

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE PETEN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE RECURSOS TURÍSTICOS



**¿QUÉ OPINAN LOS TURISTAS DEL TRANSPORTE TURISTICO
QUE UTILIZARON DE FLORES HACIA EL PARQUE NACIONAL
TIKAL?**

MONICA LISSETTE SAMAYOA SARCEÑO

SANTA ELENA, FLORES, PETEN, JULIO 2005

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE PETEN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS TURÍSTICOS

**OPINION DE LOS TURISTAS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL TRANSPORTE
TURISTICO UTILIZADO PARA SU VISITA AL PARQUE NACIONAL TIKAL**



TRABAJO DE GRADUACION
PRESENTADO AL CONSEJO REGIONAL
DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE PETEN DE LA UNIVERSIDAD DE SAN
CARLOS DE GUATEMALA

Por

MONICA LISSETTE SAMAYOA SARCEÑO

En el acto de investidura como:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE RECURSOS TURISTICOS

En el grado académico de

LICENCIADA

SANTA ELENA, FLORES, PETEN, JULIO 2005

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

CENTRO UNIVERSITARIO DE PETEN

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE:

Ing. Agr. Mario Rodolfo Negreros Ruiz

COORDINADOR ACADEMICO

Licenciado Rony Samuel Rodas Castellanos

**REPRESENTANTES DE
CATEDRÁTICOS:**

M. Sc. José Luís Cano Castellanos

Ing. José Francisco Ochaeta Requena

**REPRESENTANTE DE
EGRESADOS:**

Lic. Anacleto Constacia Hernández

**REPRESENTANTE DE
ESTUDIANTES:**

Br. Saul Paau Maaz

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



Centro Universitario de Petén,
Santa Elena, Flores, Petén

Santa Elena, Flores, Petén, 15 julio de 2005

Señores:
Miembros del Consejo Directivo
Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetables señores:

Por medio de la presente me es grato manifestarles un atento saludo,
deseándoles satisfacciones al frente de tan importante labor.

De conformidad con las normas establecidas en la Universidad de San Carlos de
Guatemala, tengo el honor de someter a su consideración el trabajo de graduación
titulado:

**“OPINION DE LOS TURISTAS DE LA SITUACION ACTUAL DEL
TRANSPORTE TURISTICO UTILIZADO PARA SU VISITA AL PARQUE
NACIONAL TIKAL”.**

Presentado como requisito previo a optar al título de LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE RECURSOS TURISTICOS.

Sin otro particular, y en espera de una respuesta positiva, me suscribo de ustedes
esperando saludarles en breve,

Atentamente,

TU. Monica Lissette Samayoa Sarceño
Carné 9740939

ACTO QUE DEDICO

A MIS PAPAS

Carlos Samayoa

Carolota Sarceño de Samayoa

Por su ejemplo, amor y apoyo incondicional en cada una de las decisiones que he tomado.

I. A MI ESPOSO

Billy Cruz

Por estar ahí, siempre junto a mi.

A MIS HERMANOS

Erick, Lilian, Brian y Karla María

Los amo mucho. Sin ustedes la vida no sería igual.

II. A MI FAMILIA

CAROLINA, MIGUEL Y JOSE ANDRES

A MIS FUTUROS HIJOS

Para que este logro sea un ejemplo, y puedan alcanzar el mayor de éxitos.

Al 90% de las personas que represento como egresada de la universidad.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS

Por la vida, la sabiduría y las oportunidades de cada día.

A LA VIRGEN MARIA

Gracias por estar siempre junto a mi.

A MIS PAPAS

Por esta herencia, su apoyo y su amor incondicional

A MI ESPOSO

Gracias por ser mi media naranja y compartir conmigo este camino.

A MIS HERMANOS

Por el apoyo recibido a cada momento.

A PETEN,

Gracias por adoptarme, y hacerme sentirme parte de el.

A TODOS MIS COMPAÑEROS QUE DURANTE ESTE CAMINO COMPARTIERON CONMIGO EL SALON DE CLASES EN ESPECIAL A

Lic. Henry Marquez, Lic. Fabiola Ortiz, Lic. David Ventura, T.U. Oneida Corzo, T.U. Odilia Calderón. Marisol González, Iris Gómez, Lidia Ramírez.
Luis Fernando País.

A MIS CATEDRATICOS

Lic. Mario Zetina, Lic. Miriam España, Lic. Rony Rodas, Arq. Carlos Romero, Dr. Carlos Kuylen, Lic. Yolanda Arevalo, Lic. Luis Zetina, M.Sc. José Luis Cano. Thelma de Gutierrez, Francisco Boror, Y muy especial y con mucho amor a la M.Sc. Herminia Sagastume Miranda.

AL PERSONAL DEL CENTRO UNIVESITARIO DE PETEN EN ESPECIAL A
Zoila Morales, Lic. Lesbia Barillas, Por su apoyo desde el primer día que llegue a la universidad.

