

# **TÍTULO: “PAPEL DEL TRANSPORTE TERRESTRE EN LA SUCURSAL TRANSTUR S.A. SANTIAGO DE CUBA”.**

**Autora: Lic. Liagdamis Rabanal Arencibia**

\*Licenciada en Turismo, Sucursal Extrahotelera Palmares Santiago. [liagdamisrabanal@gmail.com](mailto:liagdamisrabanal@gmail.com)

## **Resumen**

Este artículo tiene como propósito abordar aspectos claves acerca de la importancia que tiene el papel del transporte dentro del sector del turismo, y dar a conocer cuáles son sus principales usos, naturaleza y servicios que presta, los cuales sirven de apoyo a los diferentes procesos dentro del sector turístico.

## **Palabras clave:**

Transporte, medios de transporte, transporte turístico.

## **Abstract.**

This article aims to address key aspects about the importance of the role of transport within the tourism sector and make known what are its main uses nature and services it provides, which serve as support to different processes within the tourism sector.

## **Keywords.**

Transport, transportation, tourist transport.

## **Introducción.**

La actividad nómada de los hombres en los primeros momentos de su desarrollo para procurar alimentos y protegerse del clima, quizás le proporcionaron elementos y artefactos para trasladarse de un sitio a otro.

Con el tiempo el hombre domesticó animales y convivió con ellos convirtiéndolos en parte integrante de su vida y aprovechándose de su carne, su leche y su piel; en breve tiempo, el hombre comenzó a poner cargas sobre los lomos de sus perros y los enseñó a arrastrar cosas, surgiendo así, los rudimentos de rústicos trineos compuestos por dos palos largos posiblemente de sus propias

tiendas y un travesaño, de esta manera, los perros se convirtieron en los primeros animales que el hombre llevó a su caverna y los domesticó para su beneficio; luego más tarde, asnos, caballos, camellos y elefantes entre otros animales fueron domesticados y utilizados por los hombres de la antigüedad como animales de tiro, para sus faenas.

Se enfatiza que en la antigüedad existió una ruta comercial entre Palestina y Egipto, por donde las caravanas transportaban te, sedas, perfumes y especias del Extremo Oriente; alfombras de Persia; café de Arabia; terciopelos de Marruecos y cueros rusos, todos sobre los lomos de los camellos que después surtían los mercados de La Meca y de Bagdad.

Otro elemento importante en la evolución del transporte lo fue el invento de la rueda que permitió transportar más peso y a mayor velocidad, de esta forma aparecen los primeros y rústicos medios de transportes con ruedas, ejemplo de ellos lo constituyó un carro militar de más de 5500 años de antigüedad descubierto en Kish, Mesopotamia. Estos vehículos con rueda, necesitaban de mejores vías para transitar, por lo que se conoce que los romanos idearon vías en la antigüedad para facilitar la transportación por tierra a larga distancia.

En la historia también encontramos orígenes de la transportación acuática, pues el hombre al vivir cerca de los espejos de aguas; ríos, lagos, mares, etc., empezó a hacer uso de ellos como medio de transporte a través de balsas rudimentarias naturales o confeccionadas por él hasta llegar a la transformación de estas en pequeñas canoas.

## **I. TRANSPORTE. COCEPTOS Y DEFINICIONES.**

**El Transporte** es la acción de transportar personas o cosas de un punto a otro con vehículos, transportadores o elevadores, ascensores, montacargas, escaleras mecánicas u otras instalaciones.

El transporte se clasifica:

Por su uso:

- Servicio regular.
- Servicio especial.

Según la naturaleza:

- Transporte terrestre.
- Transporte aéreo.
- Transporte acuático.

Por el servicio que presta:

- Transporte de pasajero 1ra clase, 2da clase etc.

- Transporte de carga.
- Transporte de carga y pasajeros.

**El medio de transporte** es el que utiliza el visitante para su desplazamiento entre el lugar de residencia habitual y los lugares visitados.

Atendiendo al servicio el transporte se clasifica en:

Terrestre:

Servicio por ferrocarril: Se presta a través de servicio regular y servicio turístico, incluye las instalaciones de mecanismos especiales como los funiculares, los teleféricos, los telesillas e incluso el telesquí.

Servicio por carretera: Se presenta a través de autobuses de servicio regular, servicio turísticos y de fletamiento para recorridos turísticos, los automóviles de renta, de servicios turísticos, taxis y los particulares.

Transportación acuática:

El Servicio de transportación marítima. Se presta mediante el servicio regular, cruceros, transoceánicos, transportadores, embarcaciones deportivas y de recreo, de fletamiento, hidrofoil e hidrofivio.

El servicio de transportación fluvial. Se presenta mediante servicio regular, servicio turístico, botes recreativos, deportivos y de fletamiento.

El servicio de transportación lacustre. Se presenta mediante servicio regular, servicio turístico, lanchas deportivas y de recreo y de fletamiento.

Transportación aérea:

Servicio aéreo regular.

Servicio aéreo fletado (charter).

Servicio de renta de aviones de pequeño porte (con o sin piloto).

Servicio de aviones particulares y helicópteros.

En el desarrollo de toda sociedad el transporte es uno de los elementos fundamentales. El desarrollo progresivo alcanzado años tras años hace del transporte un factor activo y progresista en constante perfeccionamiento organizativo y tecnológico.

El uso del transporte como un **servicio público** destinado al uso de cualquier persona, también ha proporcionado la condicionante para que se convierta en un **servicio turístico** a tal punto que determinadas formas de transportación como los vuelos charter o el servicio dimensional en

autobús solo son de carácter turísticos.

No distinguir el transporte público del privado plantea severas dificultades, ya que en muchas ocasiones algunos gobiernos se desentienden del control de la transportación social y permiten la venta de compañías aéreas o de otra naturaleza relacionadas con la transportación, a grandes compañías que toman en sus manos el control financiero y adoptan medidas de ajuste de plantillas y nueva política comercial, lo que ocasiona despidos masivos, fuga de capital y debilitamiento del control y la soberanía de esas naciones; es por ello que este tipo de autorización de inversión privada en los medios de transportación, debe ser muy controlada por el sector gubernamental, salvaguardando siempre los intereses nacionales de la sociedad; procurando ingresos y beneficios que posibiliten que más de la mitad de las acciones estén en manos del estado nacional.

Generalmente en todos los países el transporte público es uno de los elementos más importantes de la economía, ya que en el desarrollo de un país se debe contar con extensos sistemas de comunicación completos, rápidos, precisos y perfectamente articulados, de modo que la población y las mercancías puedan desplazarse por todo el territorio sin ningún obstáculo y a precios accesibles. En muchos países se enfrenta hoy la polémica relacionada con la organización, la gestión o la propiedad de los transportes públicos, esta polémica defiende la propiedad privada o estatal, perteneciente a la iniciativa privada nacional o extranjera o al gobierno nacional.

Muchos autores consideran que el transporte es un elemento socioeconómico pues en realidad no ha sido creado para el desplazamiento turístico en particular, sino es el producto del desarrollo histórico, social y científico de la propia sociedad, que en el mismo sentido de su desarrollo económico ha posibilitado que la tecnología pueda ser aplicada en función del transporte.

En el caso del turismo el transporte se ha convertido en el factor determinante de su desarrollo, pues las distintas divisiones y agrupaciones de transportación, o sea, el transporte terrestre, el transporte acuático y el transporte aéreo forman la base de distribución geográfica que obedece a los desplazamientos turísticos, ya sea localmente en un país o de una nación a otra (receptivos, emisores o al llamado flujo turístico interno).

