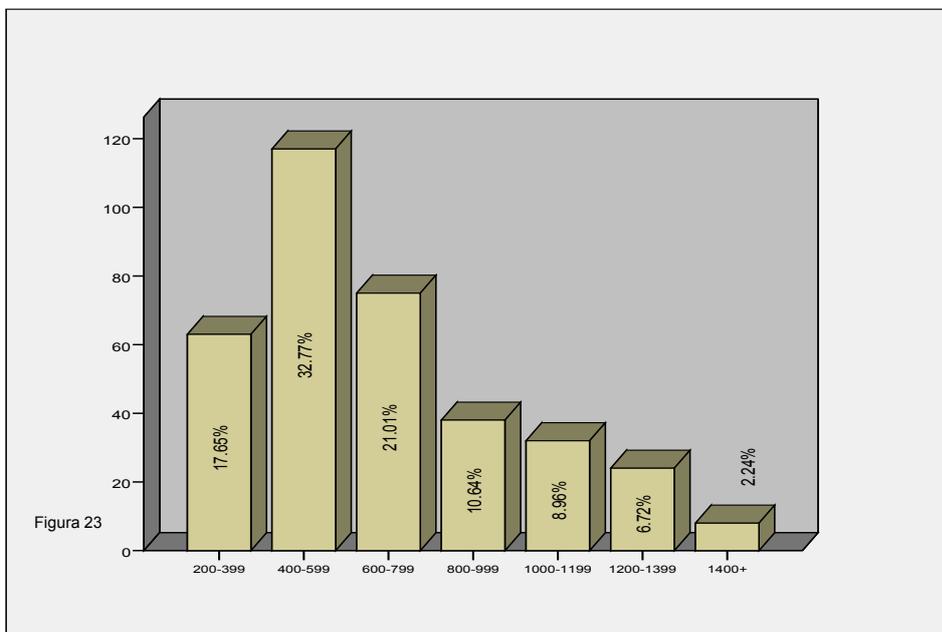
Grafica 22 Ocupación de los encuestados
Fuente Elaboración propia



La gráfica 22 nos muestra la ocupación de los encuestados. El 52.65 % se dedica a las labores domesticas seguido del 23.68% de oficio campesinos y en tercer sitio están los estudiantes con un 12.26%.

¿Rango de Ingresos? (Ingreso semanal)

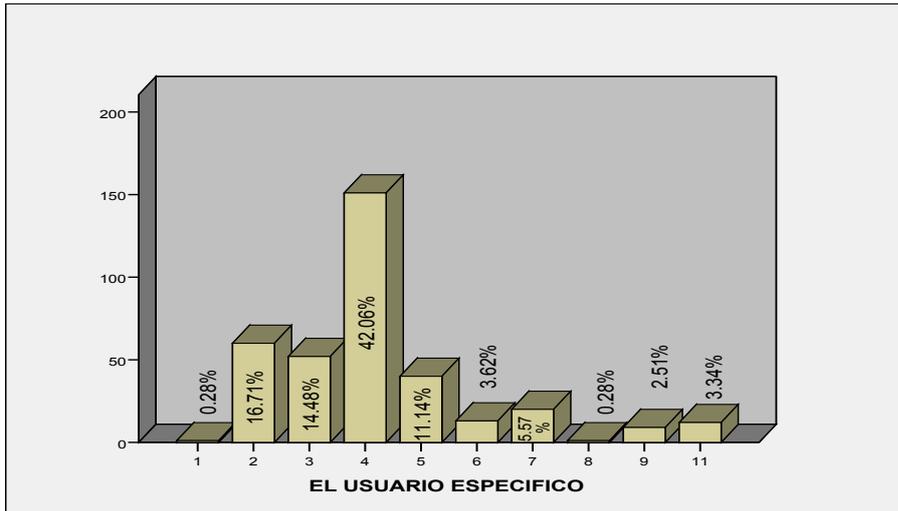
Grafica 23.1 Ingresos
Fuente Elaboración propia



La gráfica 23 nos muestra rango de ingresos de los encuestados. El 32.77 % gana 400 – 600 por semana y el 21.01% de 600 – 799 y en tercer sitio está el 17.65% con un promedio semanal de 200 – 400 pesos.

¿Número de integrantes en su familia?

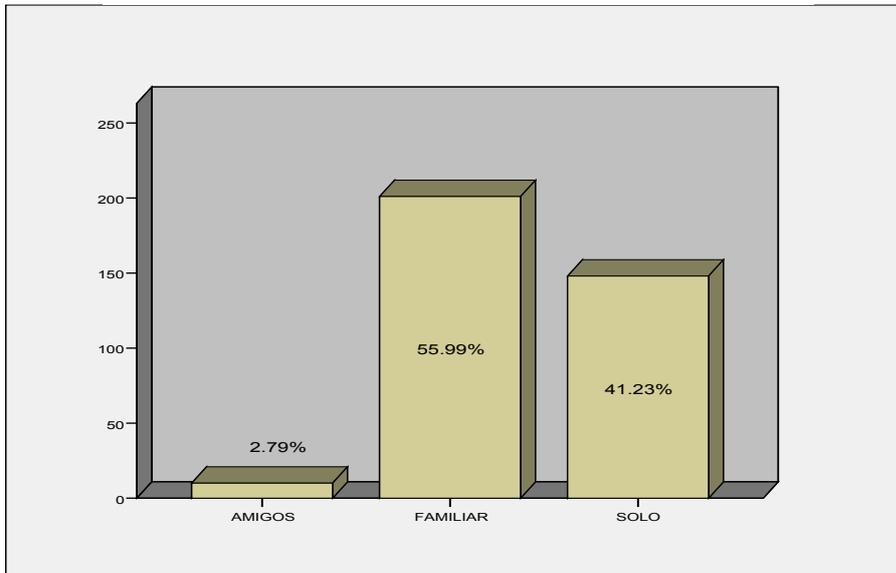
Grafica 25. Integrantes por familia
Fuente Elaboración propia



