Universidad abierta y a distancia de México

Coordinación académica y de Investigación

División de Ciencias Exactas, Ingeniería y Tecnología

PROYECTO TERMINAL

Alan Alberto Ortega Hernandez

Universidad Abierta y a Distancia de México

Rectora

Dra. Lilian Krazov Appel

Coordinación Académica y de Investigación

Dra. María Teresa Greta Trangay Vázquez

Dirección de Ciencias Exactas, Ingeniería y Tecnología

Mtra. Dolores Alejandra Vasquez Carbajal

Responsable del Programa educativo en Logística y Transporte

Mtro. David Jesús Reyes Ramírez

Autor del proyecto terminal

Alan Alberto Ortega Hernández

IMPORTANTE

Excepto donde el contenido así lo especifique, esta obra está bajo
una Licencia de Creative Commons

Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Material desarrollado y/o recopilado con fines educativos por académicos externos a la Institución, que colaboraron en la integración del Módulo 12 del Programa educativo de Enseñanza de las Matemáticas, perteneciente a la DCEIT de la Universidad Abierta y a Distancia de México (UnADM)
Ciudad de México, 2018.

PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA TAQUILLA MÓVIL TRANSPAIS MADERO CENTRO MEDIANTE EL USO DE GEORREFERENCIACIÓN

ÍNDICE

Índice 2
1. Proyecto terminal (Ejecución parcial): Mejora del servicio al cliente de la Taquilla Móvil Transpais Madero Centro mediante el uso de georreferenciación 5
1.1 Resumen 5
1.2 Presentación 6
2. Introducción 7
2.1 Planteamiento del problema 8
2.1.1 Taquilla Móvil Transpais Madero Centro 8
2.1.2 Milennials y Post-Millennials: Nuevos clientes que cautivar requieren que mejorar las estrategias 9
2.1.3 Áreas de oportunidad 11
2.1.4 Propuestas de solución 11
2.2 Objetivos 11
2.2.1 Objetivos específicos 11
2.2.2 Metas 11
2.3 Justificación 12
2.4 Relevancia para la carrera 12
2.4.1 Área diciplinar de interés de este proyecto 12
2.4.2 Alcance del proyecto 12
2.4.3 Delimitación del proyecto 13
2.5 Hipótesis 13
3. Marco teórico 13
3.1 Definición de servicio logístico al cliente 14
3.2 Elementos del servicio al cliente 15
3.3 Supuestos 16
4. Metodología utilizada en el anteproyecto 16
5. Estudio de mercado 19
5.1 Mercados potenciales 19
5.2 Objetivos del estudio de mercado 20
5.3 Fuentes de información 20
5.3.1 Instrumentos de recolección 20

5.3.2 Diseño del instrumento de recolección (Entrevista) …..... 21
5.3.3 Resultados de la entrevista ……..……..... 22
5.4 Mercado meta 22
5.4.1 Características de la mejora en el servicio ……..... 22
5.4.2 Diseño del instrumento de recolección de datos enfocado al mercado meta (Encuesta) …. 23
5.4.3 Resultados de la encuesta ……..……..... 24
5.5 Conclusiones del estudio de mercado 26
6. Estudio técnico …… 27
6.1 Objetivos del estudio técnico …… 27
6.2 Macrolocalización ……. 27
6.3 Microlocalización ……. 28
6.4 Recursos necesarios …….. 29
6.5 Determinación de la organización humana y jurídica que se requiere para la correcta operación del proyecto …… 30
6.5.1 Estructura del departamento de ventas de Transpais Único S.A. de C.V. Plaza tampico …. 30
6.5.2 Actualización de las políticas internas de la empresa referentes a las Taquillas móviles y responsabilidades del personal asignado a estas ……..... 30
6.6 Conclusiones del estudio técnico …….. 31
7. Estudio económico y de factibilidad financiera ……. 31
7.1 Objetivos del estudio económico y de factibilidad financiera …….. 32
7.2 Determinación de los costos totales e inversión inicial …… 32
7.2.1 Estado de resultados ……. 33
7.3 Capital de trabajo …….. 35
7.4 Estimación de incremento de ventas ……. 36
7.5 Tasa de rendimiento Mínimo Aceptable (TRMA) ……... 37
7.6 Conclusiones del estudio económico y de factibilidad financiera ……..... 38
8. Estudio de externalidades ……... 38
8.1 Objetivos del estudio de externalidades …… 38
8.2 Factores de riesgo para el proyecto ……... 38
8.2.1 Método de Árboles de Decisión ……..... 39
8.3 Nivel mínimo de ventas en que el proyecto aún es rentable ……. 40
8.4 Conclusiones del estudio de externalidades …….. 40

9. Análisis e interpretación de los resultados ……...……...……... 41
10. Integración de los resultados ……. 41
11. Conclusiones y futuras líneas de investigación …… 42
12. Cronograma …….. 43
13. Referencias bibliográficas 45
14. Índice de tablas ……..... 47
15. Índice de Imágenes y gráficos 48
16. Anexos ……..... 49
16.1 Anexo 1. Glosario de términos 49
16.2 Anexo 2. Encuesta 50

TERCER REPORTE DE AVANCES

1. TÍTULO DEL PROYECTO TERMINAL (Ejecución parcial)

Mejora del servicio al cliente de la Taquilla Móvil Transpais Madero Centro mediante el uso de georreferenciación

1.1 RESUMEN

Se analizará la opción de implementar una mejora sobre la georreferenciación de la Taquilla Móvil Transpais Madero Centro en la App Transpais, y la utilización de la App Google Mi Negocio para optimizar la integración de las plataformas digitales relacionadas con la Taquilla Móvil Transpais Madero Centro; lo que permitirá mejorar la forma en que los clientes del mercado meta ubican esta taquilla y consecuentemente maximizar sus ventas.

Palabras clave: Georreferenciación, servicio logístico al cliente, ventas.

Abstract

The option of implementing an improvement on the georeferencing of the Transpais Madero Centro Mobile Ticket Office in the Transpais App, and the use of the Google My Business App to optimize the integration of the digital platforms related to the Transpais Madero Centro Mobile Ticket Office will be analyzed; which will improve the way in which the clients of the target market locate this ticket office and consequently maximize their sales.

Key words: Georeferencing, customer logistics service, sales.

1.2 PRESENTACIÓN

En la vida diaria, existen diferentes problemas, de diversa índole y complejidad, los cuales, debemos resolver si queremos avanzar como individuos, grupos, organizaciones o sociedad.

En las empresas también se dan situaciones que representan obstáculos o problemas, ya sean de origen interno o externo, pero que las afectan en algún grado, de igual forma, si las empresas desean sobrevivir, y más aún, incrementar su competitividad, entonces, necesitan encontrar las soluciones a dichos obstáculos o problemas.

Dentro del contexto de la logística y el transporte, encontramos en este caso a la empresa Transpais Único S.A. de C.V., la cual es una empresa líder en su ramo y su territorio operacional, pero, como cualquier empresa, existen en ella, diversas áreas de oportunidad de mejora, y es en este proyecto, que se aborda la propuesta para solucionar dos de estas situaciones, mediante el empleo de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) aplicadas a la logística y el transporte para lograr mejorar la calidad de servicio al cliente en las ventas de boletos de autobús que se efectúan en la "*Taquilla Móvil Transpais Madero Centro*"

2. INTRODUCCIÓN

Imagen 1: Logo Transpais. Fuente: Transpais.com.mx 2019.

La empresa Transpais Único S.A. de C.V. es una empresa privada, de tamaño grande, y su giro es del sector terciario, específicamente, de servicios de transporte federal de pasajeros mediante autobuses. Es una empresa líder en su ramo dentro del área geográfica de sus operaciones, la cual comprende los estados de Tamaulipas, Nuevo León y San Luis Potosí.

Imagen 2: Área geográfica de operaciones de Transpais. Fuente: Elaboración propia.

2.1 PLANTEMIENTO DEL PROBLEMA

2.1.1 TAQUILLA MÓVIL TRANSPAIS MADERO CENTRO

Transpais, es una empresa caracterizada por la innovación en comparación con sus competidores, fue la primera en la región que introdujo el uso de los autobuses de dos niveles, implemento el servicio a domicilio de venta de boletos, y las camionetas tipo Van para la venta de boletos en puntos estratégicos logrando acercar la venta de boletos a los clientes.

Estas unidades móviles (camionetas Van) de venta de boletos, o también llamados Puntos de Venta Móviles, incluyen a la Móvil Transpais Madero Centro, la cual es específicamente el área de la organización a la que va dirigido este proyecto, buscando solucionar dos de sus áreas de oportunidad para lograr incrementar las ventas de esta unidad de negocio.

Imagen 3: Móvil Transpais Madero Centro. Fuente: Google Maps 2019.

La taquilla móvil de venta de boletos es rentable, pero la mayoría de sus clientes son habituales, eso quiere decir que gana pocos clientes nuevos, esto es debido a la naturaleza de su infraestructura, es pequeña en comparación de tener un local, y en la noche debe regresar a la pensión de autobuses, por lo tanto, las personas que saben de la taquilla móvil es porque la han visto físicamente dentro en su horario de servicio.

Debido a esto, se requiere de una solución que permita la localización de esta taquilla móvil y que sirva para promocionarla, además debe estar disponible para los clientes las 24 horas, es ahí donde entra la implementación de las TICs, para mejorar la promoción, información y el servicio al cliente.

2.1.2 MILLENNIALS Y POST-MILLENNIALS: NUEVOS CLIENTES QUE CAUTIVAR QUE REQUIEREN MEJORAR LAS ESTRATEGIAS

Se les llama Generación Y, Generación del Milenio o Millennials a las personas que nacieron entre 1981 y 2000; y se les llama Generación Z o Post-Millennials a quienes nacieron del 2001 en adelante. Este nicho demográfico es importante para Transpais, ya que; los Millennials representan gran parte de nuestros clientes, y los Post-Millennials son nuestros nuevos clientes actuales y futuros.

Estos tipos de clientes son cada vez más exigentes con la calidad del servicio, y se caracterizan por:

- **Digitalizados e hiperconectados**. Están acostumbrados a las tecnologías digitales, y esperan poder realizar sus transacciones en tales plataformas.
- **Instantáneos**. Comparten información en tiempo real mediante redes sociales.
- **Multitasking y multidispositivos**. Esperan poder realizar operaciones en diferentes dispositivos y que exista compatibilidad, sin errores de procesos digitales.
- **Vinculados por medio de la confianza**. Efectúan recomendaciones de productos y servicios, las cuales quedan registradas en las plataformas web, e influyen en las decisiones de compra de los demás, generando contenidos a favor o en contra de las marcas dependiendo del nivel de servicio que experimentaron personalmente.
- **No tienen miedo al cambio**. Si experimentan el nivel de servicio esperado crean lealtad a la marca, pero, en cuanto sus expectativas no son cubiertas buscan un producto sustituto inmediatamente.
- **Analíticos e informados**. Buscan información de los productos o servicios que les interesan, y después de analizarla con detenimiento se deciden.

Actualmente la empresa Transpais cuenta con una App[1] para celulares y tablets que les permite a los clientes consultar, reservar y comprar sus boletos en línea, y dicha aplicación tiene un módulo GPS que indica la posición del cliente y los puntos de venta de la empresa, pero, desafortunadamente no funciona de forma correcta; señala puntos de venta inexistentes y los reales no están indicados (es también el caso de la Taquilla Móvil Transpais Madero Centro).

[1] *App Transpais 2.0. Es una aplicación digital desarrollada por Transpais Único S.A. de C.V. para celulares y tablets con sistema Android y iOS, la cual se puede descargar gratuitamente desde Play Store y Apple Store. Esta aplicación permite la consulta de corridas, reservación y compra de boletos de autobús.*

Imagen 4: App Transpais. Fuente: Facebook Transpais 2019.

Otra implementación de las TICs que ayudaría a lograr una correcta ubicación de la Taquilla Móvil por parte de los clientes e incrementar el nivel de servicio al cliente y consecuentemente captar más clientes y maximizar las ventas es, el uso de la aplicación web "Google Mi Negocio", el cual es un SEO (Search Engine Optimization), que permitiría maximizar la integración de las plataformas digitales de las taquillas móviles, (App, Facebook, página web, twitter, teléfono, etc), para lograr una mayor difusión en tiempo real y las 24 horas.