La Organización Mundial del Turismo (OMT) y todas las organizaciones dedicadas a la actividad o representatividad turística destacan en sus proyecciones que Turismo y Transporte se constituyen en una unidad inseparable pues, en la actividad turística es de suma importancia los accesos a lugares de atracción, la seguridad del desplazamiento, el medio empleado para vincular el traslado de los turistas, el horario etc.

Los factores de medición del transporte son:

- Comodidad
- Agilidad
- Penetración
- Precio
- Rapidez
- Seguridad

En la economía del mundo de hoy, los transportes implican un factor relevante desde el punto de vista funcional pues, donde el transporte no existe o es mínimo, la actividad económica se reduce a niveles de subsistencia y autoconsumo.

Actualmente los medios de transporte coadyuvan al desarrollo económico de los países al transportar mercancías, materias primas, productos agrícolas, mercaderías, así como a las personas, pero la transportación tiene que ser económica y al alcance de quién la solicite, por eso el Estado debe jugar un papel de regulador en los precios importante.

El transporte es soporte determinante en el crecimiento de las grandes ciudades de cada país, una ciudad debidamente comunicada facilita que las actividades de la población se desarrollen sin contratiempos propiciando seguridad, bienestar e incremento del rendimiento económico de los trabajadores; el transporte juega un papel de integración de todos los elementos tanto de personas como de bienes.

En este trabajo se pretende fundamentar el papel del transporte terrestre en la Empresa Sucursal TRANSTUR S.A Santiago de Cuba y conocer además sobre la eficiencia y la importancia que asume esta entidad como parte fundamental en la transportación turística de nuestra provincia.

## **II. CLASIFICACIONES Y TIPOS DE TRANSPORTE.**

### **El Transporte Terrestre.**

Este tipo de transporte se desarrolló más despacio, durante siglos, los medios tradicionales de transporte, restringidos a montar sobre animales, carros y trineos tirado por animales, raramente excedían de un promedio de 16 Km/h. Mejoró poco hasta 1820, cuando el ingeniero británico George Stephenson adaptó un motor de vapor a una locomotora e inició, entre Stockton y Darlington, en Inglaterra, el primer ferrocarril de vapor, dando paso al desarrollo del ferrocarril.

**El transporte terrestre se clasifica como:**

- Transporte por ferrocarril

- Transporte por carretera

### **Principales medios de transporte.**

#### Por carretera:

- Automóvil.
- Autobús y autocar.
- Casas rodantes.
- Vehículos de renta.

#### Por ferrocarril.

- Locomotoras con sus coches.
- Coche motor.

### **Infraestructura:**

Todo servicio tiene incluido la red de carretera, la red de comunicación y los restantes elementos de la infraestructura.

- Central de autobuses.
- Puntos de rentas.
- Estaciones de ferrocarril.
- Estaciones de metros.

La actividad de operaciones, es el subsistema rector que norma, planifica, organiza, coordina, ejecuta, controla y resume la explotación del parque productivo en función del servicio de transportación, en correspondencia con el Objeto Social aprobado por la Entidad transportista; la que se caracteriza por su eficiencia, eficacia, racionalidad, elevado nivel de optimización y clara visión de la proyección estratégica; priorizando, en cualquier circunstancia, la total satisfacción de las expectativas de los clientes.

### **Principios Generales que rigen el subsistema de Operaciones:**

- La Operación estará orientada a potenciar de manera creciente su nivel de eficiencia, autoridad y competitividad.
- Las medidas que se adopten guardaran la necesaria integralidad con el resto de los subsistemas y estarán en función de la defensa de los intereses empresariales.
- Con el uso de las técnicas más modernas, propicia de manera permanente y cada vez más creciente una activa y sistemática participación de los dirigentes, especialistas, técnicos y trabajadores implicados en esta actividad.

- Cada uno de los eslabones del subsistema responde por el cumplimiento con efectividad y eficiencia del servicio que se ofrece por la instancia a que pertenece.
- Los cargos de Operaciones están diseñados sobre la base de la desagregación de las funciones.

### **Funciones principales de la Dirección de Operaciones.**

- Realizar la Planificación Estratégica de la Actividad de Operaciones de la Empresa.
- Participar de conjunto con otros subsistemas, en la confección del Plan de Negocios de la Empresa para el año.
- Coordinar los esfuerzos y las acciones de los subsistemas, factores y Divisiones integrantes de la Empresa para fortalecer y desarrollar la organización, ejecución y el control de la Explotación del parque productivo.
- Organizar metodológicamente la explotación del parque productivo de la Empresa con la creación de las Normas integrales y perspectivas de Calidad.
- Dirigir y ejecutar Programas de Investigación y Desarrollo de marcada influencia en el perfeccionamiento de la Actividad de Operaciones

### **Funciones de un Centro Nacional de Operaciones (CNO)**

- Análisis, coordinación, supervisión y perfeccionamiento de la Operación Nacional de renta de vehículos, transportación de pasajeros y carga por parte de las distintas flotas.
- Coordinar y supervisar la participación en el aseguramiento de las transportaciones que generan Eventos del primer nivel y/o de carácter nacional seleccionados.
- Recepcionar, analizar, compilar y poner a disposición el Parte Nacional de la Operación,
- Proponer modificaciones que se deben realizar al Sistema de Información, así como orientar la implantación de las mismas en los Centros de Operaciones.

### **El ferrocarril**

Fue el primer paso en el desarrollo de la transportación mundial desde mediados del siglo XVII. Mantiene actualmente su importancia en las medias distancias, tanto para el desplazamiento del tren de carga como para el de pasajeros; por ejemplo el ALQUITAINE, EL PARIS Y BODEAUX a más de 300KM/H.

Si se compara el ferrocarril con otros medios de transporte, se ve que continúa en muchos casos con ventajas, ya que transporta una mayor cantidad de personas o cargas, a velocidades iguales y algunas veces superiores que el transporte automotor.

Es más rápido que el transporte marítimo, es un medio de transporte sumamente importante. En la actualidad los trenes rápidos desplazan velocidades de más de 200km/h y ya algunos diseños alcanzan 800km/h.

En las redes urbanas de transporte de Europa, África, Asia, y América Latina este transporte es muy utilizado un ejemplo de esto lo constituyen los metros, tren subterráneo de gran uso en las grandes ciudades del mundo.

### **El transporte ferroviario en Cuba.**

Cuba es uno de los países con más alta densidad de vías férreas por kilómetros cuadrados y no es el medio de transporte más utilizado en la actualidad

El primer ferrocarril opero en Cuba en 1837, uniendo a la habana con el poblado de Bejucal. Sexto en el mundo, el ferrocarril cubano contribuyó de manera importante al desarrollo de la Isla como potencia azucarera mundial, Cuba fue unos de los primeros países en tener un tren eléctrico, puesto en marcha a principio de siglos y que aun se conserva.

Hoy existen locomotoras a vapor, que poseen un alto valor económico, museable y ecológico.

Ferro cuba, empresa especializada en la transportación de pasajeros por ferrocarril desarrolla los esfuerzos por explotar el ferrocarril en función del turismo, garantizando al turismo recorridos tales como: Opcionales a paquetes turísticos a través de todas las provincias, convenidos con turoperadores y agencias de viaje en coche motor, FIAT, BUS, con aire acondicionado, servicio de bar cafetería y asientos reclinables, desde Casa Blanca a Matanzas y desde Trinidad-Valle de los ingenios, hasta torre Iznaga-Manaca, también Guanabo-Boquerón.