La gráfica 24 nos muestra el número de integrantes de las familias encuestadas. El 42.06% tiene un promedio de 4 integrantes y el 16.71% es de 2 y en tercer sitio está el 14.48% con un promedio de 3.

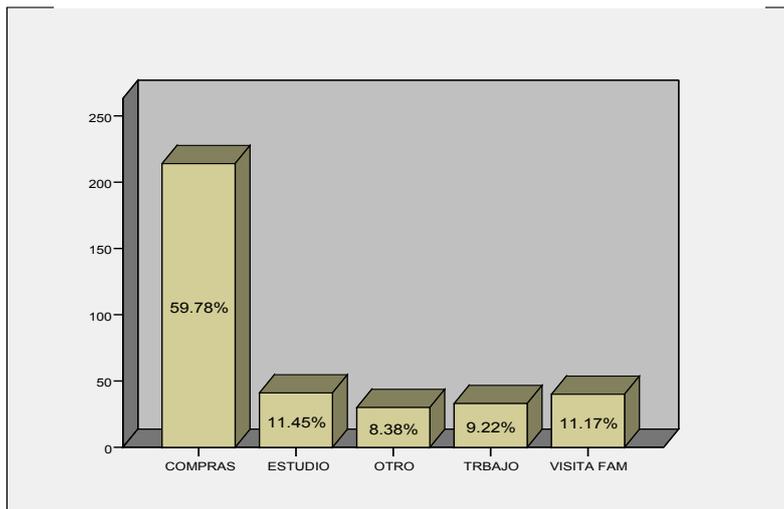
¿Normalmente con quien viaja?

Grafica 25.1 Normalmente con quien viaja
Fuente Elaboración propia



La gráfica 25 nos muestra con que personas viajan los encuestados. Y el 55.99% viaja con su familia el 41.23% lo hace sólo y el 2.79 con amigos.

Grafica 26 Motivo de su viaje
Fuente Elaboración propia



La gráfica 26 nos muestra cual es el principal motivo del viaje de cada usuario. Y el 59.78% viaja a realizar sus compras. El 11.45% son estudiantes.

Capítulo V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Sindicato Único de Chóferes de Automóviles de Alquiler (Suchaa)

Con los datos obtenidos en el análisis de los gráficos podemos argumentar que un 100% de los encuestados dependen directamente del servicio ofrecido por las dos instituciones dedicadas al transporte foráneo en la Ribera del Río Hondo.

- ❖ El 73% utiliza el servicio una o dos veces por semana. (Demostrándonos con ello que los microbuses tienen una participación activa en el traslado de personas a la ciudad de Chetumal)
- ❖ El 51% menciona que los chóferes y en el sitio de combis, no les proporcionan la información adecuada, como los horarios o cualquier duda relacionada al servicio que les ofrecen.
- ❖ El 65% de los usuarios están conformes con los boletos que les entregan en el sitio de combis, los boletos mencionan claramente la ruta y el horario de salida (a pesar de que los boletos están diseñados por los encargados de la taquilla, este boleto es un rectángulo pequeño de cartulina que tiene un sello con la fecha, día, número de asiento, hora de salida y número de microbús).
- ❖ El 53% de los usuarios menciona que nunca se respetan los horarios asignados en el sitio de combis.
- ❖ El 59% de los usuarios menciona que el trato proporcionado por los chóferes y el personal que labora en el sitio de combis ofrecen un trato regular.
- ❖ El 44% menciona que los horarios que tienen son flexibles, es decir se adaptan a las necesidades de los usuarios. Y el siguiente 37% menciona que son buenos.
- ❖ El 95% nos menciona que no están enterados de los descuentos de estudiantes y que nunca les han aplicado alguno en periodos vacacionales o por ser estudiantes ni a personas de la tercera edad.
- ❖ El 69% menciona que los conductores de los microbuses no están capacitados para conducir sus unidades.
- ❖ El 87% menciona desconocer los números telefónicos para quejas o sugerencias.
- ❖ El 92% de los usuarios no están enterados que cuentan con un seguro de viajero.

- ❖ El 84% de los usuarios respondió que no se respeta la capacidad de pasajeros, es decir los microbuses exceden su capacidad.
- ❖ El 40% menciona que no se respetan los límites de velocidad establecidos por la dirección de tránsito. El 38% respondió a veces y el 21% dijo que sí.
- ❖ El 80% está de acuerdo con el precio que les cobran por el servicio.
- ❖ El 70% respondió regular cuando se les preguntó que les parece el servicio que les ofrecen de acuerdo a la clasificación bueno, regular y malo.
- ❖ El 58% de los transportes están en malas condiciones.
- ❖ El 96% de los microbuses no cuenta con señalamientos de seguridad.
- ❖ El 94% de los encuestados mencionó que no hay supervisión en carretera por alguna contingencia o falla en los transportes.