**A TODAS Y CADA UNA DE LAS PERSONAS QUE DE UNA U OTRA FORMA
CONTRIBUYERON DE DIVERSAS MANERAS, EN LA CULMINACION DE ESTA META.**

EN ESPECIAL A Sonia y Alfonso Vidal, Edna de Florián, Tania y Gustavo Martínez, Romelia Fuentes, Asociación Alianza Verde, Saúl Blanco, Herminia Sagastume y Turismo y Aventura Tour Operator.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS	4
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
IV. MARCO CONCEPTUAL	5
V. MARCO REFERENCIAL	7
5.1 Generalidades del Departamento de Petén.	7
5.2 Flores, Santa Elena	8
VI. MARCO TEÓRICO	10
6.1 Política de vías de comunicación y transportes	10
6.2 Empresas de trasportes turísticos terrestres:	12
6.4 Las señales de tránsito:	16
VII. MARCO OPERATIVO	18
7.1 Metodología	18
VIII. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LA ENTREVISTA A PROPIETARIOS DE BUSES.	20
IX. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LA ENCUESTA REALIZADA A TURISTAS QUE UTILIZARON EL SERVICIO DE TRASPORTE TURÍSTICO	23
X. CONCLUSIONES	26
XI. BIBLIOGRAFÍA	27
XII. ANEXOS	28

RESUMEN

La oferta turística generada por una diversidad de productos y/o servicios, viene a formar parte del mayor indicador de divisas en el País, conllevando de tal manera a la adopción de mejores prácticas sostenibles, con el fin de mejorar la calidad del producto turístico. Asimismo, la imagen frente al turista.

Por medio de esta investigación se realizó un análisis para conocer la opinión de los turistas y el nivel de calidad en el que se encuentra el transporte turístico que se dirige al Parque Nacional Tikal (PNT) .

La investigación se llevó a cabo por el método de encuesta a través de entrevistas personales con gerentes y propietarios del transporte turístico.

Para determinar el segmento de turistas a entrevistar se utilizó una muestra estadística determinada, Previo a la realización de las encuestas se recopiló información bibliográfica.

Tomando en cuenta que el turista del futuro será cada vez más independiente, es necesario considerar que los servicios deben ser cada vez mejores. Cabe mencionar que dentro de los resultados un pequeño número de turistas que viajaron en un tour denominado ONE DAY COLECTIVO, (Tour que incluye guía transporte, ingreso al Parque, y almuerzo). Estaban inconformes ya que el minibús en el que fueron transportados no era el que les habían descrito a la hora de comprar su viaje, pero en su mayoría se pudo constatar que el servicio les pareció de muy buena calidad. Sin embargo, al consultar con los turistas que utilizaron servicio de minibús colectivo (con un valor de Q 40.00 ida y vuelta) en su mayoría su opinión fue negativa y en algunos casos totalmente inconformes con el servicio que recibieron, ya que tuvieron que esperar más de un cuarto de hora para poder abordar, y luego el minibús hizo varias paradas para recoger pasaje, en el trayecto

que es aproximadamente una hora se convirtió en 2 horas. Y en algunos casos los turistas se quejaron de la excesiva velocidad y de la poca educación de los pilotos. Dentro de las consideraciones se obtiene que deberían de capacitar a pilotos y empleados que prestan el servicio, en relaciones humanas, idiomas, e información general del destino al cual se dirigen. Así también el Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT, debe de tener un mejor control de dicho servicio y estipular una tarifa máxima, de igual manera como lo hace con los hoteles. Así como también establecer horarios fijos de salidas de buses que cumplan con los requisitos mínimos de calidad (Pilotos uniformados e identificados, recipientes de basura en los buses, aire acondicionado, buses en buenas condiciones y debidamente identificados, etc). Esto con el fin de buscar y mejorar la calidad en el servicio turístico.

III. Introducción

En la última década, Petén se ha caracterizado por ser uno de los mejores anfitriones del turismo, brindando como bienvenida una gama de maravillosos atractivos naturales, culturales e históricos, dicha anfitrionía forma parte esencial para que el turista se sienta como en casa.

Para garantizar la continuidad de este camino, se hace necesario mejorar el servicio en todos los aspectos, iniciando desde la primera persona quien da la bienvenida en el mostrador del aeropuerto hasta la persona que transporta a los visitantes a su destino.

El presente documento, muestra los resultados obtenidos del estudio realizado con un grupo de turistas quienes visitaron el Parque Nacional Tikal (PNT), con el fin de saber su opinión de cómo les pareció el servicio de transporte turístico que utilizaron.

Es importante mencionar que cada uno de los resultados fueron analizados, llegando a la conclusión que las personas que viajan en paquetes organizados opinan de una forma satisfactoria del servicio obtenido, mientras que las personas que compraron su boleto con transportes colectivos manifestaron su inconformidad y descontento para con el servicio que les brindaron.

IV. Objetivos

3.1 General

Realizar un estudio del estado actual de los servicios de transporte turístico que se dirige hacia el Parque Nacional Tikal, integrando las opiniones de los turistas que utilizaron el servicio.

3.2 Específicos

1. Conocer a las empresas que prestan servicios de transporte turístico que se dirigen al Parque Nacional Tikal.
2. Recopilar y analizar la información respecto a la calidad de los servicios de transporte turístico que se dirige al Parque Nacional Tikal.
3. Identificar los gustos y preferencias de los turistas en cuanto al transporte turístico que viajan a Tikal.
4. Obtener el rango de precios que brinda el transporte turístico que se dirige a Tikal.
5. Conocer los horarios más frecuentes que utilizan los visitantes de los buses a Tikal.

V. Planteamiento del Problema

El turismo en Petén ha venido creciendo en los últimos años, convirtiéndose en un factor socioeconómico de gran importancia, los visitantes requieren de todo tipo de servicios turísticos, incluyendo los servicios de transporte turístico, sin embargo, existen debilidades en dicho servicio.

Por mencionada circunstancia, se estima que una de las acciones que debe realizarse, es la elaboración de un estudio que refleje la opinión de los turistas que utilizaron el transporte turístico hacia el Parque Nacional Tikal.