Imagen 5: Google Mi Negocio. Fuente: Google Mi Negocio 2019.

2.1.3 ÁREAS DE OPORTUNIDAD

En base a la problemática anteriormente descrita se han identificado las siguientes dos áreas de oportunidad:

1. Falta de georreferenciación del Punto de Venta Móvil Transpais Madero Centro.
2. Necesidad de optimización en motores de búsqueda para el Punto de Venta Móvil Transpais Madero Centro.

2.1.4 PROPUESTA DE SOLUCIÓN

1. Corregir las fallas de Georreferenciación del Punto de Venta Móvil Transpais Madero Centro en la App Transpais.
2. Usar el SEO Google Mi Negocio para mejorar la información que nuestros clientes pueden consultar con respecto al Punto de Venta Móvil Transpais Madero Centro.

2.2 OBJETIVOS

Implementar mejoras que faciliten la ubicación de la Taquilla Móvil Transpais Madero Centro para incrementar el nivel de servicio logístico al cliente y fomentar el incremento de las ventas y ganancias.

2.2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Georreferenciación del Punto de Venta Móvil Transpais Madero Centro en la App Transpais.
2. Optimización en motores de búsqueda con “Google Mi Negocio” para el Punto de Venta Móvil Transpais Madero Centro.

2.2.2 METAS

1. Lograr el incremento del número de ventas en comparación con las ventas realizadas en el mismo periodo del año inmediato anterior.
2. Lograr incrementar los ingresos en comparación con los ingresos captados en el mismo periodo del año inmediato anterior.

2.3 JUSTIFICACIÓN

Al ser Transpais Único, una empresa logística de servicios, este proyecto se justifica en:

I. El proyecto es medible, factible, se ajusta a la realidad de la empresa y tiene una duración finita.
II. El servicio al cliente y su importancia en la logística y la cadena de suministros. Ballou (2004), comenta que: "*los compradores reconocen como importante el servicio al cliente en cuanto a logística, y con frecuencia lo clasifican por encima del precio del producto, la calidad del producto y de otros elementos relacionados con marketing, finanzas y producción*."
III. El rol de las TICs y su importancia en una cadena de suministro. Chopra y Meindl (2013) comentan que: "*para apoyar las decisiones eficaces relacionadas con la cadena de suministro, la información debe ser; precisa, accesible de manera oportuna, del tipo correcto y debe compartirse*". Lo cual no está sucediendo con respecto a la georreferenciación de las Taquillas Móviles de Transpais, dentro de la App Transpais, y en Google Maps, por lo que debe solucionarse.
IV. La implementación del proyecto resultará en beneficios para la empresa, reflejados directamente en sus utilidades, mayor captación de clientes y lealtad de ellos.
V. La International Minerals and Chemicals Corporation, después de establecer un extenso programa de servicio al cliente, obtuvo un incremento del 20% en sus ventas, y un 21% en las ganancias. (Hestket, J., "Controlling Customer Logistics service", 1994)
VI. De acuerdo con Baritz y Zissman (s.f.) en su obra "Researching Customer Service: The Right way", "*Se ha cuantificado que las diferencias en el desempeño del servicio al cliente producen de un 5 a 6% de las variaciones en las ventas de un proveedor*", por lo tanto en caso de obtener 5% de incremento en las ventas mensuales de la taquilla Móvil de Madero Centro, este proyecto se podrá implementar en 17 puntos de venta que existen en las ciudades de Monterrey, Ciudad Victoria, Mante, Reynosa, Matamoros y Tampico, lo cual representará ingresos aprovechables para la empresa.

2.4 RELEVANCIA PARA LA CARRERA

2.4.1 ÁREA DICIPLINAR DE INTERÉS DE ESTE PROYECTO

La administración de la cadena de suministro, administración de operaciones, administración de sistemas de transporte, estrategias de competitividad logística, servicio al cliente, calidad, ventas, mercadotecnia y la aplicación de las TICs en la logística, todo esto con un enfoque de: *"El Rol de las TICs y el servicio al cliente en la logística y la cadena de suministros*", enfoque desde el cual planteo mi proyecto.

2.4.2 ALCANCE DEL PROYECTO

El Departamento de Ventas, específicamente sobre el Punto de Ventas **Móvil Transpais Madero Centro**, la cual es una de las tres taquillas móviles que se encuentran operando en la zona metropolitana del sur de Tamaulipas.

2.4.3 DELIMITACIÓN DEL PROYECTO

a) Georreferenciación del Punto de Venta Móvil Transpais Madero Centro en la App Transpais.

b) Optimización en motores de búsqueda con "Google Mi Negocio" para el Punto de Venta Móvil Transpais Madero Centro.

2.5 HIPÓTESIS

"La georreferenciación en la App Transpais, junto con la implementación del Optimizador de Motores de Búsqueda Google Mi Negocio para el Punto de Venta Móvil Transpais Madero Centro, permitirá facilitar la ubicación geográfica, aumentar el nivel de servicio al cliente, mayor captación de clientes y consecuentemente un incremento en los ingresos de este punto de venta".

3. MARCO TEÓRICO

El concepto de las taquillas móviles fue innovado por la empresa Transpais, pues originalmente, surge de la necesidad de incrementar las ventas de boletos de autobús. Anteriormente la empresa Grupo ADO desarrollo una solución para la misma necesidad, la cual consistió en la compra, renta y construcción de locales comerciales para los puntos de venta móviles; dichos espacios tienen las características de ocupar pocos metros cuadrados, ser operados por un solo empleado, contar con todo el equipo necesario para la venta de boletos de autobús aceptando diferentes formas de pago y encontrarse localizadas en puntos estratégicos de consumo, como lo son centros comerciales, plazas de los ayuntamientos, y principales avenidas.

Las primeras taquillas móviles de Grupo ADO iniciaron como pequeños módulos. Debido al buen rendimiento en ventas de las taquillas móviles, se consideraron un éxito, por lo que se decidió implementar pequeñas taquillas fijas parecidas a las casetas de peaje, las cuales estaban enfocadas a los automovilistas que deseaban comprar boletos de autobús de forma rápida sin tener que estacionarse, estas taquillas se localizaron en las principales avenidas de las ciudades más importantes de la región de Grupo ADO.

Al ver el éxito que las taquillas móviles reportaban para Grupo ADO, la empresa Transpais Único S.A. de C.V. decidió reproducirlas ya que no representan conflictos de propiedad intelectual pues no son ideas patentadas, ni conflictos de competencia al ser empresas que dominan regiones diferentes. Transpais, además de implementar las taquillas móviles de tipo stand y quioscos en centros comerciales y plazas de los ayuntamientos, así como las taquillas enfocadas a los automovilistas; además decidió innovar mediante el desarrollo e implementación de las taquillas móviles con infraestructura de camionetas tipo Van, pues algunas de las ubicaciones seleccionadas no contaban con los permisos de parte de los ayuntamientos o centros comerciales para la instalación de las taquillas móviles tradicionales.

Uno de los principales problemas de la Taquilla Móvil Transpais Madero Centro, consiste en la captación de nuevos clientes, ya que las ventas están actualmente limitadas a los clientes habituales, que son las personas que compran boletos de Transpais y que en algún momento pasaron frente a la Taquilla Móvil de Madero Centro o que algún conocido les recomendó esta taquilla; pues la ausencia de un modo eficaz de difusión y promoción impide atraer a nuevos clientes.

Desde la creación de la Taquilla Móvil Transpais Madero Centro en el 2014, hasta la actualidad, se reciben contantemente quejas de clientes en esta taquilla, así como en otras taquillas de la empresa y en el centro de atención telefónica; en las cuales los clientes comentan su dificultad para encontrar dicha taquilla móvil. Lo anterior provoca molestias e inconvenientes en los clientes, pues se desorientan y pierden tiempo buscando la ubicación física de la taquilla, lo que resulta en la pérdida de confianza y lealtad del cliente a la marca, y consecuentemente en perdida de ventas y reducción significativa del rendimiento de la inversión.

Debido a lo anterior, se identificó la necesidad de realizar mejoras con respecto a los métodos de localización de dicha taquilla, mediante el empleo de los métodos más comunes de georreferenciación.

Actualmente, la empresa Google LLC, ha desarrollado una aplicación multiplataforma llamada “Google Mi Negocio”; la cual permite la creación de un perfil digital del punto de venta, y hace posible la georreferenciación precisa del negocio apoyándose en la herramienta multiplataforma Google Maps, así como también, proporciona imágenes referenciales, enlaces al perfil web del negocio y la página de la empresa, y posibilita visualizar los horarios de operación e información relevante.

Es importante mencionar que, para la realización de este proyecto se requiere consultar la obra de “Logística: Administración de la cadena de suministro” de Ronadl H. Ballou (2004), en el capítulo 4, donde habla acerca del servicio al cliente en la logística y la cadena de suministros, y presenta metodologías y estrategias para la mejora del servicio al cliente dentro de la logística y el transporte, así como casos reales donde se emplearon dichas metodologías y estrategias logrando buenos resultados. También es necesario consultar a Chopra, S. y Meindl, P. (2013) en la obra “Administración de la cadena de suministro: estrategia, planeación y operación”, en donde relata el rol de la tecnología de la información y comunicaciones en la cadena de suministro en el capítulo 17 de su obra. La consulta de ambas obras permitirá obtener las competencias y el enfoque necesarios para el estudio y análisis de este proyecto.

3.1 DEFINICIÓN DE SERVICIO LOGÍSTICO AL CLIENTE

Para definir el concepto de servicio logístico al cliente, es oportuno citar a James E. Doctker que lo denomina como “un proceso de satisfacción total, que puede describirse como el proceso integral de cumplir con el pedido de un cliente. Dicho proceso incluye la recepción del pedido (ya sea manual o electrónica), administración del pago, recolección y empacado de los productos, envío del paquete, entrega de este, y proporcional el servicio al cliente para el usuario final así como el manejo de posible devolución de los productos.” (Doctker, J., “Basics of Fulfillment”, 2000)

Heskett, J. (1994) comenta que, para muchas empresas el servicio logístico al cliente está representado por "la velocidad y confiabilidad con la que pueden estar disponibles los artículos ordenados por los clientes."

Warren Blanding, (1974) en su artículo "11 Hiden Costs of Customer Service Management" se refiere al servicio logístico al cliente como: "la cadena de actividades orientadas a la satisfacción de las ventas, que en general inician con el ingreso del pedido y finalizan con la entrega del producto a los clientes, continuando en algunos casos como servicio o mantenimiento de equipo, u otros como soporte técnico."

Para Transpais Único S.A de C.V., el servicio logístico al cliente es un factor esencial dentro de su estrategia de marketing y ventas, pues ha notado que las ventas son afectadas por el nivel proporcionado del servicio logístico al cliente. Considera el servicio al cliente no solo como una herramienta en los procesos de ventas, sino como una filosofía que debe regir a la empresa en su totalidad, pues todos los esfuerzos deben estar enfocados en generar valor para los clientes.

Para complementar estas definiciones, es importante remarcar una de las citas del experto en logística Ronald H. Ballou, que enfatiza la importancia de los clientes para las empresas, y que debe mantenerse presente en todas las actividades del funcionamiento diario de cualquier empresa, "Quien piense que el cliente no es importante, debería intentar trabajar sin él durante un periodo de 90 días."

3.2 ELEMENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE

Se ha definido el servicio logístico al cliente y la importancia que tiene para la empresa Transpais Único S.A. de C.V., pero es importante para este anteproyecto, identificar cómo está compuesto el servicio al cliente. De acuerdo con el Council of Logistics Management (Ballou, R., 2004), los elementos que lo integran se agrupan en las siguientes categorías:

- **Elementos de pretransacción**. Permiten establecer un ambiente adecuado y favorable para un buen servicio al cliente. Comprenden todas las acciones individuales efectuadas hasta antes de realizar la compra/venta. Estos elementos permiten al cliente conocer el tipo de servicio y características que puede esperar. Dentro de los elementos de pretransacción se encuentra la declaración de las políticas del servicio al cliente por parte de la empresa, la publicidad y promociones, la información acerca del procedimiento para realizar devoluciones, los tiempos estimados de entrega del producto o servicio, y demás. En el caso de este proyecto, las mejoras propuestas para la georreferenciación de la Taquilla Móvil Transpais Madero Centro se encuentran formando parte de los elementos de pretransacción.