Auto transportes del Caribe S. A. de C. V.

- ❖ El 77.99% utiliza el servicio de 1 a 2 veces por semana y el 18.94% lo hace de 3 a 4 veces.
- ❖ El 42.06% respondió que los chóferes no les proporcionan información cuando la necesitan y el 36.77% respondió positivamente.
- ❖ El 84.68% está de acuerdo con los boletos que les proporcionan.
- ❖ El 64.35% está de acuerdo con los horarios que se ofrecen.
- ❖ El 49.58% le parece bueno el trato del personal en general.
- ❖ El 44.69 está de acuerdo con los horarios que les ofrecen.
- ❖ El 76.88 responde no recibir ningún descuento en periodos vacacionales.
- ❖ El 74.86 está de acuerdo con la elección de conductores.
- ❖ El 88.89% desconoce los números de quejas y sugerencias.
- ❖ El 78.06% no tiene conocimiento del seguro de viajero.

- ❖ El 67.97% respondió que se sobrepasa el límite de pasajeros.
- ❖ El 46.52% respondió que si se respetan los límites de velocidad.
- ❖ El 89.69% está de acuerdo con el precio que les ofrecen por el servicio.
- ❖ El 57.38 califica como regular el servicio en general y el 40.67% lo considera bueno.
- ❖ El 82.45% dice que los autobuses están en buenas condiciones.
- ❖ El 89.66 % menciona que los autobuses tienen los señalamientos de seguridad requeridos.
- ❖ El 78.43% menciona que no hay supervisión en carretera en caso de alguna falla en la unidad.
- ❖ El 98.88% está dispuesta a pagar más por un mejor servicio.

DATOS GENERALES DE LOS ENCUESTADOS

- ❖ El 99% está de acuerdo en utilizar otra empresa.
- ❖ Los tres porcentajes más altos obtenidos de acuerdo al rango de edades quedo de la siguiente forma el 24% es de 18 a 22 años seguido del 21% de 42 a 46 y el 17% de 55 en adelante.
- ❖ El 61% de los encuestados fueron mujeres y el restante 39% hombres.
- ❖ El 52.65 de los encuestados se dedica a las labores domesticas seguido del 23.68% son de oficio campesino y en tercer puesto están los estudiantes con un 12.26%.
- ❖ El 32.77% tienen un ingreso de \$400 a \$599 semanal seguido del 21.015 que ganan 600 a 799.
- ❖ El 42.06% tiene cuatro integrantes por familia, seguido del 16.71% con dos y el 14.48 con tres.
- ❖ Las situaciones comunes de viaje son el 59.78% compras el 11.75% estudios, 11.17% visita a familiares, 9.22% trabajo y por ultimo 8.38% que viaja por otras situaciones (diversión, consulta médica...)
- ❖ El 55.99 viaja con su familia y el 41.53 viaja sólo.

RECOMENDACIONES GENERALES

Cabe mencionar que el 60% de los usuarios viaja para realizar sus compras a la ciudad de Chetumal seguido por los estudiantes y el trabajo, este es el primer referente y por otro lado los usuarios tienen inconformidades que deben ser mejoradas por las instituciones que se dedican a este servicio tanto que el 99 % de los usuarios están inconformes con el servicio que les ofrecen y estos están dispuestos a pagar por un mejor servicio y cambiarían a las existentes por una que mejore las condiciones de tiempo, comodidad y seguridad.

Como lo menciona Philip Kotler en Fundamentos de Marketing su cadena de utilidades del servicio *“Las empresas de servicios de éxito concentran su atención tanto en sus clientes como en sus empleados; ellas atienden **la cadena de utilidades del servicio**, que vincula las utilidades de una empresa de servicios con la satisfacción de los empleados y de los clientes. Esta cadena tiene cinco eslabones:*

Calidad interna del servicio. Selección y capacitación cuidadosa de los empleados, ambiente de trabajo de calidad, fuerte apoyo para quienes tratan con los clientes, lo que redundará en...

Empleados de servicio productivos y satisfechos: empleados más satisfechos, leales y trabajadores lo que redundará en. . .

Mayor valor al servicio: creación de valor para el cliente y entrega del servicio más eficaces, lo que redundará en. . .

Cientes satisfechos y leales: clientes satisfechos que se mantienen leales, repiten compras y recomiendan el servicio a otros clientes, lo que redundará en. . .

Utilidades y crecimiento saludables: un desempeño superior de la empresa de servicios. Por tanto, para alcanzar las metas de utilidades y crecimiento hay que comenzar por hacerse cargo de quienes se hacen cargo de los clientes”

Para el Sindicato Único de Chóferes de Automóviles de Alquiler (Suchaa)

- Es importante como empresa o como prestadores de servicios conservar el porcentaje de participación que se tiene en el mercado de la zona, el cual representa un 70%, esto se puede lograr mediante la aplicación de medidas eficientes para mejorar el servicio tanto en la flota vehicular como en capacitación del personal quienes son la imagen de cualquier negocio y por consiguiente, si nuestro personal trata mal o ofrece un mal servicio esto nos repercutirá considerablemente en el aspecto económico lo cual es importante para cualquier negocio y a todo esto le agregamos que podemos tener mala imagen como prestadores de servicios públicos y todos estos detalles son tomados en cuenta por nuestros actuales o futuros clientes.