VI. Marco Conceptual

4.1 Antecedentes

La Empresa Nacional de Fomento y Desarrollo Económico de Petén (FYDEP), creado en abril de 1958, por decreto legislativo 1286 dependió de la presidencia de la República, a cargo de Roberto Barrios Peña como promotor, y paso el FYDEP bajo el control del ministerio de Economía. El 1 de agosto de 1962 asume el puesto de promotor el coronel Oliverio Casasola y pasa bajo el control del ministerio de la Defensa Nacional, teniendo como ejecutivo al Coronel Enrique Castillo. Ambos habían sido jefe de zona vial y obras públicas y comandante de la guardia rural en fechas anteriores. Al pasar a la defensa Nacional se hizo un plan conjunto de actividades en los que el FYDEP ha sido el mayor participante con sus recursos (5) (Ver anexo I, Fotografías de construcción de carretera)

En el año de 1977 Los principales diarios consignan la importante noticia no sólo para Petén sino para Guatemala entera, relacionada con la aprobación por parte del Congreso de la República para efectuar el préstamo de 12 millones de quetzales al Banco de Integración Económica (BIE) con el fin de realizar el proyecto de desarrollo turístico del área de Tikal elaborado por el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) y el FYDEP. (6)

Los primeros Grupos de turistas en Tikal

A Tikal, durante muchos años sólo se viajó por avión vía Uaxactún y de ahí a caballo 24kms. de selva y fango, lo que dificultaba la llegada de los turistas bajo tales condiciones. Se inicio el trabajo de la elaboración de la carretera desde el principio al final con soldados y no se podía trabajar en verano por falta de agua. Se descombraron 1,300ms de largo por solo 60ms. De ancho de montaña pesada, a mano y con un poco de balastro se inicio la brecha para luego convertirse en la carretera. (5)

Antes del asfalto, hubo una época de 8 meses de lluvia constante, una lluvia fina, el señor Rafael Sagastume un de los pioneros en turismo en Petén trajo alrededor de 35 vehículos suzuki y carros de doble tracción, para trasportarse de Tikal hacia Santa Elena. Los primeros grupos de turistas que llegaron a Tikal fueron de 15 a 20 personas casi todas archimillonarias, traídas por el americano Edwin Shook que vive actualmente en Antigua Guatemala. La carretera asfaltada la realizó el presidente Lucas García en el año de 1976.

La primera agencia de Viajes que inicio a llevar turismo a Petén fue Clark Tours, luego Hayter y Jerry's Tours. Luego llegaron muchas agencias más. De las agencias nacionales se puede mencionar al señor Rafael Sagastume de Servicios Turísticos de Petén (STP). (Ver anexo II, Fotografía del primer Vehículo en Tikal.

VII. Marco Referencial

5.1 Generalidades del Departamento de Petén.

El Departamento de Petén, con una extensión aproximada de 35,854 km², fue elevado a la categoría de corregimiento en 1814; luego fue elevado a departamento por acuerdo gubernativo del 8 de mayo de 1866. Limita al Norte con México, al Este con Belice, al Sur con Izabal y Alta Verapaz, al Oeste con México. Petén en lengua Itzá significa "Isla". El terreno es bastante plano, con elevaciones que llegan hasta los 510 msnm en Poptún, y 81 en Melchor de Mencos, con algunas prominencias causadas por los ramales de la Sierra de Chamá que provenientes de Alta Verapaz entran a Petén; siendo uno de estos, las Montañas Mayas, así como la Sierra del Lacandón. Existen algunas colinas que separan el curso del arroyo Paxbán del río Azul; y otras colinas que forman el marco del lago Petén Itzá, donde esta situada la cabecera departamental, (RODRÍGUEZ, F.1996).

El departamento se divide en tres espacios fisiográficos los cuales son:

1. **PLANICIE BAJA INTERIOR DE PETÉN:** Corresponde a la parte que comprende las llanuras y los lagos; que es donde se encuentra la mayoría de las poblaciones así como sus grandes praderas o sabanas.
2. **PLATAFORMA DE YUCATAN:** Se encuentran las primeras alturas incluyendo las pequeñas colinas de los valles de los ríos San Pedro, Azul y San Juan.
3. **CINTURÓN PLEGADO DEL LACANDON:** Que corresponde a las montañas Mayas en la parte Oeste del departamento, siendo en este lugar donde se mantienen las condiciones climáticas, más favorables para el desarrollo de la ganadería y colonias agrícolas. Estos terrenos son apropiados para toda clase de cultivos principalmente los municipios de Dolores San Luis y Poptún, (RODRÍGUEZ, F.1996).

5.2 Flores, Santa Elena

a) Indicadores Generales

a.1) Demanda Turística

Flores es el municipio de mayor desarrollo y cuenta con los mejores servicios de infraestructura, educación y salud. Es asimismo, donde se concentra las principales actividades comerciales y de servicios (sector terciario). De igual modo, los atractivos turísticos de este municipio son los mejores tanto en número como en calidad y diversidad en todo el departamento (QUEZADA, R.1999).

El turismo en Flores ha ido creciendo en los últimos años y se ha constituido una alternativa socioeconómica de gran importancia.

a.2) Atractivos Principales De La Ciudad De Flores

Este lugar se caracteriza por tener una infraestructura adecuada para el visitante, entre otros cuenta con arquitectura vernácula, iglesia, parque central, Castillo de Arismendi, venta de artesanías, paseos en lancha, paisaje circundante, puesta del sol, playa del poniente, fiestas patronales, comidas locales.

a.2) Oferta Turística

a.2.1) Alojamiento y alimentación

Aproximadamente existen 80 hoteles en el municipio, encontrándose la mayoría en Flores y Santa Elena, en menor parte distribuidos en Uaxactún (1), Tikal (4), El Remate (9), Ixlú (1), Yaxhá (1), La Máquina (1). Algunos de éstos catalogados como hoteles ecoturísticos, (QUEZADA, R.1999).