- **Elementos de transacción**. Se trata de aquellos elementos que dan por resultado directo la compra/venta y entrega del producto al cliente. Aquí se encuentran los equipos y herramientas necesarios para la prestación de los servicios, o los niveles de inventarios y la transportación de las mercancías en caso de tratarse de productos tangibles.

- **Elementos de postransacción**. Se trata del conjunto de acciones o servicios de carácter postventa, que permiten mantener el producto o servicio en el campo, tales como servicios de mantenimiento, devoluciones, logística inversa, asesoría telefónica y online, etcétera. Estos elementos son muy importantes porque permiten a las empresas proteger a sus clientes de productos defectuosos e incluso aprovechar materiales reutilizables por medio de la logística inversa. En el caso de Transpais, dentro de los elementos de postransacción, tiene, por ejemplo; el cambio de boletos en cuanto a fechas, usuarios o destinos, devoluciones, centro de atención telefónica, recuperación de equipaje extraviado, entre otras.

3.3 SUPUESTOS

1. La mejora del módulo de ubicación en la App Transpais, y la implementación de Google Mi Negocio, facilitarán a los clientes ubicar y acceder a la Taquilla Móvil Transpais Madero Centro.

2. Si el servicio al cliente se utiliza de forma efectiva, es una variable fundamental que tiene impacto sobre la creación de la demanda y fomenta la generación de la lealtad del cliente a la marca.

3. La mejora de los elementos de pretransacción permitirá incrementar la promoción del punto de venta Móvil Transpais Madero Centro, y captar más clientes, incrementar las ventas y las ganancias.

4. De acuerdo con Baritz y Zissman (s.t.) en su obra “Researching Customer Service: The Right way”, “Se ha cuantificado de las diferencias en el desempeño del servicio al cliente producen de un 5 a 6% de las variaciones en las ventas de un proveedor”

5. La implementación eficiente de las TIC en la logística y en el servicio al cliente permite que la información que le llega a los clientes sea precisa, accesible de manera oportuna, del tipo correcto y compartida.

6. La implementación eficiente de las TIC en el proceso macro de administración de las relaciones con los clientes (CRM) permite optimizar los procesos de marketing, ventas, administración de los pedidos y servicio postventa.

4. METODOLOGÍA UTILIZADA EN EL PROYECTO

- **Según el objeto de estudio:**
    - **Investigación aplicada**. Debido a que se conoce el problema y se utilizará la investigación para dar respuesta a las preguntas específicas de si es o no viable, factible y redituable la implementación de las mejoras descritas.

- **Según la fuente de información:**

- **Investigación documental**. Se indagará, seleccionará y compilará información procedente de diversos documentos derivados de investigaciones de casos similares exitosos, metodologías, estrategias y herramientas desarrolladas por expertos en el rubro logístico y documentos con información estadística de las ventas de la taquilla móvil.
- **Investigación de campo**. Además de la investigación documental también se hará uso de la investigación de campo, ya que la naturaleza del problema requiere que parte de la información a analizar sea recopilada de los clientes que integran el mercado meta y de los directivos de la empresa que darán el visto bueno de la realización o no de las mejoras.
  - **Entrevista**. Se aplicará para determinar el interés de la organización en el estudio e implementación del proyecto.
  - **Encuesta**. Con su aplicación se busca determinar el interés y aceptación del mercado meta sobre la implementación de las mejoras propuestas en el proyecto

- **Según el nivel de medición y análisis de la información:**
  - **Investigación cuali-cuantitativa**. El uso de la investigación documental es de carácter cualitativo, y la investigación de campo para este proyecto es cuali-cuantitativa, ya que, las herramientas de entrevista y encuesta son de carácter cuali-cuantitativo y cuantitativo respectivamente.

- **Según la extensión del estudio:**
  - **Muestreo Determinístico por cuotas**.
    El mercado meta de este anteproyecto se encuentra dentro de la zona metropolitana del sur de Tamaulipas, la cual incluye los tres municipios de Altamira, Ciudad Madero y Tampico, Tamaulipas con una población total de 758,659 habitantes.

Imagen 6: Zona metropolitana del Sur de Tamaulipas. Fuente: imeplansurdetamaulipas.gob.mx 2008

Tabla 1: Población de la Zona metropolitana del Sur de Tamaulipas. Fuente: Anuario estadístico y geográfico de Tamaulipas 2017. INEGI.

Área	Población (habitantes)
Altamira	235,066
Ciudad Madero	209,175
Tampico	314,418
Total	758,659

Donde la población mayor de 18 años es de aproximadamente 648,553 habitantes (INEGI, 2015), de los cuales 124,421 son millenials y post-millenials de edades entre 18 y 39años (INEGI, 2015), estos últimos son el mercado meta. Se consideró una muestra representativa de 0.001% equivalente a 125 personas, las cuales se buscó que fueran clientes de la Taquilla Móvil Transpais Madero Centro.

5. ESTUDIO DE MERCADO

En esta sección, se presenta el estudio de mercado realizado para este proyecto, estudio mediante el cual se justifica la viabilidad comercial del proyecto y la aceptación e interés que se estima tendrá el mercado meta sobre su implementación.

5.1 MERCADOS POTENCIALES

- Zona metropolitana del Sur de Tamaulipas; comprende los municipios de Tampico, Ciudad Madero y Altamira, Tamaulipas.

Imagen 7: Zona metropolitana del Sur de Tamaulipas. Fuente: imeplansurdetamaulipas.gob.mx 2008

- Población de la Zona Metropolitana del Sur de Tamaulipas:

Área	Población (habitantes)
Altamira	235,066
Ciudad Madero	209,175
Tampico	314,418
Total	758,659

Tabla 2: Población de la Zona metropolitana del Sur de Tamaulipas. Fuente: Anuario estadístico y geográfico de Tamaulipas 2017. INEGI.

5.2 OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO

- ✓ Determinar el interés de la organización en el estudio e implementación del proyecto.
- ✓ Determinar el interés y aceptación del mercado meta sobre la implementación de las mejoras propuestas en el proyecto.
- ✓ Determinar la viabilidad comercial del proyecto.

5.3 FUENTES DE INFORMACIÓN

La información de esta investigación se obtendrá de los datos recabados de la investigación cualitativa y cuantitativa.

5.3.1 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

En base al problema seleccionado, y a los diferentes instrumentos de recolección de datos, he determinado que la opción más acorde de recolección de datos para este estudio de mercado es emplear los siguientes dos instrumentos:

- Entrevista
- Encuesta

Tabla 3: Instrumentos seleccionados de recolección de datos. Fuente: Elaboración propia

	Encuestas	Entrevistas
Definición	Método de recopilación de datos donde s formulan preguntas, las cuales se le hace a un número determinado de personas.	Método de recopilación de datos en el qu se formulan preguntas, las cuales se realizan a personas especializadas en e sector para poder recabar datos en base a su experiencia en la industria tratada.
Para que sirve	Recolecta datos en base a un guio previamente establecido.	Recolecta información en base a la respuestas de las personas de importancia en la empresa o proyecto o expertos en e rubro en cuestión.
Como se diseña	Se elabora el cuestionario integrand preguntas que den respuestas directas tales como: ¿es factible? ¿afecta l calidad del producto? ¿estaría dispuesto pagar más por mayor calidad?	Se elabora el guion de preguntas de acuerdo con la investigación, estas deber ser directas y arrojar resultados relevante y ponderables.
Como se aplica	Se determina una muestra de la població objetivo, y a dicha muestra es el conjunt de individuos a quienes se les aplicará l encuesta. Puede ser de forma directa telefónica, web, e-mail, etc.	Se selecciona al o los individuos a entrevistar, y a los entrevistadores, para aplicar el método. La entrevista debe realizarse en forma de conversación.

Tipo de métod de análisis d datos	Cuantitativo	Cuantitativo y Cualitativo

Por lo tanto, para este estudio de mercado se aplicará la entrevista para determinar el interés de la organización en el estudio e implementación del proyecto; y la encuesta para determinar el interés y aceptación del mercado meta sobre la implementación de las mejoras propuestas en el proyecto

5.3.2 DISEÑO DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (ENTREVISTA)

Se agendo una reunión con el Gerente de la Plaza Tampico de Transpais Único S.A. de C.V., en la cual se trataron las siguientes cuestiones:

a) Posibilidad de implementar proyectos de mejora para la Taquilla Móvil Transpais Madero Centro.
b) Propuestas de mejora en el sistema de venta de boletos.
c) Propuesta de mejora de la App Transpais, en cuanto a la georreferenciación de los puntos de venta.
d) Propuesta de implementar el SEO “Google Mi Negocio” para la Taquilla Móvil Transpais Madero Centro

5.3.3 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

Después de haber realizado la entrevista con el Gerente de la Plaza Tampico de Transpais Único S.A. de C.V., el cual es el responsable de las operaciones de la empresa en la Zona Metropolitana del Sur de Tamaulipas; se obtuvo el visto bueno para proceder con:

- ✓ Georreferenciar los Puntos de Venta Móviles (3) en la App Transpais.
- ✓ Uso del SEO "Google Mi Negocio" para la optimización de motores de búsqueda para el Punto de Venta "Móvil Madero Centro".

5.4 MERCADO META

Zona Metropolitana del Sur de Tamaulipas. Incluye los tres municipios de Altamira, Ciudad Madero y Tampico, Tamaulipas. Donde la población mayor de 18 años es de aproximadamente 648,553 habitantes (INEGI, 2015), de los cuales 124,421 son millenials y post-millenials (INEGI, 2015), estos últimos son el mercado meta de estas mejoras en el servicio y son un número que equivale a una ciudad pequeña, además de que en el futuro su demografía de incrementará, por lo que son un mercado imprescindible que cautivar.

5.4.1 CARACTERÍSTICAS DEL LA MEJORA EN EL SERVICIO

Tabla 4: Características de la mejora en el servicio. Fuente: Elaboración propia

Georreferenciación de los Puntos de Venta Móviles en la App Transpais
• Disponible dentro de la App Transpais. • Sencillez y facilidad de uso. • Datos precisos. • Compatibilidad para sistema Android y iOS. • Permite conocer la ubicación de la Taquilla Móvil más cercana al usuario en el momento de consulta. • Disponible las 24 horas
Implementación de "Google Mi Negocio" para el Punto de Venta "Móvil Transpais Madero Centro".
• Disponible para Web, Android y iOS. • Sencillez y facilidad de uso. • Informa sobre datos relevantes con precisión (ubicación, horario, imágenes de referencia promociones, eventos, etcétera). • Permite calificar la calidad en el servicio influyendo en los demás usuarios. • Enlaza todas las plataformas digitales que están relacionadas con el punto de venta. • Optimiza los resultados de búsqueda, ofreciendo en primer lugar los enlaces e información de punto de venta. • Disponible las 24 horas

5.4.2 DISEÑO DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS ENFOCADO AL MERCADO META (ENCUESTA)

El mercado meta está estimado en una población de 124421 habitantes, de edades entre 18 y 39 años (INEGI, 2015), de los cuales se consideró una muestra representativa de 0.001% equivalente a 125 personas, las cuales se buscó que fueran clientes de la Taquilla Móvil Transpais Madero Centro.

Tabla 5: Cuestionario de la encuesta. Fuente: Elaboración propia

Cuestionario de la encuesta

1. ¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?
   Si No No estoy interesado

2. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   Si No No estoy interesado

3. ¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?
   Si No No estoy interesado

4. ¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?
   Si No No estoy interesado

5. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   Si No No estoy interesado

5.4.3 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a la muestra del mercado meta:

1. ¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?