En muchas provincias de Cuba se exponen más de 200 locomotoras perfectamente conservadas que tienen más de un siglo de existencia.

### **Ventajas del servicio ferroviario.**

- 1) En pocos viajes el tren puede transportar gran cantidad de pasajeros y carga ahorrando tiempo y dinero.
- 2) Comodidad que le brinda sobre todo en largos viajes.
- 3) Para la construcción de instalaciones turísticas, la transportación de materiales de la construcción y manufactura de todo tipo con tarifas reducidas.
- 4) Se pueden organizar y distribuir grandes volúmenes de mercancías que los usuarios le confían para su transportación.

### **Desventajas del servicio ferroviario.**



- 1) Necesita de una gran y costosa infraestructura, grandes inversiones en vías e instalaciones.
- 2) Capital poco flexible, inmovilizado en obras fijas como puentes, túneles, pedraplenes para las vías etc...
- 3) El traslado de las mercancías perecederas a corta distancia, se prefiere hacerlo en autotransporte con el sistema puerta a puerta, por lo que cada día la transportación continental por carretera le quita mercado al ferrocarril.

### **III. PRINCIPALES MEDIOS DE TRANSPORTE. ALQUILER Y RENTA.**

#### **Concepto de automóvil.**

El automóvil es un vehículo que se desplaza por una superficie, a través de ruedas mediante la transmisión de la fuerza generada por un motor propio que consume determinado tipo de energía. Lo conforman la carrocería, chasis, motor y otros accesorios.

#### **Servicio de automóvil.**

Puede ser proporcionado con o sin conductor. El servicio con conductor es utilizado para paseos, recorridos y excursiones locales, o bien para un más prolongado servicio a ejecutivos. El servicio sin conductor es fundamentalmente empleado por la renta de autos.

#### **Servicio de Taxis en Cuba.**

Al llegar a un aeropuerto internacional cubano o una Terminal de cruceros, el visitante extranjero cuenta generalmente con un transporte esperando para conducirlo hasta el hotel contratado. En estos mismos casos la agencia suele ocuparse de confirmar a tiempo el pasaje de regreso y trasladar de nuevo a la Terminal aérea al viajero al concluir este sus vacaciones.

En las calles de ciudades importantes del país las personas pueden acceder a un taxi de turismo con suma facilidad o solicitarlo por teléfono; tanto los taxis de turismo como los autos alquilados, pueden ser utilizados en traslados interprovinciales e intermunicipales.

#### **Servicio de Renta de autos.**

El servicio sin conductor ofrece múltiples ventajas, ya que el turista puede desplazarse a su antojo por los lugares que escoja.

#### **Generalidades del servicio en la renta.**

Funciona muy parecido en todo el mundo, pudiéndose rentar directamente en las oficinas de la compañía arrendadora, por medio de agencias de viajes, se pueden rentar o efectuar su devolución dentro de la misma ciudad, o se rentan en una plaza y liquidan en otra. Las tarifas de pago incluyen un seguro de responsabilidad contra muerte, lesiones personales y responsabilidad por daños en

propiedad ajena, pérdida o daño al vehículo, el cliente queda protegido contra la pérdida o daños al vehículo por incendio, robo o daño por colisión en exceso de una cifra determinada.

**El cliente debe cubrir adicionalmente:**

1. Gasolina, impuestos y robo parcial.
2. Una tarifa diaria o semanal en caso de querer gozar de cobertura total del seguro.
3. El pago adicional de recargo por no cumplir con las cláusulas del contrato.

**Para rentar un auto, el cliente debe:**

- 1- Tener mayoría de edad.
- 2- Poseer licencia de conducción.
- 3- Mostrar una identificación adicional a la licencia de conducción.
- 4- Presentar tarjeta de crédito, otros pagares o dinero en efectivo.

**Flexi Fly & Drive**

Producto hecho a la medida de los visitantes que desean disfrutar libremente de unas vacaciones sin formalidades, horarios, ni itinerarios predeterminados, con su familia o amigos, conduciendo un automóvil estándar con kilometraje ilimitado y la posibilidad de alojarse en cualquiera de los hoteles de la Cadena en toda la Isla a un precio muy económico, durante 6, 7,13 o 14 noches a elección del cliente.

**Ventaja de la oferta Flexi Fly & Drive.**

Flexibilidad máxima, lo que permite a los clientes diseñar su propio programa de vacaciones escogiendo los lugares a visitar y los hoteles donde alojarse.

**Servicio de Ómnibus y Microbús. (Autocares, autobús)**

Servicio de mayor auge por ser el de mas bajo costo promedio y mayor capacidad de usuarios, hecho que beneficia considerablemente al movimiento de turistas. Los ómnibus y micros operan en líneas regulares y servicios discrecionales.

Las líneas de servicio discrecional cuya operación es básicamente turística permiten la elaboración de recorridos masivos establecidos en forma frecuente o eventual, con vehículos especiales de mayor confort y visibilidad tal es el caso de TRANSTUR en nuestro país que opera modernos ómnibus marca VOLVO, MERCEDES, YOUTONG y otros de reconocidas marcas.

**IV. EL TRANSPORTE EN EL SECTOR DEL TURISMO**

**Empresas de Transporte Turístico Terrestre.**

Existen diversas agencias arrendadoras de autos en el mundo; algunas cubren prácticamente los

cinco continentes como por ejemplo AVIS, HERTZ, EUROCAR o BUDGET.

### **Principales empresas en el transporte turístico por carretera en Cuba.**

La creciente importancia que en el avance de la industria turística cubana ha ido ganando el transporte turístico por carretera testimonia una flota moderna y compuesta por cerca de ocho mil vehículos, más de 300 agencias, puntos de alquiler, paradas de taxis y el volumen de operaciones que en el transcurso del 2005 rebasó con creces los 100 millones de dólares.

A finales de la década de los ochenta, solo tres transportistas operaban directamente en función del incipiente movimiento turístico: TRANSTUR, HAVANAUTOS, y VERACUBA, hoy existe un número mayor de transportistas con facilidades para adquirir paquetes que incluyen el alquiler de coches con casa, o con alojamiento en hoteles, alquilar un vehículo en un polo determinado y realizar su devolución en otro, por otra parte se continúa empleando el traslado en modernos ómnibus de hasta 40 plazas con categoría de cinco estrellas y el servicio de auxilio en carretera, talleres de reparaciones o sustitución de vehículos por averías, mientras que el abastecimiento principal de combustible es asumido por dos cadenas de servicios: CIMEX-CUPET, de la corporación CIMEX, y Oro Negro, del holding empresarial CUBALSE.

El transporte turístico por carretera es operado por la entidad TRANSTUR SA, perteneciente al MINTUR, entidad que a continuación haremos referencia en este trabajo.

### **Características Generales de TRANSTUR Santiago.**

Transtur S.A., Grupo Empresarial de transporte turístico, pone a disposición del cliente en todo el país los servicios de alquiler de ómnibus y microbuses, así como renta de autos con y sin choferes, brinda además, servicios técnicos automotores, de comunicación y de asistencia técnica en la vía, con cobertura nacional.

Surgida el 13 de octubre de 1980, como empresa de transporte turístico, esta entidad, dio paso a una nueva organización como transportista del turismo en Cuba, en este mismo año comenzó a ofrecer el servicio de renta de autos mediante una sociedad con la corporación CIMEX. En el año 1994 se consolidó y se erige TRANSTUR como Sociedad Anónima y el 1 de noviembre del 2004, queda resultante de la fusión de las antiguas empresas de Transtur y Veracuba, respondiendo al nombre de Grupo Empresarial Transtur.