Las empresas de alimentación en la Isla de Flores (20), Ixlú (3), El Remate (2), Santa Elena (12), Tikal (7), sirven comidas propias de la región, nacionales e internacionales, *(QUEZADA, R.1999)*.

a.2.2) Operadoras de turismo

Desde Flores, se opera todo el turismo receptivo hacia los distintos destinos turísticos del departamento, a la vez, se encuentran la mayor parte de operadores de turismo, locales y nacionales, *(QUEZADA, R.1999)*.

a.2.3.) Transporte

Buses (Horario y Ruta): Existe un servicio urbano que comunica a Flores con Santa Elena, San Benito y el aeropuerto internacional. A la vez obtienen un servicio diario de Santa Elena a Guatemala, y de Guatemala hacia Santa Elena, así como también a distintos municipios del departamento de Petén, *(MUNICIPALIDAD DE FLORES, PETEN-ACI.1999)*.

La arteria principal une la ciudad de Guatemala con Flores, existiendo otros ejes básicos que unen a Flores con la Frontera de México, a través de Bethel y el Naranjo. El siguiente une la frontera de Belice, a través de Melchor de Mencos, y, el último une Flores con Sayaxché, y de aquí con las Verapaces. A su vez de estas vías principales parte una red de carreteras locales que conectan con otras cabeceras municipales y aldeas, a todo ello hay que sumar un gran conjunto de caminos rurales transitables solo en época seca para todo tipo de vehículos, *(PARADIGMA CONSULTORES DE AMERICA.1999)*.

Algunos caminos de terracería se encuentran en buen estado y son transitables durante todo el año, aunque en la temporada de lluvias se emplea mucho más tiempo en el recorrido, *(PARADIGMA CONSULTORES DE AMERICA.1999)*.

A 2.3) SEÑALIZACIÓN VIAL

Es muy escasa, a pesar que en la actualidad el tramo de Cadenas - Flores se encuentra asfaltado y señalizado casi en su totalidad, así como el de Flores - Tikal.

a 2.4) Aeropuertos y líneas aéreas

Petén cuenta con el segundo aeropuerto internacional de Guatemala. Esta terminal aérea se denominaba Tikal actualmente Anacleto Maza, y esta ubicado en la entrada de Santa Elena. Dicho aeropuerto posee una pista de aterrizaje de 3,000 metros de longitud y 45 metros de ancho. Cuenta con sistemas de señalización e iluminación nocturna. Desde octubre de 1998 funciona las 24 horas del día, (*PARADIGMA CONSULTORES DE AMERICA.1999*).

VIII. Marco Teórico

6.1 Política de vías de comunicación y transportes

Las vías de comunicación y los transportes constituyen elementos fundamentales para la práctica del turismo. gracias a ellos pueden ser cubiertas las distancias, y por ende realizarse los desplazamientos. En este apartado nos referimos a la intervención de los Estados, tendente a regular y facilitar la transportación de viajeros, ya sea a nivel nacional, o mediante reglamentaciones a nivel internacional, a través de convenios bilaterales o multilaterales que atañan a la internación de unidades de transporte público, a reglas de circulación y señalamientos, y a seguros y normas para los vehículos y sus conductores.

6.1.1 Política de transportación terrestre

Los transportes terrestres constituyen hoy en día el apoyo mas importante del turismo en masa. Primero el ferrocarril en el siglo XIX, y después el automóvil en el siglo XX, han trasformado la estructura social en el mundo y han hecho factible la popularización del turismo.

Con la aparición del automóvil y su formidable expansión, el ferrocarril ha venido acusando paulatinamente escandalosas perdidas económicas, las cuales aumentan cada vez mas en la misma proporción en que los autobuses y automóviles, con su producción en serie, invaden los mercados y su aceptación se incrementa.

6.1.2 Transportación por carretera

Aún cuando los índices de incremento denotan en la actualidad la influencia cada vez mayor de la transportación aérea en le tráfico turístico mundial, el transporte por carretera, particularmente en automóvil privado, tiene predominio en el desplazamiento e imprime al turismo en masa un sello característico. La preocupación de los Estados y entidades no gubernamentales, tendente a favorecer y coordinar el desarrollo de esta rama de la transportación, se ha concretado en una serie de disposiciones cuyos frutos son la expansión cada vez mayor del transporte carretero.

Basta señalar la participación, desde fines del siglo pasado, de los clubes para usuarios de carreteras, de cuya unión resultó en 1898, la Alianza internacional de Turismo (AIT), que entres sus actividades incluye la defensa de los usuarios de aquéllas; la difusión de documentos de aduanas, para facilitar los viajes; información sobre itinerarios adecuados y mapas, etc.

Para coordinar y fomentar el tráfico automovilístico, y en general todas las formas del turismo motorizado, fue fundada en 1950 la Organización Mundial del Turismo

y del Automóvil, (OTA), a iniciativa de la IAT y de Federación Internacional del Automóvil (FIA).

La promoción e carreteras ha sido también preocupación constante de la Organización de las Naciones Unidas a través de su Consejo Económico Social, gracias al cual se ha logrado integrar un plan mundial de carreteras, estructurado de la siguiente manera: a) sistema continental Africano; b) Sistema Asiático, c) rutas Europeas; d) red del Oriente Medio; y e) Sistema Panamericano.

En 1948, con la participación de más de setenta asociaciones nacionales de carreteras, y para promover el fomento y mejora de las mismas, y del transporte por ellas en todo el mundo, así como para estructurar un código internacional que regulará la transportación internacional, se fundó la Federación Internacional de Carreteras (FIC). (1)

6.2 Empresas de trasportes turísticos terrestres:

El desarrollo importante de estas empresas aparece durante la segunda mitad del presente siglo. Basta mencionar cómo la fabricación en serie del automóvil, y su fácil adquisición a precios accesibles, con la posibilidad, además de recurrir a sistemas de crédito razonables, llega a su culminación a partir de los años cincuentas, propiciando con ello el que grandes núcleos de población se aficionaran a la practica de los viajes.