Si	No	No estoy interesado
114	5	6

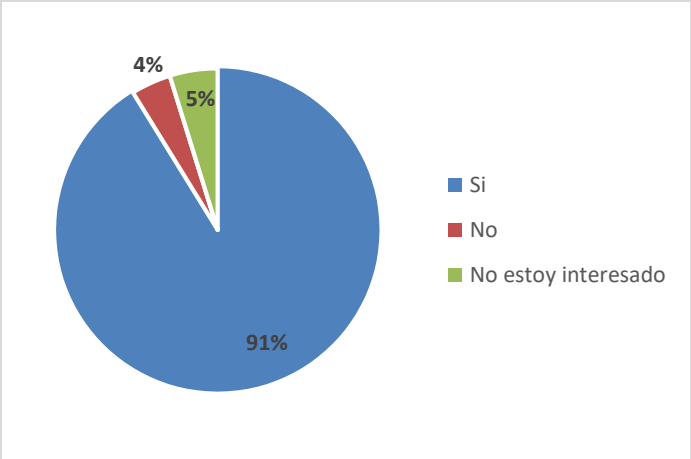

Imagen 8: Grafica #1 encuesta. Fuente: Elaboración propia

2. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?

Si	No	No estoy interesado
117	6	2

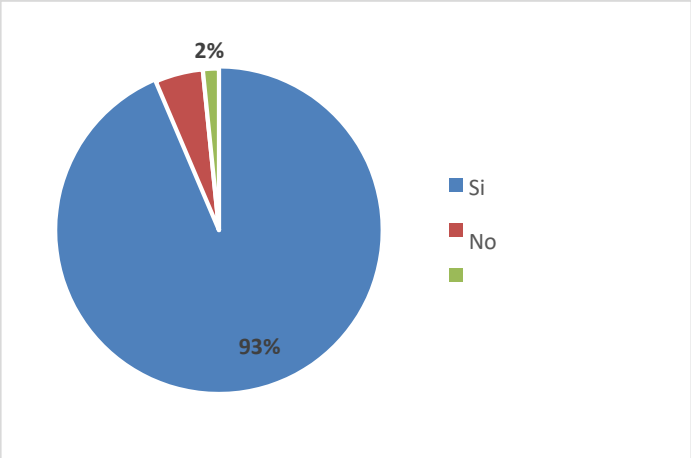

Imagen 9: Grafica #2 encuesta. Fuente: Elaboración propia

3. ¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?

Si	No	No estoy interesado
121	1	3

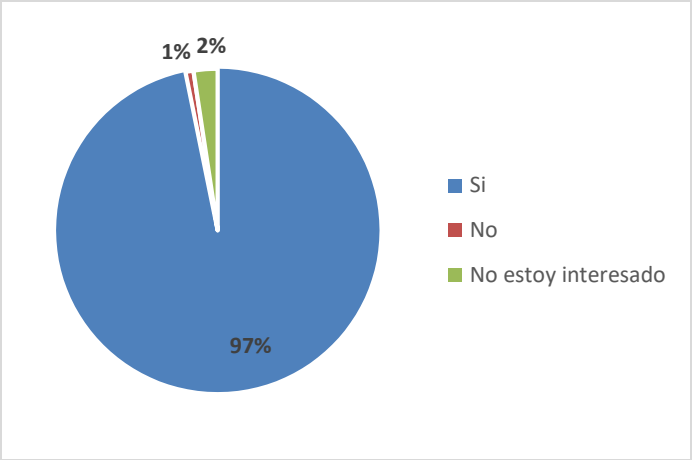

Imagen 10: Grafica #3 encuesta. Fuente: Elaboración propia

4. ¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?

Si	No	No estoy interesado
122	0	3

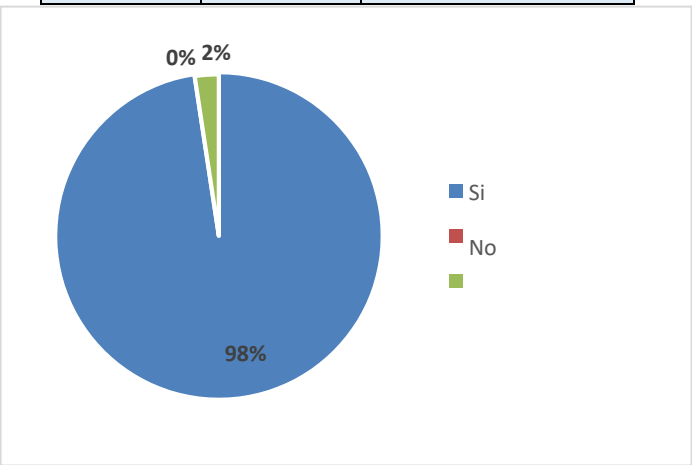

Imagen 11: Grafica #4 encuesta. Fuente: Elaboración propia

5. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?

Si	No	No estoy interesado
120	2	3

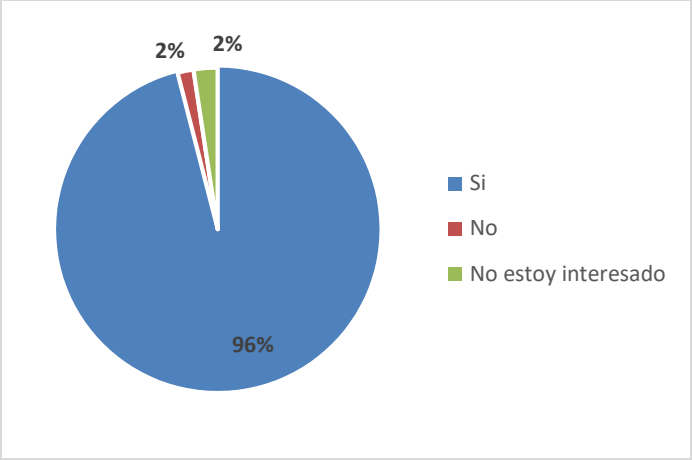

Imagen 12: Grafica #5 encuesta. Fuente: Elaboración propia

*En el Anexo 2 de la sección Anexos el final del documento, se encuentra la relación de la encuesta realizada para este estudio de mercado.

Como se puede apreciar en los resultados de la encuesta, al 91% de los encuestados les gustaría que se mostraran las ubicaciones GPS de las Taquillas Móviles en la App Transpais; el 93% considera que esto mejoraría la calidad del servicio; el 97% está interesado en los beneficios que la implementación del SEO "Google Mi negocio" aportaría al servicio de la Taquilla Móvil Transpais Madero Centro; el 98% le gustaría poder consultar la información de dicha taquilla en cualquier dispositivo, y el 96% considera que esto podría mejorar la calidad del servicio brindado.

5.5 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE MERCADO

Después de haber realizado el estudio de mercado, se obtuvo los siguientes resultados:

- Visto bueno de la empresa para desarrollar los estudios necesarios para el presente proyecto y de resultar factible, viable y redituable, se implementará.
- Aceptación del 95% mercado meta para aplicar las mejoras propuestas en el proyecto.

En base a los resultados, se determinó que el proyecto **es viable comercialmente.**

6. ESTUDIO TECNICO

Esta sección, comprende el estudio técnico, el cual tiene como finalidad responder a las preguntas referentes a dónde, cuánto, cuándo, cómo y con que producir lo que se desea, es decir el aspecto técnico operativo de un proyecto engloba todo lo que tenga relación directa con el funcionamiento y operatividad del proyecto. Este estudio sirve para determinar si el proyecto tiene factibilidad técnica.

6.1 OBJETIVOS DEL ESTUDIO TÉCNICO

- ✓ Verificar la factibilidad técnica de la implementación de la mejora propuesta.
- ✓ Analizar y determinar el tamaño, localización, los equipos, instalaciones, y la organización óptimos para la realización la mejora.

6.2 MACROLOCALIZACIÓN

La Taquilla Móvil Transpais Madero Centro, se encuentra ubicada en Ciudad Madero, Tamaulipas, el cual es uno de los tres municipios que conforman la Zona Metropolitana del Sur de Tamaulipas.

Colinda al este con el Golfo de México, al oeste con el estado de San Luis Potosí, al Norte con el municipio de Aldama, Tamaulipas, y al sur con el Estado de Veracruz.

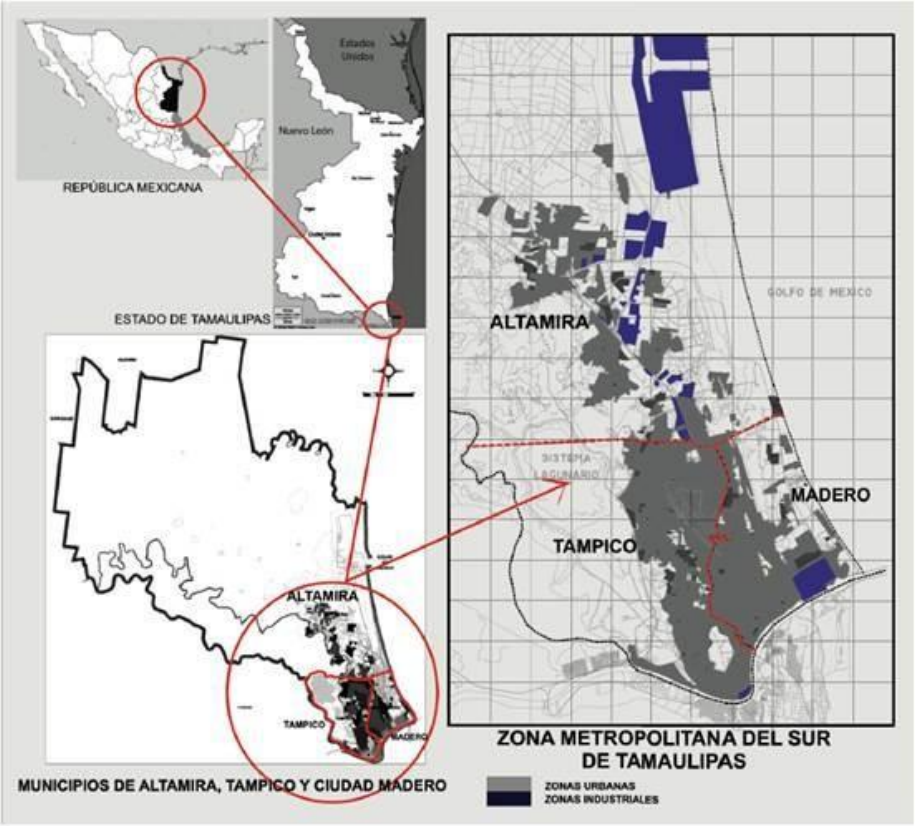

Imagen 13: Macrolocalización. Fuente: Scielo.org, 2018

6.3 MICROLOCALIZACIÓN

La Taquilla Móvil Transpais Madero Centro se encuentra microlocalizada dentro de la Zona Centro del municipio de Ciudad Madero, Tamaulipas, en la esquina de la calle Emilio Carranza con calle Allende.

Imagen 14: Microlocalización. Fuente: Google Maps, 2018

6.4 RECURSOS NECESARIOS

La empresa tiene la capacidad propia para financiar el anteproyecto con recursos propios, por lo que no requiere de financiación externa ni incurrir en costos elevados. Para llevar a cabo las actividades planteadas para el desarrollo del presente proyecto se requieren los siguientes recursos:

Tabla 6: Recursos necesarios para el proyecto. Fuente: Elaboración propia.

Recursos humanos	
Cantidad	**Experiencia**
1 trabajador	Servicio al cliente. Venta de boletos en la Taquilla Móvil Transpais Madero Centro. Conocimientos de ingeniería en logística y transporte Conocimientos de investigación.

Recursos tecnológicos y materiales	
Articulo o servicio	**Cantidad**
Computadora	1
Conexión a internet	1
Modem inalámbrico WIMAX	1
Servicio de energía eléctrica	1
Smarthphone	1
App Transpais	1
App Google Mi Negocio	1

- El trabajador con las habilidades necesarias es quien está actualmente asignado a la taquilla objeto de este anteproyecto.
- Todos los materiales listados se encuentran actualmente dentro del inventario de la Móvil Transpais Madero Centro y los servicios ya están contratados para su utilización en esta taquilla.
- La App Transpais es propiedad de Transpais Único S.A. de C.V.
- La App Google Mi Negocio es de uso libre para usuarios de Google, en este caso, la Móvil Transpais Madero Centro
- La gerencia de la empresa ha autorizado el uso de los materiales y servicios listados para el estudio del proyecto.

6.5 DETERMINACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN HUMANA Y JURÍDICA QUE SE REQUIERE PARA LA CORRECTA OPERACIÓN DEL PROYECTO.