Para mejorar esto proporcionare las siguientes recomendaciones.

CAPACITACION

- Chóferes mejor capacitados (conducción, mecánica general y atención al cliente)
- Gente de oficina y a todo personal que tenga contacto directo con el cliente final.

ORGANIZACION

- Llevar un control minucioso al momento de contratación, tanto de conductores como del personal de oficina.
- Respetar los horarios que se asignen para las salidas a las diferentes comunidades.

ADMINISTRACION

- Diseñar boletos acordes, con especificaciones precisas y que reflejen en ellos el seguro de viajero.
- Crear una encuesta que califique al personal para saber que piensan los clientes.
- Habilitar un número de quejas y sugerencias.
- Rediseñar y cumplir los horarios de salidas y de llegadas.
- Diseñar promociones o descuentos en periodos vacacionales.

INFRAESTRUCTURA

- Mejorar la flota vehicular.
- Rediseñar la imagen del sitio de combis y mejorar la sala de espera.
- Crear un área que se dedique al mantenimiento continuo de la flota vehicular.
- Crear paraderos alternos en las localidades donde se ofrezca el servicio para comodidad de los usuarios.

SEGURIDAD

- Asignar vehículos de patrullaje o contratar supervisores de ruta para vigilar constantemente a la flota vehicular y evitar con ello percances, contratiempos o que se pase el límite de pasajeros.
- Mejorar los sistemas de seguridad de la flota vehicular (con timbre para pedir la parada, extintor, pasa manos, alarma que marque si se rebasan los límites de velocidad establecidos).

Para Auto transportes del Caribe S. A. de C. V.

La sociedad de transportes mantiene una imagen respetable ante los usuarios lo cual le da muchos puntos los cuales debe aprovechar considerablemente, en nuestro análisis tenemos que a pesar de no tener más del 50 % de preferencia los usuarios tienen con altos puntajes en cuestión de comodidad, seguridad, infraestructura lo cual es algo que se debe aprovechar aun mas.

Para mejorar esto proporcionare las siguientes recomendaciones.

CAPACITACION

- La capacitación es buena, tanto en los choferes como del personal en ventanilla.

ORGANIZACION

- Se tiene buena organización, hay una logística previa de corridas diarias a las comunidades y se prevé el horario de llegadas. Se respetan los horarios, se entregan boletos los cuales describen la información general del destino y hora de salida y este mismo le da la certeza al cliente de que su boleto representa su seguro de viajero.

ADMINISTRACION

- Tienen buena administración la cual puede apreciarse en su flota vehicular destinada a proporcionar el servicio. Y sus choferes están en capacitación constante.

INFRAESTRUCTURA

- Flota vehicular en buenas condiciones.
- Instalaciones en perfectas condiciones.

SEGURIDAD

- Asignar vehículos de patrullaje o contratar supervisores de ruta para vigilar constantemente a la flota vehicular y evitar con ello percances, contratiempos o que se pase el límite de pasajeros.

CONCLUSION GENERAL

HIPÓTESIS

(Ho) El servicio de transporte público en el tramo Palmar – Javier Rojo Gómez presenta condiciones actuales que pueden ser mejoradas en términos de una propuesta mercadológica.

H1. El servicio de transporte público en este tramo carretero se encuentra actualmente en las condiciones que exige su demanda.

Respondiendo a la hipótesis planteada al principio de este trabajo de tesis se llego a la conclusión de que el transporte público presenta diversas irregularidades las cuales pueden ser mejoradas en términos mercadológicos.

En términos generales el servicio no cumple con las características necesarias para ofrecer un servicio de calidad. Se cubre la demanda existente pero en condiciones irregulares.

Propuesta mercadológicas para mejorar el servicio.

Con base en las consideraciones del análisis de resultados sobre la opinión de los entrevistados durante las encuesta, desde la perspectiva mercadológica se propone crear una cooperativa de transporte con cualidades de servicio que en todo momento busque el beneficio de las comunidades, con una orientación en el transporte público y en la promoción de los centros turísticos de la zona, Misma que tenga como Misión: Ser una cooperativa de transporte público de pasajeros comprometida con elevar el nivel de vida de sus asociados ofreciendo a la vez un servicio de calidad a sus usuarios.