El diseño, después de la segunda Guerra Mundial, de rápidos y confortables autobuses, dotados de calefacción y aire acondicionado, con vista panorámica y una apreciable variedad de servicios a bordo, constituyó también un factor determinante para facilitar el desplazamiento masivo por carretera.

6.2.1 Taxis:

En términos de capacidad de tráfico es evidente que los taxis son parte del volumen motorizado. Por lo que se refiere a los turistas, no obstante, los taxis son algo especial. Los turistas necesitan taxis por la comodidad que representan para desplazarse en lugares extraños. En parte porque los taxis implican una interacción personal entre el pasajero y el conductor, este tipo de transporte causa una profunda impresión en los turistas. El servicio de taxis tiende a ser uno de los tópicos que surgen cuando los turistas platican sus viajes con las amistades cuando regresan. Un buen servicio de taxi ayuda al área anfitriona, un mal servicio puede ser dañino.

La planeación maestra para el servicio de taxis es relativamente simple. Debe haber las suficientes unidades. Tienen que ser modernas. Los conductores han de dominar bastante vocabulario en el idioma de los mercados extranjeros más importantes para que comprendan las palabras o direcciones claves. Deberá existir reglamentos que cubran tarifas y tendrán que hacerse respetar. En muchas partes del mundo los taxistas se han ganado una mala reputación. Por lo tanto los turistas, se inclinan a desconfiar.

El servicio de taxi puede ser un factor positivo cuando se proporciona con tarifas razonables y con un alto grado de calidad. Se crean muchos empleos para conductores y para el personal de mantenimiento. La confianza de los taxis crea también confianza para los turistas que los utilizan. Esto una vez crea afluencia hacia las atracciones comerciales recreativas.

6.2.2. Autobuses

Los autobuses expresan volúmenes en el negocio turístico. Se emplean los autobuses porque ofrecen economía de escala y comodidad. (Es más eficiente desplazar 40 personas en un autobús que aceptar una flota de 10 automóviles).

En general, un área que se está preparando para una industria turística de gran volumen debe tener, o planear, equipo y facilidades de transporte. En la planeación maestra hay que considerar dos tipos de turismo relacionados con los autobuses:

1. Las actividades referentes a los autobuses se pueden iniciar y mantener dentro del área turística misma. Esto significa que el plan maestro debe ocuparse del equipo de servicio de las mismas.
2. Las giras del exterior de área inmediata pueden cruzar usando los servicios y las atracciones para actividades relacionadas con las visitas a las áreas cercanas o adyacentes. Este tipo de negocio turístico crea la necesidad de servicios y de capacidad para ajustarse a los requisitos especiales de proximidad en gran escala. Gente que llega, tiene actividades, paga sus cuentas y parte nuevamente por autobuses repletos.

Diferentes del volumen de tráfico por automóvil, que recientemente se ha inclinado a asociarse con los viajes dentro del mismo país o en el mismo continente, las necesidades de autobuses se aplican al turismo internacional igual que al doméstico. Los autobuses constituyen métodos eficientes para manejar funciones tan necesarias como la transferencia por tierra entre aeropuertos y hoteles, giras locales a centros de actividades o a las atracciones, o giras de alcance medio que se originan, y vuelven, en un área que sirve de manera básica como destino turístico o como punto de escala. Los problemas para el transporte por autobuses caen por lo general en tres categorías:

- a) Servicios
- b) Logística
- c) Equipo

a) Servicios

Todo el mundo ha oído, y la mayoría de los gerentes turísticos han temido, la experiencia de autobuses repletos de gente que llegan e intentan hacer uso de los servicios de comida y sanitarios inadecuados. Por decir lo menos, los turistas se ven expuestos a situaciones que se reflejan muy mal sobre su experiencia vacacional total. El área anfitriona sufre de modo inevitable.

Sin entrar en muchos detalles técnicos, es fundamental en la actualidad calcular con anterioridad los usos del transporte por autobús y estimar los volúmenes de personas involucradas. Debe haber suficiente espacio de estacionamiento para cada una de las atracciones principales que se visitarán por autobuses, como lo estadios y los parques como un solo tema.

Por básico que parezca, los autores se han encontrado varias partes en la que la pre -planeación inadecuadas de las llegadas de los autobuses ha causado falta de eficiencia y aumentado mucho los costos en efectivo para manejar este negocio turístico. En muchos países en Europa y en Estados Unidos, los hoteles y moteles tienen caminos particulares cubiertos para autos. Cuando obstruyeron el acceso al edificio por los autobuses, puede ser preciso estacionar los vehículos a distancia, ocasionando trabajo extra en el manejo del equipaje y mayor confusión al registrarse, al pagar las cuentas y al partir. En otras situaciones, los autobuses ocupan tanto espacio de estacionamiento que los viajeros que usen sus autos particulares se irritan y/o tienen molestias. Es importante por lo tanto recordar que los autobuses son voluminosos . ocupan demasiado espacio y necesitan servicios especiales, los cuales deben proporcionarse o existirán consecuencias negativas.

b) Logística

Lo mismo, por lo general, se aplica a dar servicio y atender a los aumentos relativamente grandes de huéspedes que vienen en oleadas en los viajes por autobuses., las funciones como registro, admisión, pago de cuentas, manejo de equipaje, asientos, alimentos y otras, pueden verse congestionadas, sino se

prevén los servicios requeridos de personal, provisiones y servicios. La planeación debe reconocer que las llegadas y la partidas de los autobuses representan incrementos especiales de trabajo. Se debe anticipar a la manera de mejorarlos.

c) Equipo

Un área debe tener suficientes autobuses para manejar el tráfico previsto, además han de ser el tipo apropiado de autobuses para un tráfico determinado.