Para este proyecto se tomará como base la estructura organizacional actual de Transpais Único S.A. de C.V. y se actualizarán las responsabilidades que tendrá el personal del Departamento de Ventas involucrado en la implementación y operación de las mejoras propuestas en el proyecto. En esta fase también se actualizarán las políticas internas de la empresa en cuando a la operación de las Taquillas Móviles.

6.5.1. ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE TRANSPAIS ÚNICO S.A. DE C.V. PLAZA TAMPICO

El siguiente organigrama representa la organización del departamento de ventas para la Plaza Tampico, el cual no sufrirá modificaciones para este proyecto.

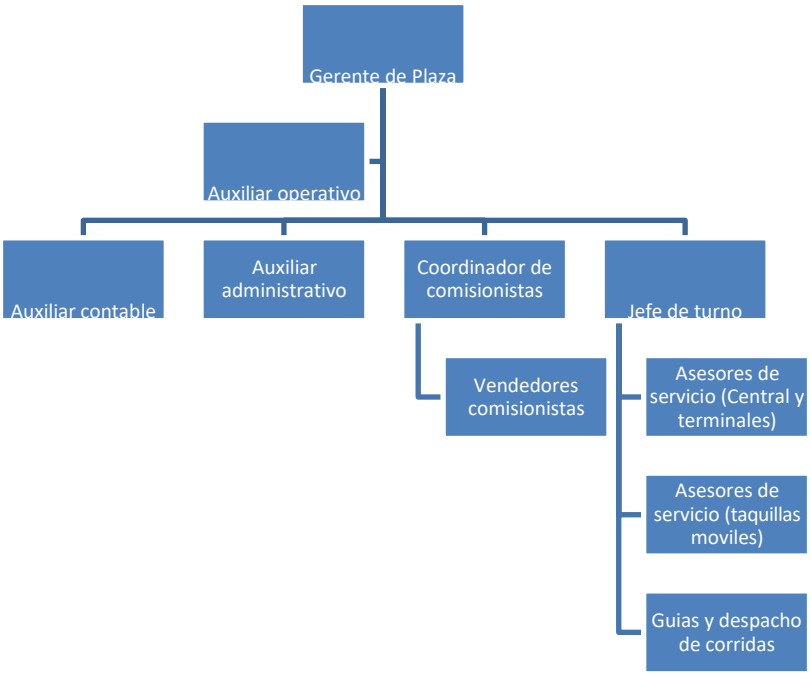

Imagen 15: Organigrama de Transpais Único (Plaza Tampico). Fuente: Elaboración propia

6.5.2. ACTUALIZACIÓN DE LAS POLITICAS INTERNAS DE LA EMPRESA REFERENTES A LAS TAQUILAS MOVILES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL ASIGNADO A ESTAS

Se debe incluir un artículo nuevo en las políticas de operación de las taquillas móviles, para facultar y responsabilizar a los operativos de este tipo de puntos de venta para hacer uso de una cuenta empresarial de Google, que contenga la marca Transpais y el nombre del punto de venta asignado. El personal encargado de la operación diaria de los puntos de venta

móviles deberá gestionar y actualizar su georreferenciación dentro de la plataforma Google

Mi Negocio, y notificar al área de Monitoreo de Transpais para actualizar la georreferenciación en la App Transpais. Lo anterior se realizará para brindar un servicio al cliente con calidad en los casos en que, por situaciones ajenas a la empresa, no se puedan instalar las taquillas móviles en las ubicaciones seleccionadas y deban recurrir a instalarse en zonas contiguas.

6.6 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO TÉCNICO

Después de realizar el estudio técnico se obtuvieron los siguientes resultados:

- ✓ Actualmente se cuenta con los recursos necesarios disponibles para le implementación del proyecto.
- ✓ Autorización de la empresa para implementar utilizar los recursos necesarios en las mejoras propuestas.
- ✓ Recursos necesarios ya asignados a la unidad Móvil Transpais Madero Centro.

Por lo tanto, en base a los resultados, se determinó que el proyecto **es técnicamente factible.**[2]

7. ESTUDIO ECONÓMICO Y DE FACTIBILIDAD FINANCIERA

Estudio cuantitativo que permitirá establecer los requerimientos económicos específicos y totales de la implementación del proyecto, y la posibilidad de la empresa de invertir o no en el proyecto en base al costo y rentabilidad.

En este estudio se partirá de la consideración de los resultados obtenidos en los estudios de mercado y técnico, los cuales deben traducirse a términos monetarios, que se utilizarán para la elaboración de los indicadores financieros pertinentes como la Tasa de Rendimiento Mínimo Aceptable, que posibilitan la evaluación económica y concluir si es factible financieramente o no para la empresa, en base a los recursos con los que cuenta.

[2] ***Nota**: Los resultados y conclusiones obtenidos en los estudios técnico y de mercado, se utilizarán en la elaboración del estudio económico y de factibilidad financiera.*

7.1 OBJETIVOS DEL ESTUDIO ECONÓMICO Y DE FACTIBILIDAD FINANCIERA

- Determinar el total de gastos y costos del proyecto.
- Establecer el total necesario a invertir inicialmente en el proyecto.
- Determinar la factibilidad económica de la implementación de las mejoras contenidas en el proyecto.

7.2 DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS TOTALES E INVERSIÓN INICIAL

A continuación, se presenta la relación de costos de los insumos, suministros, y servicios necesarios para la implementación y operación del proyecto establecidos en el estudio técnico:

Tabla 7: Costos de los recursos necesarios para el proyecto. Fuente: Elaboración propia con información de Transpais Único S.A. de C.V.

Recursos humanos		
Cantidad	**Concepto**	**Costo**
1	Trabajador	**500 horas** (distribuidas en un periodo de 26 semanas) Calculado en base a un sueldo de $239 por día de 8 horas = $239/8 = 29.75 x 500= **$14,937.5**
Recursos tecnológicos y materiales		
Cantidad	**Articulo o servicio**	**Costo**
1	Computadora	**$6,500**
1	Conexión a internet	**$277** ($200/mes x seis meses, considerando solo la ocupación del equivalente de 500horas dentro de un horario laboral de la taquilla de 12 horas diarias $1200/(180 días x 12 horas laborales) = 0.5555 x 500horas = $277)
1	Modem inalámbrico WIMAX	Ya incluido en el pago mensual del servicio de internet
1	Servicio de energía eléctrica	**$ 2,638.88** (estimado en base al pago de $1,900 con tarifa fija que se realiza al ayuntamiento de Ciudad Madero por concepto de uso de vía

		pública y uso de energía eléctrica. Donde $1900/30días/12 horas diarias = $5.27x500 horas = $2,638.88)
1	Smarthphone	**$800**
1	App Transpais	Descarga gratuita
1	App Google Mi Negocio	Descarga gratuita
Costos totales estimados		**25,153.38**

Es importante señalar que los costos totales aquí presentados son meramente referenciales, pues indican el valor que tiene el proyecto para su implementación y operación, sin embargo, no es necesario invertir en la compra de este equipo porque ya ha sido adquirido por la empresa, pero a pesar de estar destinado para funciones operativas, no se le ha aprovechado de forma óptima por lo que se puede maximizar su aprovechamiento con el presente proyecto

De forma similar, la inversión inicial para este proyecto es nula, ya que, aunque es claro que requiere de diversos recursos, estos ya existen y están actualmente destinados a otras funciones, pero se pueden aprovechar para la implementación y operación del proyecto sin afectar a las actividades en las que se usan cotidianamente.

7.2.1 ESTADO DE RESULTADOS

La siguiente tabla presenta el estado de resultados de la empresa Transpais Único S.A. de C.V. para los ejercicios fiscales 2017 y 2018.

Tabla 8. Estado de resultados Transpais 2017 – 2018. Fuente. Transpais Único S.A de C.V., 2018 - 2017

TRANSPAIS UNICO S.A. DE C.V.		
ESTADO DE RESULTADOS		
	2018	**2017**
Ventas	$ 121,132,128	$ 138,786,509
Costo de ventas	$ 52,516,815	$ 59,678,199
Utilidad Bruta	$ 68,615,313	$ 79,108,310
Gastos de operación	$ 29,846,125	$ 31,665,802
Utilidad antes de impuestos	$ 38,769,188	$ 47,442,508
Impuestos	$ 11,630,756	$ 14,232,752
Utilidad neta	**$ 27,138,432**	**$ 33,209,756**

* Cifras en MXN

A continuación, se presenta la información de ventas e ingresos para la Taquilla Móvil Transpais Madero Centro dentro de los periodos 2017 y 2018, así como la relación de ventas promedio por mes para los mismos periodos.

Tabla 9. Datos informativos (sinopsis) del estado de resultados para la Taquilla Móvil Madero Centro, Transpais 2017 – 2018. Fuente. Transpais Único S.A de C.V., 2018 - 2017

TRANSPAIS UNICO S.A. DE C.V.		
Datos informativos del estado de resultados (Sinopsis) Móvil Madero Centro		
Año	**2018**	**2017**
Ventas	$ 3,976,052	$ 3,530,734
Utilidad Bruta	$ 2,266,350	$ 2,012,518
Utilidad neta	**$ 1,233,639**	**$ 1,080,984**

* Cifras en MXN

Tabla 10. Ventas totales mensuales (sinopsis) de los estados de resultados mensuales para la Taquilla Móvil Madero Centro, Transpais 2017 – 2018. Fuente. Transpais Único S.A de C.V., 2018 - 2017

Año	**2018**	**2017**
Ventas promedio por mes		
Enero	$ 407,940	$ 369,960
Febrero	$ 338,640	$ 328,950
Marzo	$ 403,080	$ 274,080
Abril	$ 306,150	$ 336,150
Mayo	$ 243,780	$ 205,650
Junio	$ 236,730	$ 206,010
Julio	$ 349,320	$ 326,520
Agosto	$ 391,020	$ 337,440
Septiembre	$ 213,270	$ 201,300
Octubre	$ 250,260	$ 193,411
Noviembre	$ 337,710	$ 323,490
Diciembre	$ 498,150	$ 427,770
Ventas	**$ 3,976,052.00**	**$ 3,530,734.00**
Ventas promedio diarias	**$ 10,893.29**	**$ 9,673.24**

* Cifras en MXN

En base a los datos obtenidos se determina que:

- Los ingresos promedio diarios por concepto de ventas de la Taquilla Móvil deMadero Centro fueron de **$9,673.24 en el 2017 y de $10,893 en el 2018.**

- El porcentaje de incremento de ventas anual (basado en las Ventas totales 2017-2018) es de **12.6126%**

$$\%\ Incremento\ de\ ventas\ anual_{(2017-2018)} = \left(\frac{Ventas_{2018} - Ventas_{2017}}{Ventas_{2017}}\right) * 100$$

$$= \left(\frac{3{,}976{,}052 - 3{,}530{,}734}{3{,}530{,}734.}\right) * 100$$

$$\%\ Incremento\ de\ ventas\ anual_{(2017-2018)} = \mathbf{12.6126}\%$$

En el siguiente gráfico se puede apreciar de forma comparativa los ingresos captados por la Taquilla Móvil Transpais Madero Centro para los meses de 2017 al 2018.