El 1ro de mayo del 2007, por decisiones del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, se decide la reunificación y reordenamiento de la Actividad de la Renta de Autos dentro del Ministerio del Turismo y se traspasan a esta Entidad las acciones que se realizaban en este sentido, en las

Rentadoras de Havanautos, perteneciente al grupo CIMEX y MICAR del Grupo CUBALSE, con lo cual surge una nueva reestructuración del Grupo Transtur.

El 1ro de mayo del 2008, se realiza un traspaso de la actividad de Taxis al Ministerio del Transporte, el cual, por decisiones de la Dirección del país, asumiría todos los servicios que se prestarían a todos los clientes, tanto nacionales como extranjeros en esta modalidad, por esta razón, nuevamente el Grupo Transtur sufre una reestructuración en sus servicios y en los momentos actuales, solo ofrece los servicios de la Renta de Autos Ligeros y el Alquiler de los Servicios de Ómnibus.

Esta empresa ha ido consolidando su posición en el mercado de la transportación turística en Cuba, basando su liderazgo en la calidad de sus servicios y la profesionalidad de todos sus miembros, alcanzando excelentes resultados en las diferentes modalidades de servicios que ofrecen a sus clientes, lo que ha motivado que TRANSTUR S.A. sea la empresa transportista oficial de los principales eventos que se realizan en el país, ofreciendo medios de transporte con excelente confort y condición técnica, guiados por profesionales choferes con un amplio conocimiento de Cuba y sus carreteras.

La Empresa Transtur Sucursal Santiago de Cuba, se encuentra ubicada en la Avenida de los Desfiles, S/N en el Reparto la Risueña, con las siguientes coordenadas:

Al Norte	→	Base Agencia de carga Camiones del Oriente y el poblado del Camino de la Ceiba.
Al Sur	→	Avenida de los Desfiles y Centro de Convenciones “Heredia”.
Al Este	→	Base de ómnibus locales “Las Américas”.
Al Oeste	→	Avenida de Las Américas y Plaza de la Revolución General Antonio Maceo.

Esta entidad tiene como **Objeto Social**.

Prestar servicios de transportación turística mediante las siguientes marcas comerciales:

**Ómnibus Transtur:** Servicios de Transportación masiva de pasajeros con chofer, en ómnibus grandes, medianos y microbuses en la ejecución de Transfer In/Out, solicitudes de servicios vinculados a estas categorías de vehículos mediante contratos.

**Renta Cubacar, Havanautos y Rex:** Sucursales de renta de autos de Transtur que prestan servicios de alquiler de Autos y Jeep, con o sin chofer sujetos a diferentes modalidades, como son:

- Rentas al Buró

- Reservas a través de los Turoperadores (TTOO) Internacionales
- Rentas Lineales

Ofrecen un servicio de renta de forma personal, con autos de diferentes marcas y modelos, cuenta con servicios complementarios tales como: reparaciones de autos, asistencia técnica a clientes en los caso de roturas, accidentes u otros percances, servicios de autos con choferes experimentados, reservaciones previas a su llegada al país, orientación turística de forma general, etc. Participa con sus vehículos en las modalidades y programas de los productos Free Way & Fly and Drive que pertenece a la agencia de viajes Cubanacán Viajes Tours y otras compañías del Mintur.

El mayor número de reservaciones son efectuadas a través de clientes que provienen de aproximadamente 15 turoperadores, principalmente de Francia y España. El resto de las operaciones son realizadas a través de Internet ya que ha desarrollado un sistema de reserva por esta vía y la Agencia de Viajes principalmente, además de la venta directa o de mostrador, esta última con el menor volumen de operaciones. Además, presta Servicios de Auxilios en Carretera y Reparación Móvil a medios de transporte turísticos, así como servicios de transportación a pasajeros nacionales en los retornos de los Ómnibus vacíos al polo de Origen.

#### **MISIÓN:**

Su misión es satisfacer las necesidades de sus clientes, garantizando el transporte turístico por toda Cuba en modernos y confortables ómnibus y autos rentados, así como otros servicios generales, con la profesionalidad que aseguran más de 20 años de liderazgo del sector en el país.

Transtur Santiago: “La mejor y mayor empresa de servicios de ómnibus y renta de vehículos que con la más alta profesionalidad, calidad, seguridad y confort les ayuda a conocer los caminos de Cuba”.

#### **VISIÓN:**

Somos líderes en el servicio del Transporte Turístico con modernos autos, jeep, ómnibus, en las modalidades de Transfer, Opcionales y Alquiler.

La estructura organizativa responde a la actividad económica de la organización, cuenta con una estructura plana, creada con el objetivo de garantizar el buen funcionamiento de la misma, en la cual el 60% de sus trabajadores se encuentran directamente vinculados a los servicios, en las áreas productivas y en el personal de apoyo en las áreas técnicas y de operaciones, los cuales aseguran el buen estado técnico del parque de equipos para la prestación de los servicios fundamentales.

**Política de Calidad del Grupo Empresarial de Transporte Turístico Transtur S.A.**

EL Grupo Empresarial de Transporte Turístico Transtur S.A perteneciente al Ministerio del Turismo, se distingue de sus competidores por satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, por su trato personalizado, por la profesionalidad y la calidad de los servicios que presta y comercializa, logrando, con la participación y profesionalidad de sus trabajadores la Mejora Continua para convertirse en la Agencia Transportista preferida por los clientes.

Esta Entidad tiene entre sus valores compartidos:

Valores Finales:

- Eficiencia
- Honradez
- Patriotismo
- Sencillez
- Moral Revolucionaria
- Modestia

Valores Instrumentales

- Calidad
- Ética
- Creatividad
- Alta profesionalidad
- Hospitalidad
- Solidaridad

La compañía transporta clientes en su mayoría de Italia, Francia, España, Alemania, Canadá y Cubano – Americanos.

Para el análisis del Cliente Externo se realizan mensualmente por parte de las Agencias de Viajes, conjuntamente con la Sucursal, encuestas de satisfacción de clientes, en las cuales se evalúan diferentes parámetros tales como: limpieza del vehículo, climatización, confort, aspecto personal y cortesía del chofer, entre otros; dichas encuestas son aplicadas por los choferes de ómnibus a cada cliente que se le presta el servicio.

Para la distribución de sus productos, la Empresa Transtur S.A. Santiago utiliza los siguientes canales:

**Agencias de Viajes:**

**Ómnibus**

**Renta**

Cubanacán	Punto de ventas de la Empresa
Cubatur	Internet
Havanatur	Central Nacional de Reservas
Ecotur	
Amistur	
Paradiso	
Villa Colibrí	
Consejo de Estado	

El Consejo de Estado se tiene en cuenta, ya que en estos momentos, debido a la Batalla de Ideas en la que se encuentra inmerso el país, se le presta servicios en las operaciones de Colaboración Médica y en la Atención a Misiones.

El principal proveedor de la Sucursal es la Casa Matriz, esta le provee de piezas de repuesto, neumáticos, combustibles y lubricantes, herramientas y equipos tecnológicos, pero también le suministran otras entidades:

- CUPET – CIMEX (Combustible)
- DIVEP (Piezas)
- ENSUNA (Otros insumos)
- SERVISA (Alimentación)

A continuación se relacionan las Oportunidades y Amenazas que la Empresa tiene identificadas dentro del Banco de Fuerzas Externas:

#### **OPORTUNIDADES:**

- Fidelidad en los Clientes.
- Presencia de otras Sucursales del Grupo Empresarial en todo el país.
- Alta demanda de los Servicios.
- Adquisición de vehículos nuevos para los servicios.