Tomando como ejemplo a La cooperativa de transporte San Cristóbal de Chepo, R. L., se busca tener con la nueva cooperativa de transporte que se propone un fuerte compromiso con la comunidad y sus clientes, para cumplir los siguientes objetivos:

- 1. Proporcionar servicios de reparación y mantenimiento a los vehículos de propiedad de la Cooperativa, de los asociados y del público en general para lo cual se establecerán los centros o talleres que sean necesarios.*
- 2. Establecer y administrar estaciones de venta de combustible, lubricante y demás productos derivados del petróleo para los asociados y público en general.*
- 3. Establecer y administrar almacenes de venta de repuestos, accesorios y cualquier otro artículo o producto, para los asociados y público en general.*
- 4. Administrar la operación de los vehículos de la Cooperativa y los de los asociados de conformidad con las reglamentaciones internas.*
- 5. Servir de Aval o garante de aquellos asociados que realizan operaciones de financiamiento con instituciones financieras para la adquisición de unidades vehiculares, previa reglamentación la Junta de Directores.*

6. *Administrar la operación de aquellos vehículos asociados y terceros que de conformidad con el contrato que se firme incumplan sus obligaciones, según el Aval descrito en el numeral anterior.*
7. *Administrar la operación de los Certificados de operación y/o de los vehículos de los asociados y terceros cuando voluntariamente estos la solicitan a la administración de la cooperativa.*
8. *Adquirir a cualquier título bienes raíces que sean necesarios y apropiados para el mejor funcionamiento de la cooperativa.*

Este esquema de compromisos me parece interesante porque le da validez al esfuerzo de toda la cooperativa en el aspecto de funcionalidad en sus transportes los cuales son la parte fundamental del mismo.

Nuestra cooperativa de transporte tendrá como Razón social el nombre de **“Transportes Río Hondo”**, la cual tendrá inicialmente este organigrama sencillo para llevar a cabo sus operaciones de manera inicial.

ORGANIGRAMA



Localización

Por su mayor afluencia de demandantes del servicio, la sede de la cooperativa estaría localizada en Javier Rojo Gómez. Con una subestación en las comunidades de Carlos A. Madrazo.

Operación y mercadotecnia: La cooperativa que se propone, tiene como principal objetivo, que sean propietarios de la misma, habitantes de las comunidades, con objeto de abaratar sus costos de transportación personal y de productos por el tramo carretero que comprende. Se busca con esto también dar solución al problema del horario y disponibilidad del mismo, con

mejor calidad. Proporcionaría mediante una estrategia de segmentación del mercado, un servicio distinto en calidada y horarios en función de las demandas identificadas: transporte de productos y mercancías, transporte de personas en general y transporte de estudiantes. Asimismo, se procurará en el futuro incursionar en el ámbito del transporte especializado en el turismo.

El servicio del transporte se verá ampliado como producto mercadológico, hacia crear en los paraderos, pequeñas microempresas que adicione el servicio con la venta de alimentos y bebidas y demás productos que tradicionalmente se expenden en las tiendas de conveniencia. Esto permitirá a su vez, captar clientes potencialmente que circulan en sus vehículos, incrementando y diversificando de esta manera los ingresos de la misma cooperativa y brindando una mejor imagen turística y comercial a la zona. Asimismo, se buscará gestionar la instalación de una gasolinera al menos en la estación principal en Javier Rojo Gómez.



Basados en los resultados obtenidos por los encuestados es importante tener en cuenta, que los transportes utilizados deben cubrir las necesidades de los clientes, es decir que cuenten con espacios amplios porque el 59.78% de los usuarios finales viajan a realizar sus compras por lo que retornan con carga a su lugar de origen.

También el 11.45% que son estudiantes deben recibir mediante identificación promoción o descuento por ser clientes frecuentes.

La cooperativa cubriría la demanda de transporte propia y apoyaría a otras comunidades en zona de la ribera del Rio Hondo para eficientar costos.

Se pretenden manejar transportes ecológicos para contribuir en la preservación del medio ambiente, tomando en cuenta que la zona tiene un flujo constante de vehículos y camiones que abastecen al ingenio azucarero.

En un principio se pueden realizar rutas de las comunidades a la ciudad y viceversa.

Entre su organización sería importante diseñar un esquema de promociones para los clientes.

Se pretende diseñar una credencial el cual contenga los datos generales de cada usuario (crear una base de datos) con base a ello aplicar descuentos como lo es el viajero frecuente.



Aplicar promociones en fechas vacacionales para los estudiantes y niños.

Respetar las promociones a la gente de la tercera edad.

En el aspecto publicitario se debe diseñar una estrategia para atraer turismo tanto local como nacional en periodos vacacionales diseñando rutas de la ciudad hacia las diferentes comunidades de la ribera del Rio Hondo, actualmente existen varios balnearios que ya han sido remodelados por las comunidades en toda las comunidades hay recursos naturales que no son explotados de manera sustentable por falta de información y apoyos de gobierno en la localidad de la Unión existen más de 6 cenotes de extraordinaria belleza los cuales son administrados por unas cooperativas pero no tienen la difusión necesaria. Este aspecto puede ser aprovechado por la cooperativa que se pretende diseñar.

Otro aspecto importante es la creación de otras terminales alternas ya que en la zona existen paraderos convencionales.



Se puede rediseñar el paradero tradicional creando paraderos cómodos y con los servicios básicos creando en ellos tiendas de conveniencia y que cada paradero tenga un espacio para la venta de boletos y que cada cliente tenga la certeza de que su transporte llegara a la hora convenida, todo esto creara nuevas fuentes de empleo en algunas comunidades.

Se debe rediseñar la ruta tradicional ya que el transporte público deja a cada cliente a las orillas de la carretera y este debe trasladarse a su domicilio a pie y todas las comunidades están alejadas de la carretera principal, como servicio adicional se pueden utilizar moto taxis ecológicos a sabiendas que es un transporte muy barato y además en gran manera hasta ecológico podría decirse, puesto que no contaminan tanto como lo hacen los autos convencionales.