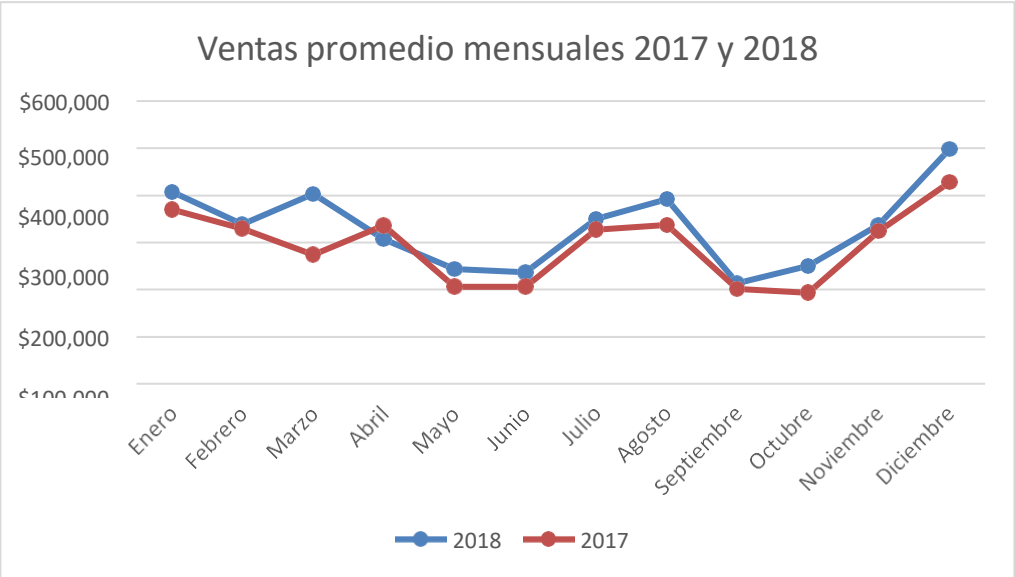

Imagen 16. Gráfica de ventas promedio mensuales 2017 y 2018. Fuente. Elaboración propia con datos de Transpais Único S.A de C.V., 2018 - 2017

7.3 CAPITAL DE TRABAJO

En este apartado es importante remarcar el concepto del término *Capital de Trabajo* el cual, dentro de un proyecto, hace referencia a "*el capital con el que hay que contar para empezar a trabajar y que representa una inversión inicial en activo circulante recuperable a corto plazo y que es diferente del activo fijo y el activo diferido*" (Baca, U., 2016).

Para el presente proyecto en particular, el capital de trabajo requerido es cero (0), esto es debido a que se hará uso de inversiones ya realizadas con otros fines, las cuales se aprovecharán buscando no generar costos extra e incrementando el rendimiento sobre la inversión en esos activos.

7.4 ESTIMACIÓN DE INCREMENTO DE VENTAS

Para la siguiente estimación en el incremento de las ventas totales para la Taquilla Móvil Transpais Madero Centro se considerará el 5% de incremento en las ventas para el periodo 2020, ya que de acuerdo con Baritz y Zissman (s.f.), en su obra "*Researching Customer Service: The Right way*" cuantifican la variación por mejora del servicio al cliente en un intervalo de 5% a 6%, por lo que para los fines de este estudio se considerará solo el nivel mas bajo.

En la siguiente tabla se muestra la relación del incremento estimado de ventas para el año 2020, teniendo en cuenta tanto la diferencia de incremento debido al impacto esperado por la implementación de las mejoras, como el valor total estimado de ingresos.[3]

Tabla 11. Incrementos estimados de ventas 2020 para la Taquilla Móvil Madero Centro. Fuente.

Elaboración propia en base a Transpais Único S.A de C.V., 2018 - 2017

Incrementos estimados de ventas 2020		
	5% de incremento estimado	**Ventas totales estimadas (con incremento de 5%)**
Enero	$20,397	$428,337
Febrero	$16,932	$355,572
Marzo	$20,154	$423,234
Abril	$15,308	$321,458
Mayo	$12,189	$255,969
Junio	$11,837	$248,567
Julio	$17,466	$366,786
Agosto	$19,551	$410,571
Septiembre	$10,664	$223,934
Octubre	$12,513	$262,773
Noviembre	$16,886	$354,596
Diciembre	$24,908	$523,058
Incremento total anual estimado	**$198,803**	
Incremento total diario estimado	**$544.66**	
Ventas totales anuales estimadas		**$4,174,853**
Ventas diarias promedio estimadas		**$11,438**

[3] Para la estimación de los incrementos de ventas en 2020 se utilizaron datos de los ingresos captados en 2017 y 2018, ya que hasta el momento de la elaboración del presente estudio, la empresa Transpais Único S.A. de C.V. aún no tenía compilada la información de los ingresos del 2019, pues es un proceso que realizarán en enero del 2020.

En la siguiente gráfica se ilustra una comparación entre los ingresos totales captados por la Taquilla Móvil Transpais Madero Centro para los meses del 2017 y 2018, así como también los niveles estimados de ingresos esperados para el 2020 con el incremento del 5% debido a los beneficios otorgados por las mejoras del proyecto.

Es importante destacar que la línea que representa los ingresos para el 2020 solo incluyen el incremento estimado del 5% por las mejoras, y no se incluye el 12.61% de incremento estimado anual, esto con el fin de visualizar solo los beneficios estimados por la mejora sin incluir aquellos producidos por el incremento normal de la demanda anual.

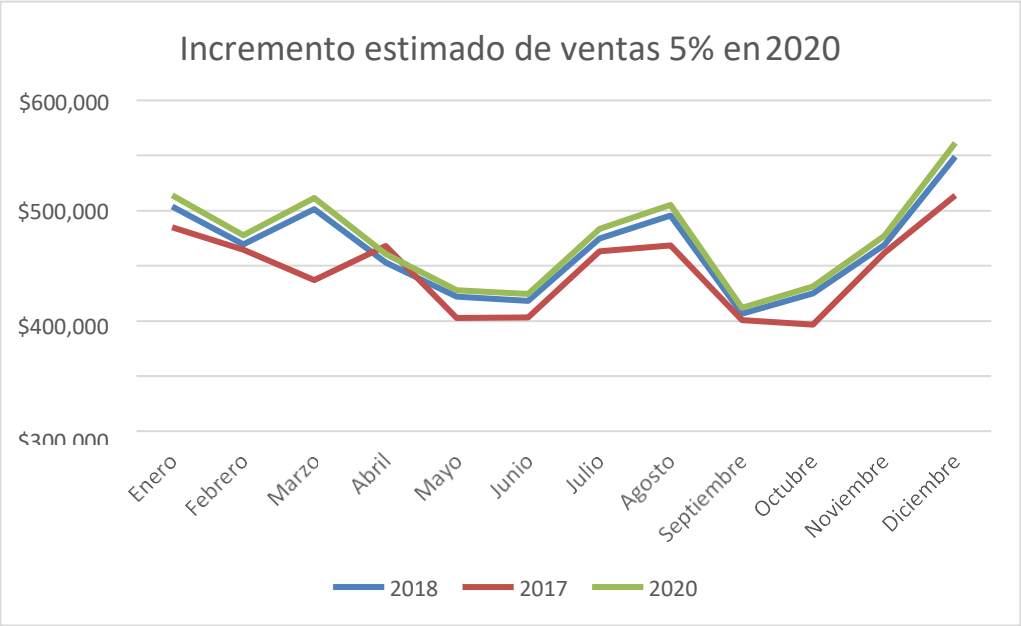

Imagen 17. Gráfica de ventas promedio mensuales estimadas para 2020. Fuente. Elaboración propia con datos de Transpais Único S.A de C.V., 2018 - 2017

7.5 TASA DE RENDIMIENTO MÍNIMO ACEPTABLE (TRMA)

Consideramos la inflación como el 10.5 para un rendimiento de inversión bancaria a largo plazo y el porcentaje de riesgo en 0% debido a que los costos de implementación del proyecto son nulos, entonces tenemos:

TRMA = Inflación + %Riesgo = 10.5%

Por lo tanto, la Tasa de Rendimiento Mínimo Aceptable para el proyecto es del 10.5% sobre la inversión requerida, esta última es equivalente a $0.00 pesos por lo que se entiende

que los ingresos adicionales captados por la afluencia de más clientes al localizar fácilmente la taquilla móvil exceden la TRMA.

7.6 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO ECONÓMICO Y DE FACTIBILIDAD FINANCIERA

En base a los resultados obtenidos en este estudio, se determina que, desde el punto de vista monetario, la implementación del proyecto **cuenta con factibilidad financiera y es conveniente económicamente para la empresa, además de que presenta requerimientos monetarios mínimos para la organización.**

8. ESTUDIO DE EXTERNALIDADES

Se determinarán las situaciones y factores externos más probables de afectación en los costos y beneficios del proyecto.

Se trata de un estudio con enfoque analítico-administrativo, el cual, además de expresar el riesgo en forma cuantitativa, sirve para prevenir la quiebra de la inversión a corto o mediano plazo al anticipar situaciones para lograr evitarlas.

Además, sirve para proporcionar una conclusión general de los estudios del proyecto que permite declarar las bases cuantitativas que justifican la decisión de invertir o no en el proyecto objeto de estudio.

8.1 OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE EXTERNALIDADES

- Analizar las externalidades más probables de afectación al proyecto.
- Determinar de forma cuantitativa cual es el riesgo al realizar determinada inversión monetaria.
- Administrarse el riesgo de tal forma que pueda prevenirse el fracaso del proyecto.

8.2 FACTORES DE RIESGO PARA EL PROYECTO

a) Perdida de personas clave
b) Falta de experiencia con la tecnología
c) Demoras en la toma de decisiones en la organización
d) Fallas del servicio por parte de los proveedores
e) Cambios en las prioridades de la organización
f) Crisis económica que afecte a la organización y al proyecto
g) Enfermedades, desastres naturales, problemas climáticos
h) Fallas en la infraestructura y servicios externos
i) Reducción del nivel de ventas

8.2.1 MÉTODO DE ARBOLES DE DECISIÓN

El siguiente diagrama de árbol de decisión contempla los factores de riesgo que pueden afectar al proyecto y las posibles decisiones que se pueden tomar en caso de que ocurra alguno de estos factores.

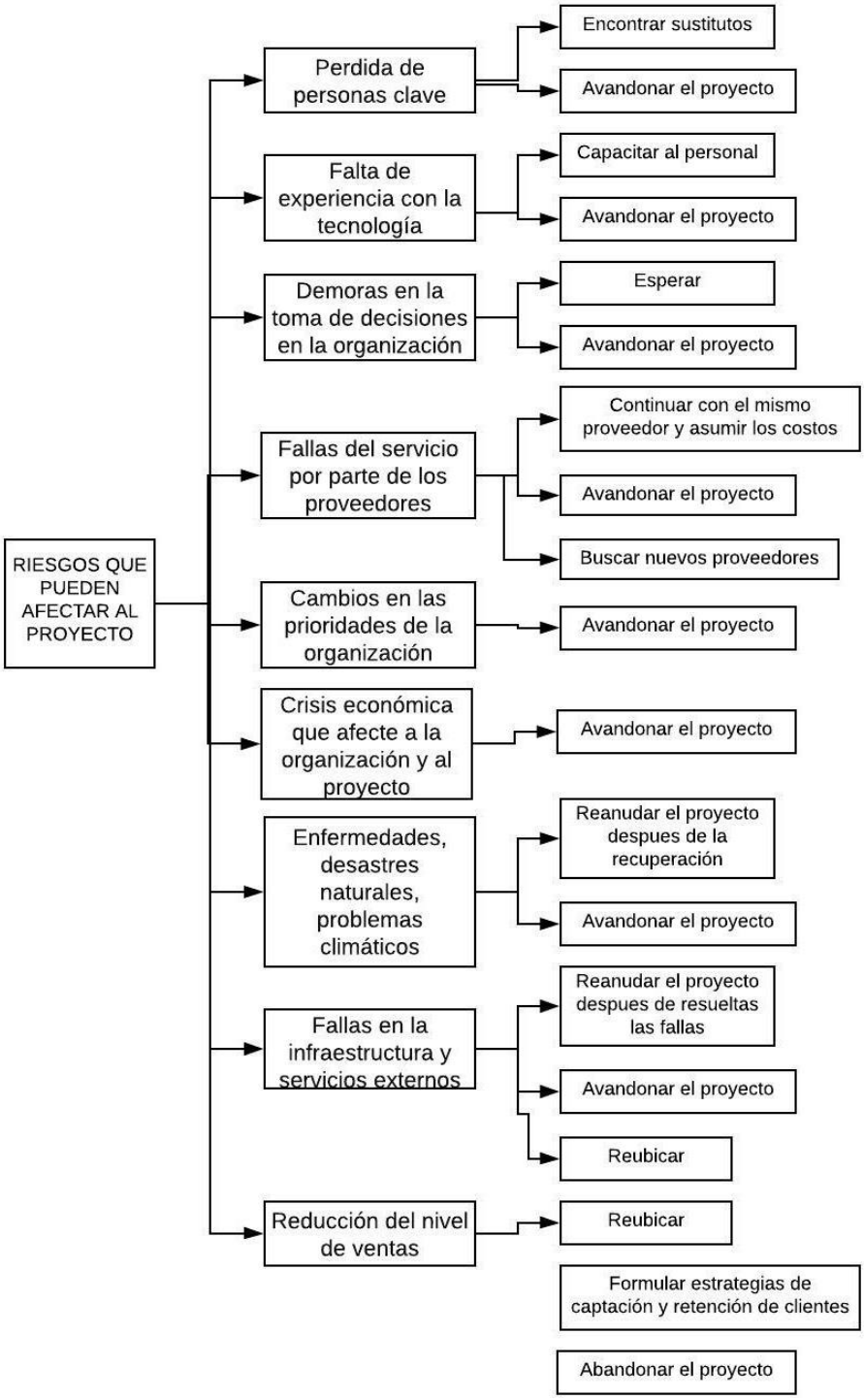

Imagen 18. Árbol de decisión. Fuente. Elaboración propia.