#### **AMENAZAS:**

- Dependencia de la Casa Matriz.
- Mal estado de las Vías y Carreteras.
- Polo Turístico de Santiago de Cuba descomercializado.
- Poca Estimulación Material a Cuadros y Trabajadores.

Del Banco de Fuerzas Internas la Empresa tiene identificadas las Fortalezas y Debilidades

siguientes:

**FORTALEZAS:**

- Alta Profesionalidad en la prestación de los servicios.
- Servicio las 24 horas.
- Existencia de un Sistema de Gestión de la Calidad en algunas áreas de la Entidad.
- Ser uno de los transportistas más fuertes del Polo.
- Ser la transportista de los dos más grandes receptivos del MINTUR.

**DEBILIDADES:**

- Deficiente gestión de Aseguramiento Técnico – Material.
- Demora excesiva en la reparación y reposición de los vehículos alquilados.
- Demora excesiva en el mantenimiento de los vehículos.

En la Empresa Transtur Sucursal Santiago de Cuba, los parques de transporte se conforman de la siguiente manera:

**PARQUE OMNIBUS TRANSTUR**

<b>Categoría</b>	<b>Marca</b>	<b>Capacidad</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Grandes</b>	Mercedes Benz	49 plazas	11
	Yutong	44 plazas	11
	Yutong	34 plazas	6
	Yutong	16 plazas	8
<b>Medianos</b>	Yutong	29 plazas	6
	Yutong	24 plazas	2
	Kinglong	24 plazas	12
	Kinglong	10 plazas	2
<b>Pequeños</b>	Mercedes Benz Vito		2
	Hyunday HITQ		4

**PARQUE DE AUTOS HAVANAUTOS**

<b>Categoría</b>	<b>Marca</b>	<b>Modelo</b>
<b>Medio</b>	Samsung	SM3
<b>Medio Alto</b>	Samsung	SM5

**PARQUE DE AUTOS REX**



<b>Categoría</b>	<b>Marca</b>	<b>Modelo</b>
<b>Medio</b>	Seat	Ibiza
<b>Estándar</b>	Seat	Altea XL
<b>Alto Estándar</b>	Audi	A4 T/MEC
	VW	Passat
<b>Premium</b>	Audi	A4 T/AUTOM
<b>Lujo</b>	Audi	A6
<b>Minivan</b>	Hyundai	TQ H1

### **PARQUE DE AUTOS CUBACAR**

<b>Categoría</b>	<b>Marca</b>	<b>Modelo</b>
<b>Económico</b>	Hyundai	Atos
	Hyundai	I 10 T/MEC
	Geely	CK
<b>Jeep Económico</b>	Suzuki	Jimmy
<b>Medio</b>	Kia	Rio
	Geely	MK
	Geely	FC
	Hyundai	Accent
<b>Medio Alto</b>	Hyundai	Sonata excepto 2010-2011
	Emgrand	EC 820
<b>Jeep Alto Estándar</b>	Kia	Sportage
<b>Premium</b>	Hyundai	Sonata 2010-2011
<b>Van</b>	Hyundai	H1TQ

A continuación expondremos brevemente algunos de los datos relacionados con la eficiencia de la Empresa TRANSTUR Sucursal Santiago de Cuba.

### **INDICADORES DE EXPLOTACIÓN DE OMNIBUS**

<b>INDICADOR</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Vehículo Promedio Existente	36	36	37	55	57	60
Vehículo Promedio Trabajando	20	20	20	26	27	28

Vehículo Promedio TALLER	10	11	13	10	36	36
C.D.T.	84	77,6	82	83	62	60
C.A.R.	67	62	60	65	64	65
C.A.P.	60	60	55	51	46	45
Ingresos CUC	1028,80	1049,90	1140,40	1345,30	1463,70	1584,80
Ingresos Prom. Día x Vehículo Existente	78,30	79,90	84,44	67,01	70,35	71,00
Ingresos Prom. Día x Vehículo Trabajando	140,93	143,82	149,14	141,76	150,00	157,00
INDICE DE CONSUMO (Km/Litros)	3,3	3,33	3,31	3,57	3,74	3,96
INGRESO POR LITRO DE COMBUSTIBLE	1,8	1,8	1,74	1,90	1,99	2,20

### INDICADORES DE EXPLOTACIÓN DE RENTA DE AUTOS

INDICADOR	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Vehículo Promedio Existente	265	231	265	294	258	256
Vehículos Promedio Disponibles	212	185	183	203	204	215
Vehículo Promedio Trabajando	89	106	120	147	145	153
Vehículo Promedio Inactivo	30	38	40	53	41	30
Vehículo Promedio Taller	50	87	105	94	71	73
C.D.T.	80	80	69	81	73	72
C.A.P.	51	53	45	51	57	60
C.A.P.(BUEN ESTADO TECNICO)	52	63	75	73	79	84
Ingresos de Renta CUC	1880,50	1901,60	2402,30	2945,10	2850,30	2997,50
Ingreso sin venta de combustible	1761,50	1729,50	2258,70	2796,30	2656,90	2831,80
Ingresos Prom. Dia x Vehículo Existente	19,44	22,55	24,84	27,44	28,32	30,31
Ingresos Prom. Dia x Vehículo Trabajando	57,89	49,15	54,85	54,89	50,20	50,71

## COMPORTAMIENTO DE LOS PORTADORES ENERGETICOS

Portador	U/M	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Electricidad	Kw	266667	219249	235800	254604	191146	234302
Diesel	L	907873	752220	829600	834230	795016	831530
Gasolina Especial	L	258349	300083	208300	283266	230172	279360
Agua	M3	2333	1174	1945	1868	4903	4578
Lubricantes	L	28661	15582	16100	12060	15222	13545

### Indicadores Económicos de Eficiencia. UM. M/P

Indicadores Fundamentales	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Tendencia (%)
Ingresos Totales	4233.60	4400.50	5419.70	5783.30	5762.10	6784.80	9.89
Ingresos Divisa	3613.00	3703.90	4257.30	4658.30	4329.30	4595.70	4.92
Ómnibus	1028.80	1049.90	1140.40	1345.30	1463.70	1584.80	9.02
Taxi	699.10	700.00	673.10	263.10			(27.80)
Renta	1880.50	1901.60	2402.30	2945.10	2850.30	2997.50	9.77
Costos y Gastos Divisa	2843.20	2694.30	1880.60	1779.47	1855.50	1793,50	9.11
Utilidad Total	-259.30	-398.70	8.00	533.40	236.50	916.00	228.71
Utilidad Divisa	769.80	1009.60	2376.70	2880.60	2473.90	2802.10	29.48
Costo por Peso Total	1.06	1.09	0.9990	0.9080	0.9590	0.8650	(3.98)
Costo por Peso Divisa	0.79	0.73	0.44	0.3820	0.4290	0.3900	(13.16)

Fuente: Tomado de Informe económico de la entidad.

Para el cálculo de la tendencia se aplicó la siguiente fórmula, a continuación se muestra para el indicador Ingresos Totales.

$$\begin{aligned}
 {}^{n-1}\sqrt{(IT\ 2010 / IT\ 2005) - 1} * 100 &= {}^5\sqrt{(6784.80 / 4233.60) - 1} * 100 \\
 &= (1.0989 - 1) * 100 \\
 &= 0.989 * 100 \\
 &= 9.89 \%
 \end{aligned}$$

Dónde:

IT: Ingresos Totales

n: Número de años

A continuación analizaremos algunos de los indicadores anteriormente mostrados, con el objetivo de analizar su nivel de actividad (Ver Anexo 1). La empresa analizada generalmente mide sus resultados en moneda total, pero en el siguiente análisis se desglosará la actividad que genera divisa por su importancia en la gestión económica de la entidad, aunque se reconoce que el uso de la doble moneda genera distorsión en el análisis de algunos indicadores.