Estos moto taxis transportarían a cada persona a sus domicilios y en algunos casos estos pueden realizar viajes cortos a las comunidades que estén a pocos minutos. El servicio también estaría bajo la operación de la cooperativa.

Bibliografía

- Kotler, P. (2008). *Fundamentos de mercadotecnia*. México, D.F.: Mc graw Hill.
- Calva, J. L. (2009 Enero - Diciembre.) *La crisis del transporte en México*. En revista Mexicana del Caribe 17 - 22 Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
- Payne, A. (1996). *La esencia de la mercadotecnia de servicios*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Munuera Alemán, José Luís. (2006). *Estrategias de marketing: de la teoría a la práctica*. Madrid: ESIC Editorial.
- Hawkins, Del I. Hawkins y Roger J. Best y Kenneth A. Coney. (2004). *Comportamiento del consumidor: construyendo estrategias de marketing*. México: McGraw-Hill.
- Pablo Fernández y Héctor Bajac. (2003). *La gestión del marketing de servicios: principios y aplicaciones para la actividad gerencial*. Buenos Aires: México: Granica.
- Jack Trout y Steve Rivkin. (2002). *Diferenciarse o morir: cómo sobrevivir en un entorno competitivo de alto riesgo*. México: McGraw-Hill.
- Ricardo Fernández Valiñas. (2001). *Manual para elaborar un plan de mercadotecnia: un enfoque latinoamericano*. México: ECAFSA.
- Muller de la Luna, Andrés, (1995). *Cultura de Calidad de Servicio*. México. Trillas 1ra Edición.
- Leobardo Javier Aguilar Ortega. (2008). *Procedimiento aplicable para la imposición de sanciones en materia de tránsito y vialidad en el estado de Quintana Roo*. Tesis (Licenciatura) Universidad de Quintana Roo. Chetumal, Quintana Roo.
- Joana María Seguí Pons y María Rosa Martínez Reynés. (2004). *Geografía de los transportes*. Palma: Universitat de les Illes Balears.
- Secretaría de Comunicaciones y Transporte. (2000). *El transporte hacia el tercer milenio: el cambio estructural en el sector transportes. 1995-2000*. México: Secretaría de Comunicaciones y Transportes
- Banco Interamericano de Desarrollo. (1982). *Proyectos de transportes: Planificación e implementación / Banco Interamericano de Desarrollo*. México: Limusa.
- Robert G. Hennes. (1963). *Fundamentos de ingeniería del transporte: Carreteras, aeropuertos, ferrocarriles*. México: Agencia Internacional de Energía.
- Leonardo R. Barona Mayorga. (2006). *Autotransporte federal de pasaje: operación y estructura*. México: Trillas.
- Leobardo Javier Aguilar Ortega. (2008). *Procedimiento aplicable para la imposición de sanciones en materia de tránsito y vialidad en el estado de Quintana Roo*. Chetumal, Quintana Roo: El autor.

Fuentes de Internet

INEGI (2000). *Censo nacional de Población y vivienda*. Base de datos sociodemográficos. Gobierno Federal. México, D.F.

<http://www.inegi.gob.mx> consultado el 23 de septiembre de 2009

www.inegi.gob.mx

www.BetaSanMiguel.com.mx

www.Monografias.com

<http://es.wikipedia.org/wiki/Pasajero>

Fotografías

Foto 1. Carretera federal de la ribera del Río Hondo fotografías del 2009

Foto 1.1 Carretera federal de la ribera del Río Hondo fotografías del 2011

Foto 2 Paradero Javier Rojo Gómez, Ubicado sobre la Av. Principal

Foto 3 Paradero Allende antes de la remodelación

Foto 4 Paradero Ramonal antes de la remodelación

Foto 4.1 Paradero Ramonal ahora 2011

Foto 5 Paradero Palmar antes

Foto 5.1 Paradero Palmar actualmente 2011

Foto 6 Paradero Sabidos en el 2011

Foto 7 Paradero Álvaro Obregón Viejo en el 2009

Foto 7.1 Paradero Álvaro Obregón Viejo en 2011

Foto 8 Terminal del Suchaa

Foto 8.1 Unidades utilizadas por el Suchaa

Foto 8.2 Zona de boletos

Foto 8.3 Zonas de espera interior del Suchaa

Foto 8.4 Zonas de ascenso y descenso interior del Suchaa

Foto 9.1 Entrada a la terminal

Foto 9.2 Sala de espera

Foto 9.3 Zona de boletos

Foto 9.4 Baños

Foto 9.5 Transportes utilizados por el Caribe

Figuras

Figura 1 Mapa de Ubicación geográfica de la Ribera del río Hondo Fuente: INEGI (2008)

Tablas

Tabla 1 Poblados que conforman la Ribera del Río Hondo

Tabla 2. Horarios del Sitio de Combis (Fuente elaboración propia)

Tabla 3. Horario de salidas diarias del Caribe. (Fuente elaboración propia)