Es de suma importancia tener el equipo apropiado para las necesidades de servicios turísticos específico.

Los vehículos que se emplean para viajes entre ciudades o para disfrutar de los paisajes de manera intensiva debe tener grandes compartimientos para equipaje que sean accesibles por el exterior, repisas interiores para equipaje, ventanas de gran tamaño, ventilación o aire acondicionado, equipo a prueba de sonido, sistema para hablar en público, alumbrado adecuado y, en muchas ocasiones, cuartos de baño.

La calidad del equipo de autobuses debe, por lo general, igualar los servicios de alojamiento y de alimentos. Si los hoteles son de clase económica, los autobuses no tienen que ser lujosos. Sin embargo, si un área ofrece hotelería de clase internacional o de lujo, los autobuses deben ser de la misma calidad. (2)

6.4 Las señales de tránsito:

Por todo el mundo los turistas esperan confiados encontrar señales de tráfico que puedan reconocer y comprender. En general, esas señales de carretera caen dentro de dos categorías: Direccionales y promocionales.

Las señales direccionales son indispensables. Han de ser claras, lo bastante grandes para ser rápidamente visibles y colocadas de tal modo queden a los automovilistas suficiente advertencia para que puedan reaccionar. Además, donde se esperan viajeros extranjeros, se deben emplear las señales del tipo con

imágenes usadas en forma universal. Si una porción notable de volumen turístico abarca a personas que hablan el mismo idioma extranjero, es preciso colocar señales multilingües.

En la actualidad, las señales direccionales causan poco conflicto o debate. Las señales publicitarias pueden ser otro asunto. Por todo el mundo los ecólogos y ambientalistas protestan en contra de los cartelones publicitarios a lo largo de las carreteras escénicas. Actúan con cierta razón. Las cosas se pusieron mal en determinadas áreas, en las que cartelones publicitarios casi obstruyeron la vistas de las maravillas que ellos elogiaban. (2)

6.4.1 Otros factores de las carreteras

Puede ser también importante que los turistas que manejan sus propios vehículos, los hacen para ver el paisaje. Así pues, en tanto que es indeseable exagerar la exhibición de anuncios, tampoco es de desear que los alrededores naturales oscurezcan lo que sería de otra manera una vista sombrosa. Muchas carreteras en regiones hermosas pasan entre líneas de árboles que obstruyen la vista por completo. En otros lugares los conductores arriesgan su vida y las de otros al intentar disfrutar del paisaje mientras manejan o al estacionarse en los costados inadecuados de las carreteras.

En los sitios donde una vista natural puede incrementar la experiencia del viaje, se debe proporcionar la manera conveniente la experiencia del viaje, se debe proporcionar la manera conveniente de disfrutarla. Se han de proveer facilidades para estacionamiento a lo largo de la carretera en puntos lógicos para gozar el paisaje. (2)

IX. Marco Operativo

7.1 Metodología

Se realizó la investigación durante un periodo de dos meses, y para cumplir con su objetivo se siguió el siguiente proceso metodológico:

7.1.1 Entrevistas a empresarios que brindan servicios de transporte turístico a Tikal.

Se entrevistaron 10 empresarios que brindan servicios de transportación turística de Flores a Tikal, para recabar información sobre: antecedentes, y sus experiencias en el campo.

7.1.2 Elaboración de boletas de encuestas

Se definieron y seleccionaron las variables que debían incluirse en la encuesta, según fueran los criterios a considerar, recabando la opinión de los turistas que utilizaron el transporte turístico hacia el Parque Nacional Tikal.

7.1.3 Investigación de campo

Luego de realizar las encuestas se procedió en el periodo de una semana a encuestar a turistas que habían finalizado su viaje por Petén y esperaban el abordar el avión y/o los buses que los llevarían hacia la Ciudad de Guatemala. La información fue relevante, pues ella reflejó las opiniones respecto al sentir cómo les pareció la empresa que les brindó el servicio que los transportó a Tikal, y de acuerdo a esta información se estableció la situación actual de los servicios de transporte turístico que se dirigen hacia el Parque Nacional Tikal.

7.1.4 Recopilación de la información

Esta labor se realizó durante tres semanas, recopilando información bibliográfica. Simultáneamente se realizaron las entrevistas con los empresarios.

7.1.5 Proceso de muestreo

7.1.6 Ordenamiento de la información

Al dar por finalizados los pasos anteriores, se procedió a ordenar las boletas, las cuales se analizaron, incluyendo la información bibliográfica, de igual manera, la obtenida por medio de las entrevistas y se anexaron fotografías de antecedentes.

7.1.7 Informe Final

Se procedió a tabular la información para luego dar los resultados correspondientes.

X. Análisis y discusión de la entrevista a propietarios de buses.

Se visitó a quince empresarios que brindan el servicio de transporte terrestre hacia el Parque Nacional Tikal, de los cuales solo se pudo contactar a ocho de ellos, con el objetivo de obtener la siguiente información:

1. Fecha en la que inicio el servicio
2. Horarios de salida y de retorno
3. Tarifas
4. Puntos de venta
5. Observaciones

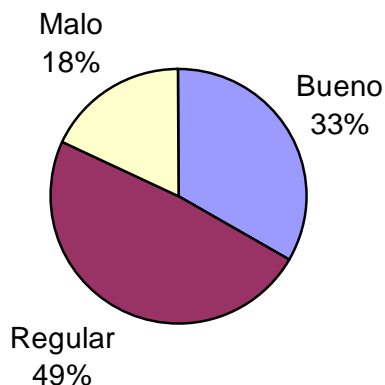
Empresa	1	2	3	4	5
Aventuras Mayas	1,990	Sujetos a horarios de vuelos	Solamente se ofrecen paquetes organizados completos	Agencias Mayoristas extranjeras	No brindan servicio de transportación individual.