Ingresos Divisa: En la tabla anterior se puede observar que la partida de ingreso analizada ha mantenido un comportamiento ascendente en el transcurso de los años analizados, ya que si se comparan con el año 2010 (año base) todos muestran incremento, aunque se debe destacar que el año 2013 fue el de mejor resultado alcanzado por la entidad, teniendo un ligero decremento en el 2014 que ya es superado en el año 2015, por lo que la empresa mantiene una influencia a obtener resultados positivos en esta partida.

Costos y Gastos Divisa: Partiendo de los resultados mostrados en la tabla anterior, se puede apreciar que la empresa presenta una buena situación en cuanto a sus costos y gastos en divisa, ya que estos tienden a disminuir de un periodo a otro, situación que resulta muy favorable para la entidad pues, le permite obtener mayores utilidades en los periodos analizados. De igual manera en esta partida el año 2013 es el que presenta mejor resultado, aunque en el año 2014 se evidencia un ligero incremento de los costos, ya en el 2015 retoman su curso a la disminución.

Utilidad Divisa: En los años analizados se puede observar que la empresa ha obtenido niveles de utilidad positivos, esto viene dado por la relación directa que tienen los ingresos y costos en dichos periodos, los cuales mantienen resultados favorables permitiéndole a la empresa cumplir con su objetivo fundamental que es la obtención de beneficios (ganancias). El año 2013 es el que presenta mayor nivel de utilidad debido a que en este se alcanza un mayor incremento en los ingresos y un descenso considerable en los costos, no siendo así en el año 2014 donde la empresa sufre un deterioro en sus utilidades el cual es superado en el próximo periodo, manteniendo la tendencia de esta partida al incremento.

## **CONCLUSIONES**

Después de realizado el siguiente trabajo investigativo en la Sucursal TRANSTUR S.A Santiago de Cuba, tanto en sus aspectos organizativos como económicos, se llega a las siguientes conclusiones:

1. La entidad objeto de análisis, posee una estructura organizativa que le permite cumplir con su objeto social, así como con todos los procedimientos económicos – financieros establecidos en el país.
2. En el período evaluado, las decisiones tomadas por la dirección basada en los resultados alcanzados en los periodos analizados, han estado acorde con el objeto social para el cual fue creada.
3. La entidad presenta buena calidad en la prestación de los servicios a sus clientes, por lo que estos le manifiestan fidelidad a la misma, permitiéndole ocupar una posición ventajosa ante la competencia de otras entidades con igual objeto social.
4. La Sucursal en los años analizados muestra resultados favorables en cuanto a sus indicadores económicos fundamentales influenciados por el incremento de sus ingresos y la disminución de sus costos, lo que le ha permitido alcanzar en todos los años analizados niveles positivos de utilidad.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Materiales de estudio en soporte digital, otorgados por el profesor de la asignatura Gestión de Transporte.
- Información otorgada por la Empresa TRANSTUR S.A. Sucursal Santiago de Cuba.

## ANEXO 1

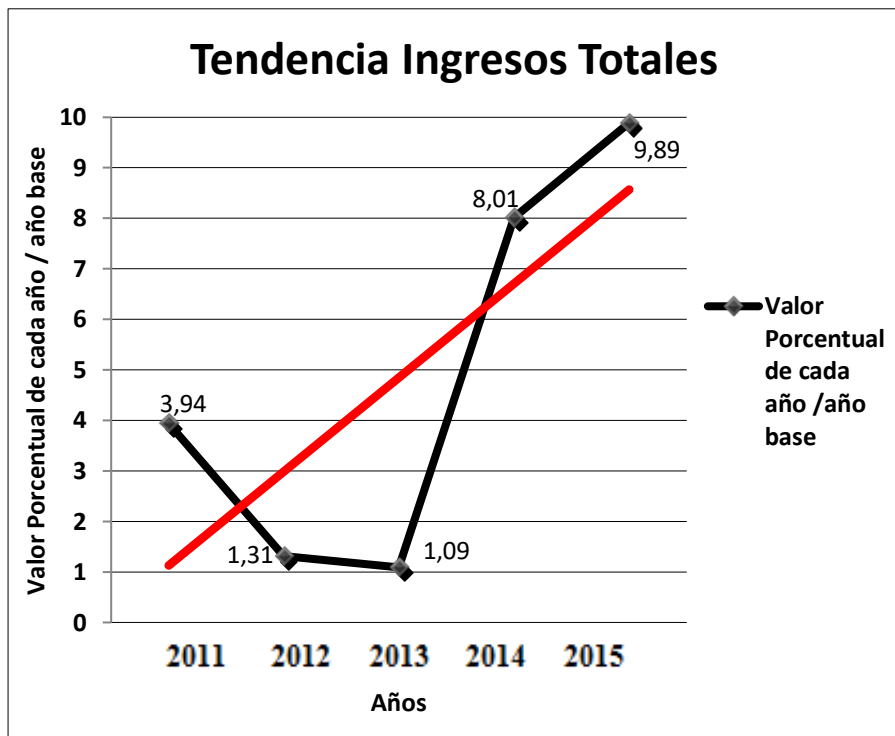
### Análisis Comparativo Horizontal

<b>Indicadores</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>
Ingresos Totales	3,94	23,16	6,71	-0,37	17,75
Ingresos Divisa	2,52	14,94	9,42	-7,06	6,15
Ómnibus	2,05	8,62	17,97	8,80	8,27
Taxi	0,13	-3,84	-60,91	-100,00	
Renta	1,12	26,33	22,60	-3,22	5,16
Costos y Gastos Divisa	-5,24	-30,20	-5,38	4,27	-3,34
Utilidad Total	53,76	-102,01	6567,50	-55,66	287,32
Utilidad Divisa	31,15	135,41	21,20	-14,12	13,27
Costo por Peso Total	2,83	-8,35	-9,11	5,62	-9,80
Costo por Peso Divisa	-7,59	-39,73	-13,18	12,30	-9,09

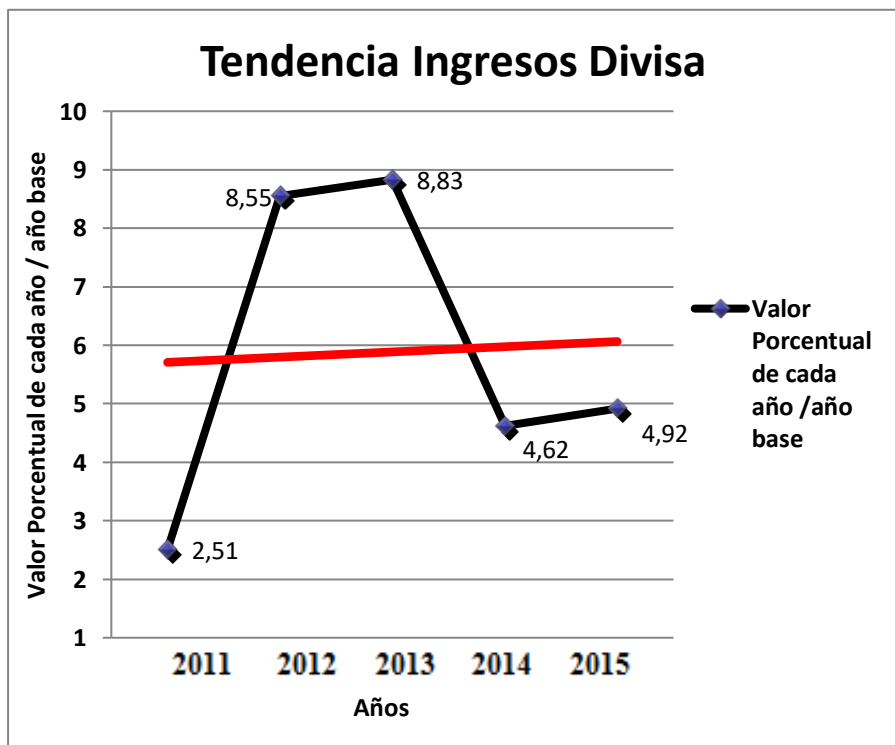
Fuente: Tomado de Informe económico de la entidad. Elaboración propia de la autora.