Tabla 4. Distribución de Encuestas

Graficas

Grafica 1.- Frecuencia de uso de combis
Grafica 1.1 - Frecuencia de uso de Autobús
Grafica 2 – Información Adecuada de choferes de combis
Grafica 2.1 – Información Adecuada de choferes de Autobuses
Grafica 3 – Información Adecuada de choferes de Combis
Grafica 3.1 – Información adecuada de choferes de Autobuses
Grafica 4. – Horarios de salida Combis
Grafica 4.1. – Horarios de salida Autobuses
Grafica 5. Trato del personal de las combis
Grafica 5.1 Trato del personal de autobuses
Grafica 6 Los horarios son adecuados (combis)
Grafica 6.1 Los horarios son adecuados (autobuses)
Grafica 7 Se aplica algún descuento (combis)
Grafica 7.1 Se aplica algún descuento (Autobuses)
Grafica 8 Los conductores están capacitados (Combis)
Grafica 8.1 Los conductores están capacitados (Autobuses)
Grafica 9 Conocen algún numero para quejas y sugerencias (Combis)
Grafica 9.1 Conocen algún numero para quejas y sugerencias (Autobuses)
Grafica 10 Conocimiento del seguro de viajero (Combis)
Grafica 11 Se respeta la capacidad de pasajeros (Combis)
Grafica 11.1 Se respeta la capacidad de pasajeros (Autobuses)
Grafica 12. Se respeta el límite de velocidad (Combis)
Grafica 12.1 Se respeta el límite de velocidad (Autobuses)
Grafica 13 Los precios son adecuados (Combis)
Grafica 13.1 Los precios son adecuados (Autobuses)
Grafica 14 Que le parece el servicio (Combis)
Grafica 14.1 Que le parece el servicio (Autobuses)
Grafica 15. En qué condiciones están los transportes (Combis)
Grafica 15.1 En qué condiciones están los transportes (Autobuses)
Grafica 16 Los transportes tienen señalamientos de seguridad (Combis)
Grafica 16.1 Los transportes tienen señalamientos de seguridad (Autobuses)
Grafica 17 Supervisión vial (Combis)
Grafica 17.1 Supervisión vial (Autobuses)
Grafica 19 Utilizaría otra empresa de transporte
Grafica 19.1 Estaría dispuesto a pagar un poco mas por un mejor servicio

Grafica 21. Rango de edad de los encuestados

Grafica 21.1 Género de los encuestados

Grafica 22 Ocupación de los encuestados

Grafica 23.1 Ingresos

Grafica 25. Integrantes por familia

Grafica 25.1 Normalmente con quien viaja

Grafica 26 Motivo de su viaje

ANEXOS

Encuesta aplicada 1

Lugar de aplicación () Fecha: ___/___/___ Hora: ___ a.m., ___ p.m. Duración: _____ min.

Lugar (1) Pob. Palmar (2) Pob. Ramonal (3) Pob. Allende (4) Pob. Sabidos (5) Obregón 1 (6) Obregón 2 (7) Pob. Javier Rojo Gómez

Alumno de la Universidad de Quintana Roo aplica una encuesta a los usuarios de los transportes foráneos de la ruta Chetumal – Javier Rojo Gómez, se calificarán combis y autobuses.

Marque con una (X) la respuesta que sea aplicable a su respuesta

1. - ¿Cuántas veces por semana utiliza el servicio?

(Seleccione una opción o ambas si es necesario)

COMBIS	AUTOBUSES
Veces por semana	Veces por semana
1-2. ()	1-2. ()
3-4. ()	3-4. ()
4-5. ()	4-5. ()
5-6. ()	5-6. ()
6-7. ()	6-7. ()

Otro: _____

Otro: _____

2. ¿Los choferes le proporcionan información adecuada cuando la necesita?

COMBIS	AUTOBUSES
1. Si..... ()	1. Si..... ()
2. No..... ()	2. No..... ()
3. ¿Por qué? _____	3. ¿Por qué? _____

3. ¿Los boletos identifican claramente el poblado, la hora de salida y su destino?

COMBIS	AUTOBUSES
1. Si..... ()	1. Si..... ()
2. No..... ()	2. No..... ()
3. ¿Por qué? _____	3. ¿Por qué? _____

4. ¿Se respetan los horarios asignados en la taquilla y en su boleto?

COMBIS	AUTOBUSES
1. Si..... ()	1. Si..... ()
2. A veces..... ()	2. A veces..... ()
3. Nunca..... ()	3. Nunca..... ()

5. ¿Cómo calificaría el trato de los choferes, y del personal que labora en las terminales?

COMBIS	AUTOBUSES
1. Bueno..... ()	1. Bueno..... ()
2. Regular..... ()	2. Regular..... ()
3. Malo..... ()	3. Malo..... ()

6. ¿Cómo considera usted los horarios?

COMBIS	AUTOBUSES
1. Buenos..... ()	1. Buenos..... ()
2. Malos..... ()	2. Malos..... ()
3. Flexibles..... ()	3. Flexibles..... ()

7. ¿Le ofrecen algún descuento en vacaciones por ser estudiante o viajero frecuente?

COMBIS	AUTOBUSES
1. Si..... ()	1. Si..... ()
2. No..... ()	2. No..... ()

8. ¿Cree Usted que los choferes de los camiones están capacitados adecuadamente para conducir?

COMBIS	AUTOBUSES
1. Si..... ()	1. Si..... ()
2. No..... ()	2. No..... ()
3. ¿Por qué?	3. ¿Por qué?

9. ¿Conoce algún número telefónico para quejas y sugerencias?