Explore	1,991	<p>Tour regular: 7:30 o bien sujeto arribo de vuelo.</p> <p>Tour privado: A la hora que desea el turista.</p>	<p>\$10.00 solo trasportación Ida y vuelta.</p> <p>\$ 60.00 para grupos de 1 a 8 pax y, \$150.00 para grupos de 9 a 23 pax.</p>	<p>Operadoras de turismo en la Ciudad Capital, AAVV. Locales y contactos mayoristas extranjeros.</p>	<p>Existe una oferta amplia de diferentes calidades de servicio, desde colectivo hasta bus privado, todo va en relación al precio.</p>
Empresa	1	2	3	4	5
Línea Dorada	1,998	<p>Salidas 5:00, 8:30 y 15:30 hrs.</p> <p>Retornos 6:30, 14:00 y 17:00 hrs.</p>	<p>Q. 40.00 por pax ida y vuelta</p>	<p>En Agencias de viajes, hoteles y restaurantes a nivel nacional.</p>	<p>Han tenido algunas dificultades con los llamados “ Coyotes” ya que venden boletos falsos, y luego los turistas los reclaman en sus oficinas.</p>
Martsam Travel	1,995	<p>Según lo solicite el pasajero</p>	<p>Colectivo Q.40.00 por pax Privado ida y vuelta \$.100.00 para grupos de 1-10 pax ida y vuelta</p>	<p>Sus oficinas principalmente.</p>	<p>Los pasajeros que viajan en bus colectivo se brinda el servicio a través de San Juan Travel.</p>

Tropical Tours	1,988	Sujetos a horario de arribo de vuelos.	\$. 75.00 para grupo de 1 a 10 pax ida y vuelta	Principalmente de AAVV. Pequeñas, en todo el país.	No realizan transportación individual solamente a los turistas que vienen conectados por otras agencias.
San Juan Travel	1,989	Salida De 5:00 a 10:00 a cada hora empunto. Retorno De 14:00 a 18:00hrs. A cada hora empunto.	Q.40.00 ida y vuelta por persona.	Por medio de sus oficinas y por medio de hoteles , restaurantes y AAVV. Del área Central.	A los turistas les parece un precio cómodo, porque abordan en su hotel.
Empresa	1	2	3	4	5
STP	1,974	Sujetos a arribo de vuelo, o bien como son paquetes organizados, cuando lo deseen los pasajeros.	\$10.00 solo trasportación ida y vuelta.	Operadoras Mayoristas Internacionales	Ofrecen solo paquetes organizados, pero es posible brindarle solamente servicio de trasporte a alguien que lo demande.
AAVV. Tikal	2,002	Sujetos a horarios de vuelo,	Q.40.00 Por pax ida y vuelta.	En AAVV. Del área central de Petén y en sus oficinas en Flores.	Se preocupan por brindar un buen servicio al cliente, garantizado.

XI. Análisis y discusión de la encuesta realizada a turistas que utilizaron el servicio de transporte Turístico

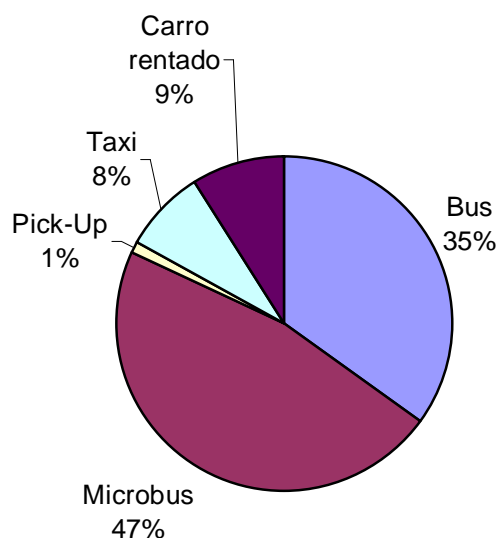
Los turistas consideran el transporte hacia El Parque Nacional Tikal como:



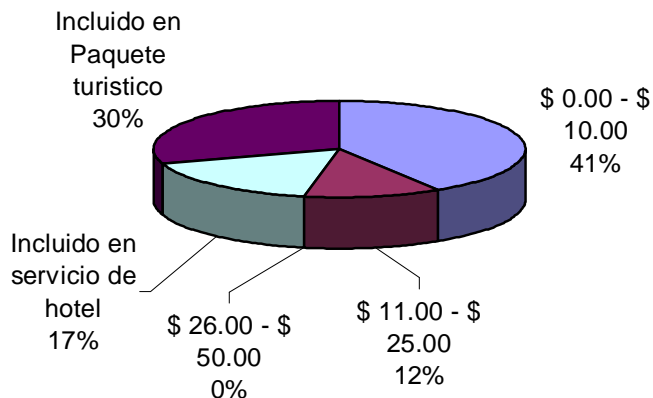
Los entrevistados en su mayoría opinaron que el servicio que obtuvieron se califica como regular, porque el servicio no fue continuo y se realizaban muchas paradas, al igual que las personas que opinaron que es servicio les pareció malo utilizaron transporte colectivo. A diferencia de las personas que utilizaron transporte privado opinaron que el servicio fue muy bueno,

La opinión de un 47% de los encuestaron señalaron haber utilizado los microbuses colectivos, seguido en un 35% de las personas que venían con un paquete organizado, mientras que en un bajo porcentaje las personas utilizan un taxi, ellos manifestaron que el precio era muy alto, y que preferían utilizar un microbús colectivo.