Nota: En este análisis los resultados positivos representan aumentos de la partida que se analiza con relación al periodo anterior, y los resultados negativos representan disminuciones.

## ANEXO 2

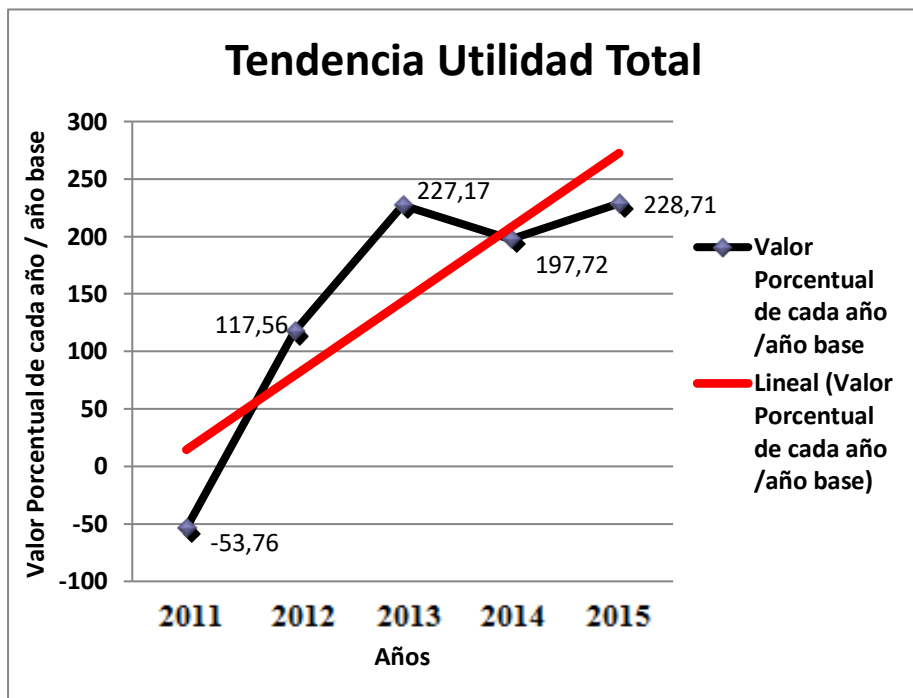


INGRESOS TOTALES	
Años	Valor Porcentual de cada año / año base
2011	3,94
2012	1,31
2013	1,09
2014	8,01
2015	9,89

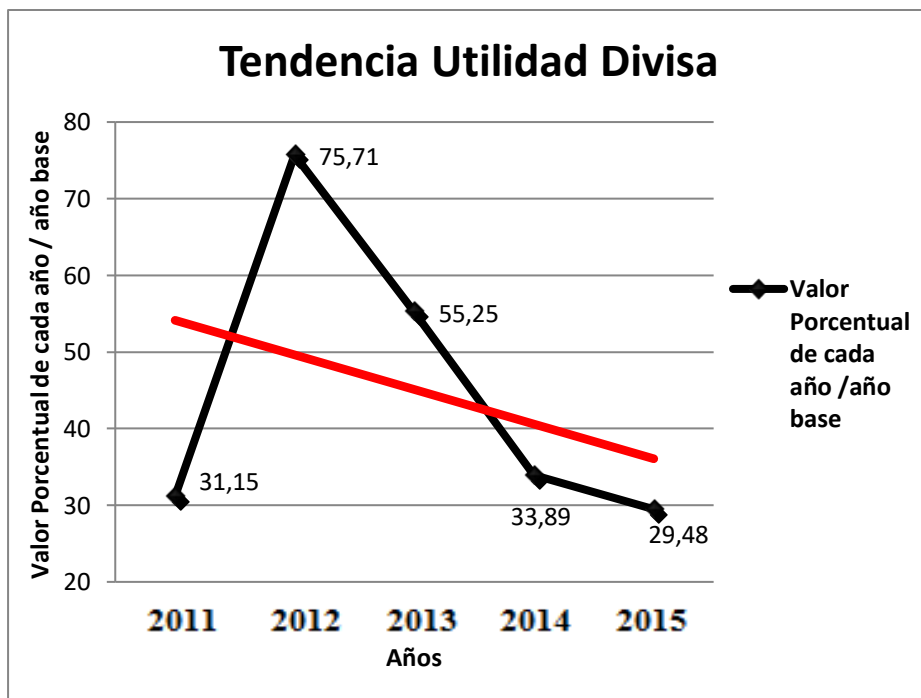


INGRESOS DIVISA	
Años	Valor Porcentual de cada año / año base
2011	2,51
2012	8,55
2013	8,83
2014	4,62
2015	4,92

### ANEXO 3



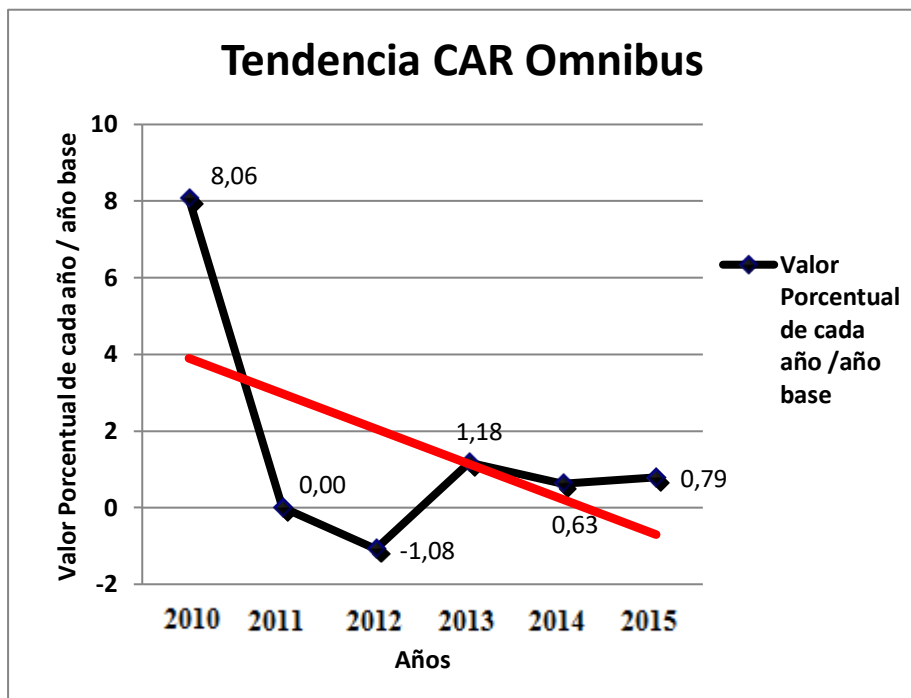
UTILIDAD TOTAL	
Años	Valor Porcentual de cada año / año base
2011	-53,76
2012	117,56
2013	227,17
2014	197,72
2015	228,71