8.3 NIVEL MÍNIMO DE VENTAS EN QUE EL PROYECTO AUN ES RENTABLE

Aquí es importante mencionar que Transpais Único S.A. de C.V. tiene ya determinados los niveles mínimos de ventas para cada uno de sus puntos de venta, teniendo considerados los costos totales sobre los ingresos captados, y en el caso particular de los puntos de venta móviles, ha determinado un nivel mínimo de $4,000 pesos de ingresos brutos diarios.

El contar con el volumen promedio de ingresos brutos mencionados para cada taquilla móvil es fundamental para la continuidad de su funcionamiento, ya que de lo contrario si una taquilla móvil al término de un mes promedia una cantidad menor a $4,000 pesos diarios, se deben tomar medidas de reubicación, y si tal situación se presenta en dos meses consecutivos se puede llegar a cerrar ese punto de venta de forma definitiva y utilizar sus activos en otras áreas de la organización.

8.4 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE EXTERNALIDADES

Gracias al estudio de externalidades fue posible determinar los riesgos que pueden tener una afectación importante para la implementación o continuidad de la ejecución del proyecto, así mismo una vez conocidos los factores de riesgo se pudo determinar las medidas a tomar para afrontarlo, ya sea que estas medidas se dirijan a la modificación, pausa o cancelación.

Es importante mencionar que a partir del 1 de septiembre del 2019 la empresa determinó la posibilidad de cerrar los puntos de venta móviles, pero aun no es una decisión definitiva, por lo que esperarán a que termine la temporada decembrina para comunicar el cierre definitivo de los puntos de venta móviles o su continuación en operación.

El que la empresa contemple la opción de cerrar los puntos de venta móviles no es debido a los rendimientos que estos reportan, ya que son altos, sino a un enfoque de reducción de costos que han estado aplicando en diversas áreas de la organización a raíz de una reducción de las ventas en las otras ciudades en las que Transpaís tiene presencia y que ha estado ocurriendo desde el mes de diciembre del 2018, por lo que la dirección de la empresa esta tratando de equilibrar los ingresos globales de la compañía mediante una reducción de costos en todas las áreas de la organización.

9. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Esta sección presenta los resultados hasta la presente etapa, los cuales se resumen a continuación:

- **Estudio de mercado**

    1. Se obtuvo el visto bueno de la empresa y autorización para desarrollar los estudios necesarios para el presente proyecto.

    2. En caso de resultar factible, viable y redituable, la empresa ha autorizado la implementación del proyecto.

    3. Los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos indican que el mercado meta tiene un 95% de aceptación de las mejoras propuestas en el proyecto.

- **Estudio técnico**

    1. Se determinaron lo recursos necesarios para la implementación del proyecto.
    2. Se logró la autorización por parte de la empresa hacer uso de los recursos necesarios para el proyecto.
    3. Se analizó el diseño del organigrama del área de ventas de la empresa.
    4. Se determinaron las actualizaciones necesarias en las políticas internas de la empresa referentes a las Taquillas Móviles.

- **Estudio económico y de factibilidad financiera**

    1. Se determinaron los costos totales, así como la inversión inicial.
    2. Se analizaron los ingresos promedio diarios de la Taquilla Móvil de Madero Centro
    3. Se estimó el incremento de los ingresos por la implementación de las mejoras.
    4. Se determinó el capital de trabajo y la TRMA

- **Estudio de externalidades**

    1. Se determinó el nivel mínimo de ventas en el que el proyecto aún es rentable.
    2. Se determinaron y analizaron los factores más probables de afectación al proyecto y los cursos de acción en para cada situación

10. INTEGRACIÓN DE LOS RESULTADOS

- Los estudios realizados arrojan como resultados finales la **si viabilidad comercial y factibilidad técnica del proyecto, así como también la factibilidad económica y financiera**.

En base a los datos mostrados, se determina que es viable continuar con la implementación del proyecto, ya que se ha determinado en los estudios y análisis realizados que el proyecto cuenta con factibilidad, viabilidad y es redituable, además de que no representa inversión alguna para la empresa, pero si un incremento de las ganancias, por lo que es altamente benéfico para la organización, pues pocas veces se pueden encontrar proyectos que incrementen las utilidades sin costos de implementación.

Es relevante destacar que los resultados obtenidos de los presentes estudios confirman hasta la hipótesis formulada para este proyecto, la cual indica lo siguiente:

"La georreferenciación en la App Transpais, junto con la implementación del Optimizador de Motores de Búsqueda Google Mi Negocio para el Punto de Venta Móvil Transpais Madero Centro, permitirá facilitar la ubicación geográfica, aumentar el nivel de servicio al cliente, mayor captación de clientes y consecuentemente un incremento en los ingresos de este punto de venta".

11. CONCLUSIONES Y FUTURAS LINEAS DE INVESTIGACIÓN

Los estudios de mercado, técnico, económico y de factibilidad financiera, así como el estudio de externalidades, permitieron conocer la existencia de la factibilidad, viabilidad, redituabilidad y nivel de riesgo para la ejecución del proyecto "*Mejora del servicio al cliente de la Taquilla Móvil Transpais Madero Centro mediante el uso de georreferenciación*".

Se determinó el incremento de ingreso estimados a causa de la implementación del proyecto, resultando en un beneficio para el punto de venta y la empresa, así como para los clientes al incrementar la calidad en el servicio que se les proporciona.

Como futuras líneas de investigación se consideran las siguientes:

- En caso de que la pausa en la finalización de la implementación del proyecto se alargué y como consecuencia se pierda a personal clave para su ejecución, se recomienda integrar personal que pueda continuar con la finalización, pues los ingresos pronosticados debido a las mejoras propuestas son imprescindibles para la actual situación de la empresa.

- Utilizar la misma tecnología o similar para facilitar a los clientes la localización de las oficinas de paso, paradas sin oficina y terminales pequeñas, ya que esto podría impactar positivamente en los ingresos de la empresa.

- Estudiar la factibilidad y viabilidad de implementar una forma de comunicación directa entre los clientes que deseen consultar dudas directamente con las taquillas móviles, ya que hasta el momento no existe, y esto puede complementar la presente mejora de servicio al cliente.

12. CRONOGRAMA

A continuación, se presenta el cronograma de las actividades realizadas para la elaboración del proyecto:

Tabla 12. Cronograma de actividades. Fuente. Elaboración propia.

Actividad	Marzo (Sem)				Abril (Sem)				Mayo (Sem)				Junio (Sem)				Julio (Sem)				Ago (Sem)				Sept (Sem)				Oct (Sem)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Analisis del área de estudio seleccionada	■	■	■																													
Identificacion de necesidades organizacionales	■	■	■																													
Planteamiento del problema			■	■	■																											
Determinación de áreas de oportunidad						■																										
Generación de propuestas de solución							■																									
Delimitación y alcance del proyecto								■	■																							
Determinación del objetivo y metas										■																						
Selección de la metodología de estudio a emplear										■																						
Construcción del marco teórico											■	■	■																			
Elaboración de la justificación											■																					
Desarrollo de la hipotesis y supuestos												■	■																			
Primera integración documental														■																		
Elaboración del estudio de mercado															■	■	■	■	■	■												
Análisis del mercado meta															■																	
Elaboración de instrumentos de recolección de datos																■																
Aplicación de instrumentos de recolección de datos																	■	■														
Análisi de los resultados del estudio de mercado																			■													
Segunda integración documental																				■												
Elaboración del estudio técnico																					■	■	■	■								
Determinación de la macro y microlocalización																					■											
Análisis y determinación de los recursos necesarios																						■										
Determiniación de la organización humana y juridica																							■									
Análisis de los resultados del estudio técnico																							■									
Tercera integración documental																								■								
Elaboración del estudio Económico																									■	■	■	■				
Determinación de los costos totales e inversión inicial																									■							
Recopilación y análisis de estados de resultados																										■						
Determinación del capital de trabajo																											■					
Proyección estimada del incremento de ventas																											■					
Determinación de la TRMA																												■				
Análisis de los resultados del estudio economico																												■				
Elaboración del estudio de externalidades																													■	■	■	■
Determinación y análisis de los factores de riesgo																													■	■		

Aplicación del método de arboles de decisión																															
Nivel mínimo de ventas de rentabilidad del proyecto																															
Análisis de los resultados del estudio de externalidades																															
Integración de los resultados																															
Análisis de futuras líneas de investigación																															
Conclusiones finales																															
Integración documental final																															

13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y DOCUMENTALES

Baca, G. (2016). Evaluación de proyectos. Octava edición. México: McGraw-Hill Interamericana

Ballou, R. (2004). Logística. Administración de la cadena de suministro. Quinta edición. México: Pearson education.

Billielou. (2016). Billiesastre. Atención al cliente. Tu nuevo cliente: los Millennials ¿Cómo sorprenderles?. [En línea]. http://billiesastre.com/nuevo-cliente-los-millennials/

Blanding, W. (1974). 11 Hiden costs of customer service management. Washington, DC: Marketing Publications, pag. 3.

Chopra, S y Meindl, P. (2013). Administración de la cadena de suministro. Quinta edición. México: Pearson education.

Destino mi negocio. (2017). Negocio por internet. Marketing digital. México. Millennials: Los nuevos clientes que cautivar. [En línea]. https://destinonegocio.com/mx/negocio-por-internet-mx/marketing-digital-mx-mx/millennials-nuevos-clientes/

Doctker, J. (2000). Basics of fulfillment. Proceedings of the council of logistics management. Nueva Orleans. LA: Council of Logistics Management, pag. 356.

Heskett, J. (1994). Controlling Customer Logistics Service. International Joutnal of Physical Distribution and Logistics Management. Vol 24, Num. 4, pag. 4.

IMEPLAN. (2005). IMEPLAN. Sur de Tamaulipas. Localización de los municipios en la Zona Metropolitana. [En línea]. http://www.imeplansurdetamaulipas.gob.mx/Pdf_POTMunicipales/POT%20Zona%20Metropolitana.pdf

INEGI. (2018). INEGI. Información por entidad. Tamaulipas. Anuario estadístico y geográfico del Estado de Tamaulipas 2017. [En línea]. http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/n ueva_estruc/anuarios_2017/702825094928.pdf

INEGI. (2015). INEGI. Información por entidad. Tamaulipas. Población. Número de habitantes. [En línea]. http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/tam/poblacion/default.aspx

Ortega, A. (2019). UNADM. Ingeniería en logística y transporte. Formulación y evaluación

de proyectos. Evidencia de aprendizaje. Unidad 3. Defendiendo mi proyecto. Diseño de una cadena de transporte para llevar aguacates y limón persa desde Uruapan, Michoacán hasta Houston y Toronto. [En línea]. https://unadmex-

my.sharepoint.com/:p:/g/personal/ortegalogisticatransporte_nube_unadmexico_mx/EYYhnOB7_9pGnIKymH5 Y25gBagc8-Q57etb8KwZWbu9fcQ?e=UfClaf

Ramírez, V. (2016). Transpais. Talento. Cada vez más cerca del cliente. Taquillas móviles. [En línea]. http://talento.transpais.com.mx/breve/vez-cerca-del-cliente/

Salinas, J. (2009). UNAL. Biblioteca digital. Revistas. Innovar. Metodologías de medición del riesgo de mercado. [En línea]. https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/21641/34906

Transpais. (2019). Transpais. [En línea]. http://transpais.com.mx/

Transpais. (2019). Transpais. Blog. Servicios. App Transpais Móvil. [En línea]. https://transpais.com.mx/blog/app-transpais-movil/