Tipo de transporte que más utilizan los turistas hacia Tikal.



Rango de precios que los encuestados pagaron para el traslado Flores - Tikal - Flores en USD \$.

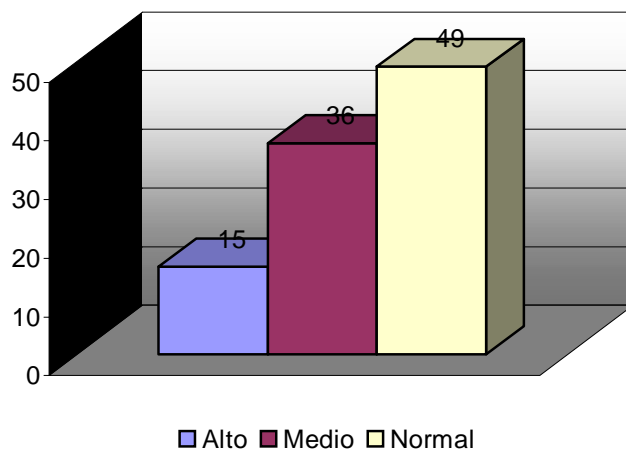


Más del 40% de los encuestados, pagaron por trasportarse a Tikal de 0.00 a \$ 10.00, lo que indica que la mayoría viajo en microbuses colectivos, asimismo, es notorio que una gran parte de visitantes lo hacen por medio de paquetes

organizados de un día, seguido por el servicio de trasporte que incluyen algunos hoteles.

La percepción de los encuestados en cuanto al precio pagado por el servicio, la mayoría estuvo de acuerdo que el precio es normal, de acuerdo al servicio que decidieron adquirir, sin embargo la percepción negativa por parte de un grupo de menor de encuestados opinaron

El precio que los encuestados pagaron les parecio como:

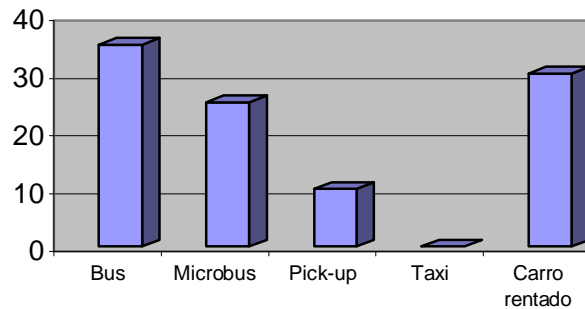


que les cobraron demasiado caro y que el servicio fue deficiente.

en su mayoría los encuestados opinaron que les gustaría volver a viajar en paquetes organizados, (bus) porque el servicio les pareció de muy buena calidad, algunos de ellos expresaron que recomendarían a otras personas a viajar en tours

privados, seguido por las personas que opinaron que les gustaría volver a viajar en carro rentado porque tendrían mayor libertad para movilizarse y a la vez no tendrían que estar con horarios establecidos de viaje y podrían conocer otros lugares alternos al PNT. Las personas que opinaron de volver a utilizar microbús su respuesta se baso al precio, porque es de menor costo.

El tipo de transporte que a los encuestados les gustaria volver a viajar a Tikal



XII. Conclusiones

Se conocieron las empresas que brindan el servicio de transporte turístico, los precios en que oscila la transportación, los horarios que brindan a los tour privados y colectivos, como también como cuando iniciaron el servicio.

En el proceso de estudio se recopiló información de la opinión de los turistas que utilizaron el servicio de transporte turística hacia el PNT, y se observó que los visitantes que utilizaron el transporte de privado con una operadora de turismo opina que el servicio es muy bueno, a diferencia que los visitantes que utilizaron el servicio colectivo o en autobús opinaron que el servicio es regular o malo, porque el piloto condujo el microbús a una velocidad excesiva, y que el bus paro muchas veces para recoger a otros pasajeros.

Los precios de los buses oscilan entre Q.40.00 a Q.80.00 por persona, dependiendo que clase de transporte tomaron, cabe mencionar, que algunos de los entrevistados que viajaron en paquetes todo incluido ignoraban cuanto les había costado solo el paquete turístico al PNT, o el precio solo del transporte.

Asimismo, se estableció que los horarios de salida en buses colectivos son a cada hora empunto de 5:00 a 11:00 hrs de igual manera los retornos de 14:00 hrs a 18:00 hrs. Con las empresas que brindan el servicio a Tikal por un día están sujetas a horarios de vuelos.

Por medio de las entrevistas se concluyó que en la ultima década se iniciaron los servicios de transporte terrestre, debido a la demanda de los visitantes.

XIII. Bibliografía

1. DE LA TORRE.O. 1,985 El turismo fenómeno social. Fondo de Cultura económica S.A. C.V. México DF. 133p
2. KAISER, C. Y HELBER, L. 1983. Planeación y Desarrollo. Editorial Diana. México DF. 222p.
3. RODRÍGUEZ, F. 1996. Diccionario municipal de Guatemala. Instituto de estudios y capacitación Cívica de Guatemala. Ciudad de Guatemala. 157p
4. QUEZADA R. 1999. Inventario turístico del municipio de Flores, Petén. Municipalidad de Flores. Cooperación Española. Guatemala.
5. CASASOLA. O. Álbum fotográfico FYDEP.
6. Revista Petén Itzá No. 19 año 1978. Flores, Petén.

XIV. Anexos