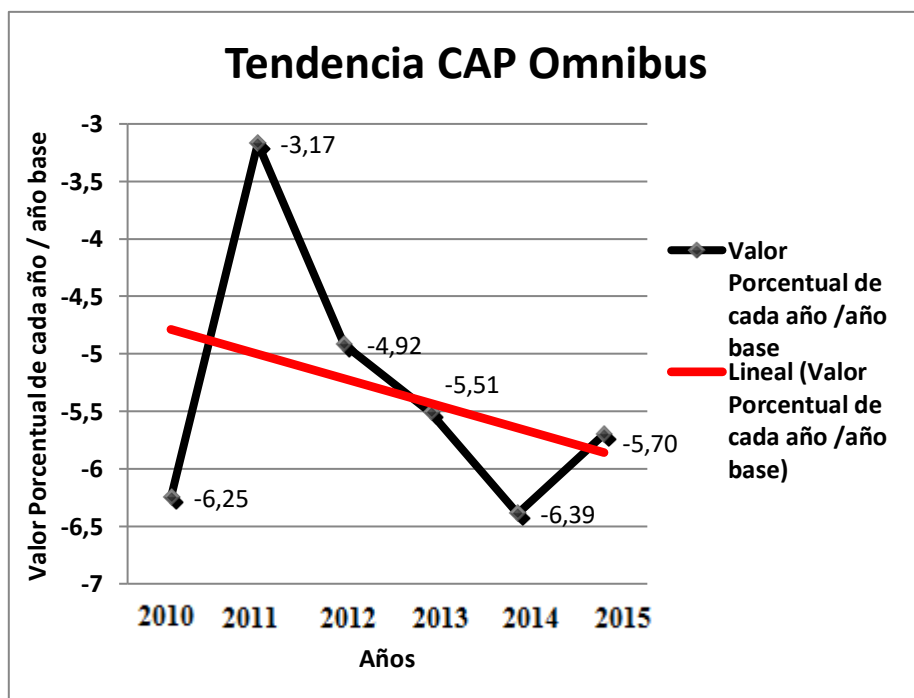
UTILIDAD DIVISA	
Años	Valor Porcentual de cada año / año base
2011	31,15
2012	75,71
2013	55,25
2014	33,89
2015	29,48



## ANEXO 4

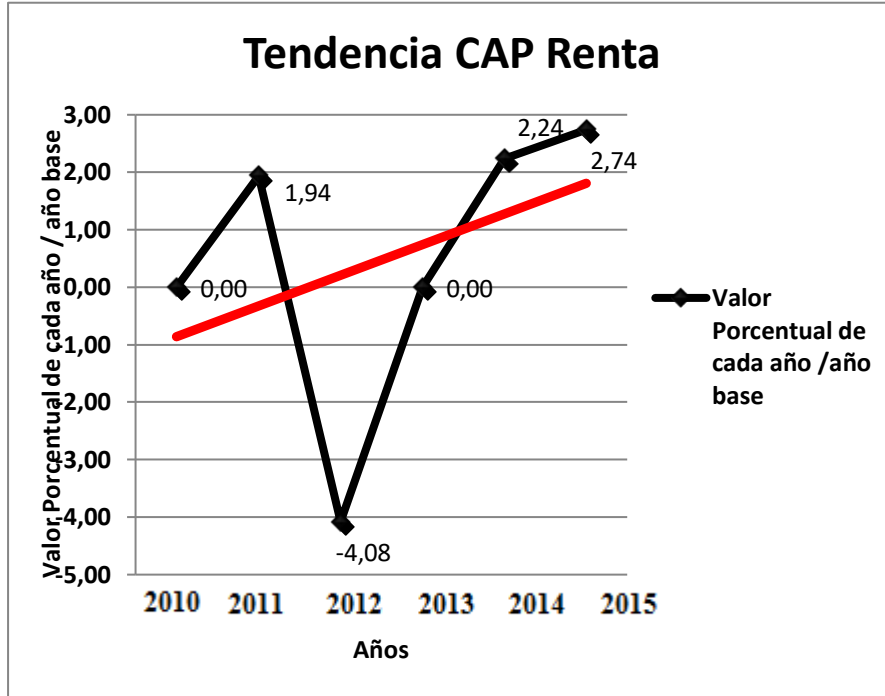


OMNIBUS CAR	
Años	Valor Porcentual de cada año /año base
2010	8,06
2011	0,00
2012	-1,08
2013	1,18
2014	0,63
2015	0,79

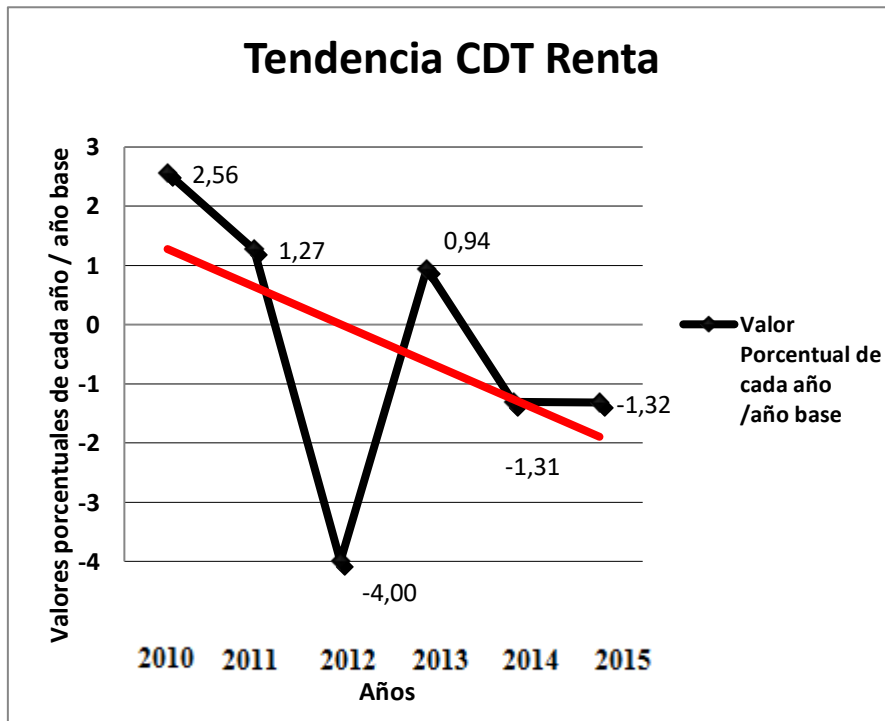


OMNIBUS CAP	
Años	Valor Porcentual de cada año /año base
2010	-6,25
2011	-3,17
2012	-4,92
2013	-5,51
2014	-6,39
2015	-5,70

## ANEXO 5



RENTA CAP	
Años	Valor Porcentual de cada año / año base
2010	0,00
2011	1,94
2012	-4,08
2013	0,00
2014	2,24
2015	2,74



RENTA CDT	
Años	Valor Porcentual de cada año / año base
2010	2,56
2011	1,27
2012	-4,00
2013	0,94
2014	-1,31
2015	-1,32