COMBIS	AUTOBUSES
1. Si..... ()	1. Si..... ()
2. No..... ()	2. No..... ()
3. ¿Cuál?	3. ¿Cuál?

10. ¿Sabe usted que cuenta con un seguro de viajero?

COMBIS	AUTOBUSES
1. Si..... ()	1. Si..... ()
2. No..... ()	2. No..... ()

11. Los requisitos que pide la dirección de tránsito es que cada transporte tanto público como privado no sobrepase la cantidad de pasajeros, es decir que no vayan pasajeros parados en los pasillos.

¿Se cumple este requisito?

COMBIS

1. Si..... ()
2. No..... ()

AUTOBUSES

1. Si..... ()
2. No..... ()

12. Los límites de velocidad establecidos por la dirección de tránsito y la Procuraduría Federal Preventiva, es de 90 Km. / hora.

¿Se respeta?

COMBIS

1. Si..... ()
2. A veces..... ()
3. Nunca..... ()

AUTOBUSES

1. Si..... ()
2. A veces..... ()
3. Nunca..... ()

13. ¿Los precios son adecuados al servicio que le ofrecen?

COMBIS

1. Si..... ()
2. No..... ()
3. ¿Por qué?..... ()

AUTOBUSES

1. Si..... ()
2. No..... ()
3. ¿Por qué? ()

14. ¿Qué le parece el servicio en general?

COMBIS

1. Bueno..... ()
2. Regular..... ()
3. Malo..... ()

AUTOBUSES

1. Bueno..... ()
2. Regular..... ()
3. Malo..... ()

Infraestructura

15. ¿Como calificaría los servicios de las terminales?

Seleccione una opción por cada punto

COMBIS	Bueno	Regular	Malo
1. Taquilla:			
2. Lugares de espera			
3. Baños			
4. Limpieza en general			

AUTOBUSES	Bueno	Regular	Malo
1. Taquilla:			
2. Lugares de espera			
3. Baños			
4. Limpieza en general			

16. ¿Los transportes están en buen estado?

COMBIS

1. Si..... ()
2. No..... ()

AUTOBUSES

1. Si..... ()
2. No..... ()

17. ¿Los vehículos están diseñados para llevar maletas o bolsas?

COMBIS

1. Si..... ()
2. No..... ()

AUTOBUSES

1. Si..... ()
2. No..... ()

18. ¿El interior de los vehículos está en buenas condiciones?

Seleccione una opción por cada punto

COMBIS	Bueno	Regular	Malo
1. Asientos:			
2. Ventanas:			
3. Puertas:			
4. Limpieza del vehículo:			

AUTOBUSES	Bueno	Regular	Malo
1. Asientos:			

2. Ventanas:			
3. Puertas:			
4. Limpieza del vehículo:			

19. Los vehículos tienen señalamientos de seguridad (timbre para pedir su parada con anticipación, alarma que indique que se está rebasando el límite de velocidad, extinguidores)

COMBIS

1. Si..... ()
2. No..... ()

AUTOBUSES

1. Si..... ()
2. No..... ()

20. ¿Hay supervisión en la carretera que esté pendiente de alguna falla en los camiones?

COMBIS

1. Si..... ()
2. No..... ()

AUTOBUSES

1. Si..... ()
2. No..... ()

21. ¿Si hubiera otra empresa que brinde el servicio la utilizaría?

1. Si..... ()
2. No..... ()

22. ¿Estaría dispuesto a pagar más por un mejor servicio?

1. Si..... ()
2. No..... ()
3. ¿Por qué?..... ()

23. ¿Enumere del 1 al 6 (poniendo el número 1 al de mayor importancia), según su punto de vista para describir que aspectos deben ser mejorados para un mejor servicio?

1. Chóferes mejor capacitados... () 4. Cambiar la flota de transportes..... ()
2. Seguridad..... () 5. Mejores horarios..... ()
3. Trato al cliente..... () 6. Mejorar las terminales..... ()

7. Otro: (especifique) _____

Datos del encuestado

24. Rango de edad del encuestado:

De:

1. 18 - 22..... () 6. 38 - 42..... ()
2. 22 - 26..... () 7. 42 - 46..... ()
3. 26 - 30..... () 8. 46 - 50..... ()
4. 30 - 34..... () 9. 50 - 54..... ()
5. 34 - 38..... () 10. 54 - 58..... ()

25. Sexo:

1. Hombre..... () 2. Mujer..... ()

26. ¿Ocupación?

Especificar _____

27. ¿Rango de Ingresos? (Ingreso semanal)

1. \$ 200 - 399..... () 7. otro especifique \$ _____
2. 400 - 599..... ()
3. 600 - 799..... ()
4. 800 - 999..... ()
5. 1,000 - 1,199..... ()
6. 1,200 - 1,399..... ()

28. ¿Número de integrantes en su familia?

Especificar _____

29. ¿Cuál es el motivo de su viaje? Elija la Opción más frecuente

1. Compras..... () 4. Paseo..... ()
2. Trabajo..... () 5. Visita a familiares..... ()
3. Estudios..... () 6. Otro: _____

30. ¿Normalmente con quien viaja?

1. Familia..... ()
2. Amigos..... ()
3. Sólo..... ()
4. Otro especifique: _____