UNADM. (2017). Aplicación de TIC a la logística y transporte. Unidad 1. Fundamentos de las tecnologías de información y comunicación. [En línea] https://unadmexico.blackboard.com/bbcswebdav/institution/DCEIT/2016_S1- B2/LT/03/LATL/U1/U1.Fundamentos_de_las_TIC.pdf

UNADM. (2017). Aplicación de TIC a la logística y transporte. Unidad 2. Aplicaciones de las TIC y localización en la logística y transporte. [En línea] https://unadmexico.blackboard.com/bbcswebdav/institution/DCEIT/2016_S1-B2/LT/03/LATL/U2/U2.Aplicaciones_de_las_TIC_y_localizacion_en_la_logistica_y_transporte.pdf

UNADM. (2017). Aplicación de TIC a la logística y transporte. Unidad 3. Sistemas de información y gestión logística. [En línea] https://unadmexico.blackboard.com/bbcswebdav/institution/DCEIT/2016_S1-B2/LT/03/LATL/U3/U3.Sistemas_de_informcion_y_gestion_de_logistica.pdf

UNADM. (2019). Formulación y evaluación de proyectos. Unidad 1. Diseño del anteproyecto. [En línea]. https://unadmexico.blackboard.com/bbcswebdav/institution/DCEIT/2016_S2_B1/LT/07/LFEP/U1/Unidad_1_Diseno_del_anteproyecto.pdf

UNADM. (2019). Formulación y evaluación de proyectos. Unidad 2. Rentabilidad y factibilidad. [En línea]. https://unadmexico.blackboard.com/bbcswebdav/institution/DCEIT/2016_S2_B1/LT/07/LFEP/U2/U2.Rentabilidad_y_factibilidad.pdf

UNADM. (2019). Formulación y evaluación de proyectos. Unidad 3. Metodología aplicada al anteproyecto logístico. [En línea]. https://unadmexico.blackboard.com/bbcswebdav/institution/DCEIT/2016_S2_B1/LT/07/LFEP/U3/U3.Metodologia_aplicada.pdf

UNADM. (2017). Geografía territorial de México. Unidad 1. Territorio del transporte. [En línea]

https://unadmexico.blackboard.com/bbcswebdav/institution/DCEIT/2016_S2_B1/LT/05/LGTM/U1/U1._Territorio_del_transporte.pdf

UNADM. (2017). Geografía territorial de México. Unidad 2. Dinámica geográfica de México. [En línea] https://unadmexico.blackboard.com/bbcswebdav/institution/DCEIT/2016_S2_B1/LT/05/LGTM/U2/U2._Dinamica_geografica_de_Mexico.pdf

UNADM. (2017). Geografía territorial de México. Unidad 3. Tecnologías de georreferenciación. [En línea] https://unadmexico.blackboard.com/bbcswebdav/institution/DCEIT/2016_S2_B1/LT/05/LGTM/U3/Unidad%203%20%20Tecnolog%EF%BF%BDas%20de%20georreferenciacion.pdf

14. ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de la Zona metropolitana del Sur de Tamaulipas …..... 17

Tabla 2 Población de la Zona metropolitana del Sur de Tamaulipas ……..... 19

Tabla 3 Instrumentos seleccionados de recolección de datos 20

Tabla 4 Características de la mejora en el servicio 23

Tabla 5 Cuestionario de la encuesta ……..... 24

Tabla 6 Recursos necesarios para el proyecto ……... 29

Tabla 7 Costos de los recursos necesarios para el proyecto ……. 32

Tabla 8 Estado de resultados Transpais 2017 – 2018 …… 33

Tabla 9 Datos informativos (sinopsis) del estado de resultados para la Taquilla Móvil Madero Centro, Transpais 2017 – 2018 …… 34

Tabla 10 Ventas totales mensuales (sinopsis) de los estados de resultados mensuales para la Taquilla Móvil Madero Centro, Transpais 2017 – 2018 …… 34

Tabla 11 Incrementos estimados de ventas 2020 para la Taquilla Móvil Madero Centro …….. 36

Tabla 12 Cronograma de actividades ……... 43

15. ÍNDICE DE IMÁGENES Y GRÁFICOS

Imagen 1 Logo Transpais 7

Imagen 2 Área geográfica de operaciones de Transpais 7

Imagen 3 Móvil Transpais Madero Centro 8

Imagen 4 App Transpais 10

Imagen 5 Google Mi Negocio 11

Imagen 6 Zona metropolitana del Sur de Tamaulipas 17

Imagen 7 Zona metropolitana del Sur de Tamaulipas 18

Imagen 8 Gráfica #1 encuesta 25

Imagen 9 Gráfica # 2 encuesta 25

Imagen 10 Gráfica # 3 encuesta 26

Imagen 11 Gráfica # 4 encuesta 26

Imagen 12 Gráfica # 5 encuesta 27

Imagen 13 Macrolocalización 28

Imagen 14 Microlocalización 29

Imagen 15 Organigrama de Transpais Único (Plaza Tampico) 31

Imagen 16 Gráfica de ventas promedio mensuales 2017 y 2018 35

Imagen 17 Gráfica de ventas promedio mensuales estimadas para 2020 37

Imagen 18 Árbol de decisión 39

16. ANEXOS

16.1. ANEXO 1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **App Transpais**. Aplicación digital desarrollada por la empresa Transpais Único S.A de C.V., y disponible para los sistemas Android y iOS, la cual permite consultar, reservar y comprar boletos de autobús de la empresa Transpais Único S.A de C.V.
- **Georreferenciación**. Posicionamiento espacial de un objeto o individuo, en un punto geográfico único y bien definido dentro de un sistema de coordenadas.
- **Google Mi Negocio**. Aplicación Web desarrollada por Google. Inc., que permite la optimización de los motores de búsqueda de múltiples plataformas digitales.
- **Millennials**. Personas nacidas entre 1981 y 2000.
- **Post-Millenials**. Personas nacidas del 2001 en adelante.
- **SEO**. (Search Engine Optimization) Optimizador de motores de búsqueda.
- **Taquilla Movil Transpais**. Punto de venta que utiliza una camioneta tipo Van para la venta de boletos de la empresa Transpais Único S.A de C.V.
- **Taquilla Móvil Transpais Madero Centro**. Punto de Venta ubicado en la Zona Centro de Ciudad Madero, Tamaulipas, que emplea una camioneta tipo Van para la venta de boletos de la empresa Transpais Único S.A de C.V.
- **TIC**. Tecnologías de la información y comunicaciones
- **Zona Metropolitana del Sur de Tamaulipas**. Área geográfica del Sur de Tamaulipas que comprende los municipios de Altamira, Ciudad Madero y Tampico, Tamaulipas.

16.2. ANEXO 2. ENCUESTA

Encuesta **Folio: 001**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ☒ Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 002**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ☒ Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 003**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 004**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 005**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 006**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 007**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 008**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 009**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 010**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 011**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ☒ Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 012**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ☒ Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 013**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 014**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 015**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 016**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 017**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 018**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 019**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ☒ Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 020**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ☒ Sí No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 021

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 022

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado

Folio: 023

Encuesta

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado

Folio: 024

Encuesta

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado

Folio: 025

Encuesta

1. ¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?
   Sí No No estoy interesado
2. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   Sí No No estoy interesado
3. ¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?
   Sí No No estoy interesado
4. ¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?
   Sí No No estoy interesado
5. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   Sí No No estoy interesado

Folio: 026

Encuesta

1. ¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?
   Sí No No estoy interesado
2. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   Sí No No estoy interesado
3. ¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?
   Sí No No estoy interesado
4. ¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?
   Sí No No estoy interesado
5. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 027**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 028**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 029**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ☒ Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 030**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ☒ Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ☒ Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 031**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Si No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 032**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Si No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 033**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 034**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 035**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Si No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 036**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Si No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 037**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 038**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 039**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 040**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 041

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 042

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 043

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Sí No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 044

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Sí No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 045

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 046

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 047

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 048

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 049

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 050

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado

Folio: 051

Encuesta

1. ¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?
   X Sí No No estoy interesado
2. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   X Sí No No estoy interesado
3. ¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?
   X Sí No No estoy interesado
4. ¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?
   X Sí No No estoy interesado
5. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 052

1. ¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?
   X Sí No No estoy interesado
2. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   X Sí No No estoy interesado
3. ¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?
   X Sí No No estoy interesado
4. ¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?
   X Sí No No estoy interesado
5. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 053

1. ¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?
   Sí No No estoy interesado
2. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   Sí No No estoy interesado
3. ¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?
   Sí No No estoy interesado
4. ¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?
   Sí No No estoy interesado
5. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   Sí No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 054

1. ¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?
   Sí No No estoy interesado
2. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   Sí No No estoy interesado
3. ¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?
   Sí No No estoy interesado
4. ¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?
   Sí No No estoy interesado
5. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   Sí No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 055

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 056

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Folio: 057

Encuesta

1. ¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?
   Si ~~No~~ No estoy interesado
2. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   Si ~~No~~ No estoy interesado
3. ¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?
   ~~Si~~ No No estoy interesado
4. ¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?
   ~~Si~~ No No estoy interesado
5. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   ~~Si~~ No No estoy interesado

Folio: 058

Encuesta

1. ¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?
   ~~Si~~ No No estoy interesado
2. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   ~~Si~~ No No estoy interesado
3. ¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?
   ~~Si~~ No No estoy interesado
4. ¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?
   ~~Si~~ No No estoy interesado
5. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   ~~Si~~ No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 059

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 060

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 061**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 062**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 063**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 064**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 065**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Si No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 066**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si No X No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si X No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Si No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 067**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 068**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Sí~~ No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 069**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 070**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 071**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si No No estoy interesado X
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No X No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 072**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 073**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 074**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 075**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 076**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 077**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 078**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si ~~No~~ No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si ~~No~~ No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 079**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 080**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 081**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Si No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 082**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Si No No estoy interesado

Folio: 083

Encuesta

1. ¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?
   X Sí No No estoy interesado
2. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   X Sí No No estoy interesado
3. ¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?
   X Sí No No estoy interesado
4. ¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?
   X Sí No No estoy interesado
5. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   X Sí No No estoy interesado

Folio: 084

Encuesta

1. ¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?
   X Sí No No estoy interesado
2. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   X Sí No No estoy interesado
3. ¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?
   X Sí No No estoy interesado
4. ¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?
   X Sí No No estoy interesado
5. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 085**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 086**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si No ~~No estoy interesado~~
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si ~~No~~ No estoy interesado

Encuesta **Folio: 087**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 088**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Folio: 089

Encuesta

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Folio: 090

Encuesta

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 091**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 092**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 093**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 094**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 095**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 096**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 097**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si ~~No~~ No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si ~~No~~ No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 098**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si ~~No~~ No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 099**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Si No No estoy interesado

Encuesta **Folio: 100**

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Si No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 101

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 102

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 103

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 104

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 105

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 106

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 107

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 108

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 109

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 110

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 111

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si ~~No~~ No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Si ~~No~~ No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si ~~No~~ No estoy interesado

Encuesta

Folio: 112

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   ~~Si~~ No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 113

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 114

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 115

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Sí No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 116

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Sí No No estoy interesado

Folio: 117

Encuesta

1. ¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?
   Si No No estoy interesado
2. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   Si No No estoy interesado
3. ¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?
   Si No No estoy interesado
4. ¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?
   Si No No estoy interesado
5. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   Si No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 118

1. ¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?
   Si No No estoy interesado
2. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   Si No No estoy interesado
3. ¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?
   Si No No estoy interesado
4. ¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?
   Si No No estoy interesado
5. ¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?
   Si No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 119

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 120

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   X Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   X Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   X Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   X Sí No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 121

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 122

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Si No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Si No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   Si No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Si No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 123

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Sí No No estoy interesado

Encuesta

Folio: 124

1. **¿Le gustaría que la App Transpais le indicara los puntos de venta actualizados?**
   Sí No No estoy interesado
2. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Sí No No estoy interesado
3. **¿Le gustaría que al consultar información en internet sobre la Taquilla Móvil Transpais de Madero Centro, se le muestren horarios, ubicaciones, fotos de referencia, promociones y contenido relevante de este punto de venta?**
   Sí No No estoy interesado
4. **¿Le gustaría poder consultar estos resultados desde cualquier dispositivo?**
   Sí No No estoy interesado
5. **¿Considera que esto mejoraría la calidad en el servicio?**
   Sí No No estoy interesado