

## ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO EN LAS PLATAFORMAS DE MOVILIDAD PARA DETERMINAR ESTRATEGIAS EN LOS TAXIS LOCALES DE TABASCO.

## ANALYSIS OF USER PERCEPTION IN MOBILITY PLATFORMS TO DETERMINE STRATEGIES IN LOCAL TAXIS IN TABASCO.

José Armando De La O López<sup>1</sup>, Dra. María del Carmen Ancona Alcocer<sup>2</sup>,  
Dr. William Baldemar López Rodríguez<sup>3</sup>

<sup>1</sup>José Armando De La O López, Josearmandodelaoo4@gmail.com,  
<https://orcid.org/0000-0003-2664-4528>, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

<sup>2</sup>Dra. María del Carmen Ancona Alcocer, caraa@hotmail.com,  
<https://orcid.org/0000-0003-0818-3254>, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

<sup>3</sup>Dr. William Baldemar López Rodríguez, willbaldemar.oficial@gmail.com,  
<https://orcid.org/0000-0003-4095-0193>, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

### RESUMEN

El presente estudio analiza la percepción de los usuarios de plataformas de movilidad y taxis locales en el estado de Tabasco, con el objetivo de identificar estrategias que permitan a los servicios tradicionales competir frente a las aplicaciones digitales. Se empleó un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo, aplicando encuestas a 112 usuarios en tres colonias del municipio central. Los resultados muestran que los usuarios valoran principalmente seguridad, rapidez, comodidad y eficiencia, destacando una clara preferencia por plataformas como Uber y DiDi, percibidas como más confiables y modernas que los taxis locales. Asimismo, se evidencia que los taxis tradicionales han experimentado una disminución significativa en la demanda y los ingresos de sus conductores, reflejando la necesidad de implementar mejoras en infraestructura, atención al cliente y adopción tecnológica. La discusión indica que la competitividad de los servicios de taxi depende de su capacidad para adaptarse a las expectativas de los usuarios y que la falta de regulación limita la equidad en el transporte urbano. En conclusión, la innovación tecnológica, la mejora de la experiencia del usuario y el diseño de estrategias de fidelización son fundamentales para que los taxis locales se mantengan competitivos y puedan coexistir con los servicios de movilidad digital, asegurando un transporte seguro, eficiente y de calidad para la población.

**Palabras clave:** *plataformas de movilidad, taxis locales, percepción del usuario, innovación tecnológica, transporte urbano.*

Fundación Tecnológica Autónoma del Pacífico.  
ISSN: 2539-2255 (En Línea).  
Cali - Colombia.



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons  
Atribución - No Comercial - Sin Derivadas 4.0 Internacional.

Medio de difusión y divulgación de investigación de la Fundación Tecnológica Autónoma del Pacífico.

## ABSTRACT

This study analyzes the perception of users of mobility platforms and local taxis in the state of Tabasco, aiming to identify strategies that allow traditional services to compete with digital applications. A quantitative approach and descriptive design were used, applying surveys to 112 users in three neighborhoods of the central municipality. Results indicate that users primarily value safety, speed, comfort, and efficiency, showing a clear preference for platforms such as Uber and DiDi, perceived as more reliable and modern than local taxis. Additionally, local taxis have experienced a significant decrease in demand and driver income, highlighting the need for improvements in infrastructure, customer service, and technology adoption. The discussion shows that the competitiveness of taxi services depends on their ability to meet user expectations and that the lack of regulation limits equity in urban transportation. In conclusion, technological innovation, improved user experience, and loyalty strategies are essential for local taxis to remain competitive and coexist with digital mobility services, ensuring safe, efficient, and quality transportation for the population.

**Keywords:** *mobility platforms, local taxis, user perception, technological innovation, urban transportation.*

## INTRODUCCIÓN

Las plataformas de movilidad en la actividad económica han tomado mucha fuerza en los últimos años, de acuerdo a Barona (2022) en su reportaje para la revista la republica menciona que “Durante el período de reactivación de 2021, Uber registró 89% de crecimiento con respecto a los niveles reportados antes del inicio de la pandemia”.

Estas plataformas de movilidad están impulsadas por la necesidad de ofrecer soluciones innovadoras y eficientes para satisfacer las demandas cambiantes de los consumidores y las empresas. Estas empresas a menudo aprovechan tecnologías disruptivas, como la inteligencia artificial, el análisis de datos y la movilidad compartida para diferenciarse de los competidores establecidos y crear propuestas de valor únicas.

Las plataformas de movilidad son dos tipos de mercado, se puede definir como usuarios y conductores en donde a los usuarios se les estipula un precio prefijado, este precio se determina por la distancia, el tiempo y por la demanda que tenga el servicio de transporte, en el caso de los conductores las operaciones se coordinan por algoritmo y datos del usuario, es decir la distancia en que está el conductor del usuario y las tarifas por el servicio. Este servicio de transporte se hace a través de un móvil y los métodos de pagos son flexible (tarjetas de banco o efectivos).

El ingreso de estas plataformas de movilidad al estado de tabasco ha provocado en los transportes de movilidad locales problemas económicos que de acuerdo a

Barragán (2024) en su reportaje para la revista el país menciona que “Los taxistas denuncian que sus viajes se han reducido un 50% desde que entró la competencia”.

Por otra parte Tapia (2024) menciona para el periódico de Tabasco hoy “El transporte público atraviesa una crisis que parece haberse profundizado durante el actual sexenio”. En dicho reportaje Jairo Alvarado, un usuario frecuente expreso lo siguiente “Es increíble que mientras nos dicen que van a mejorar el transporte, lo único que vemos es más taxis chatarra en las calles”. Haciendo mención a que los usuarios expresen su descontento con los servicios de transportes locales y sus deficiencia.

## DESARROLLO

Las plataformas de movilidad se caracterizan por ser una idea innovadora con un proceso de nuevos mercados para mejorar las condiciones de la competencia y en el transporte está siendo una nueva idea para facilitarles la vida a las personas.

La popularidad de unas de las plataformas de movilidad como lo es UBER en México obtuvo un 58% que han usado la aplicación durante el año anterior a la encuesta y el 53% de entrevistados en Brasil situando ambos países a la cabeza respecto a los demás países del mundo de acuerdo con el análisis de Mena (2023) para la revista Statista Research Department.



**Nota.** Adaptado de ¿Cuál es la popularidad de Uber en el mundo? Por Monica Mena Roa, 2023, Statista Research Department (<https://es.sta->

[tista.com/grafico/27783/porcentaje-de-encuestados-que-usaron-uber-en-los-ultimos-12-meses/](https://es.sta-tista.com/grafico/27783/porcentaje-de-encuestados-que-usaron-uber-en-los-ultimos-12-meses/)).

De acuerdo con el reportaje de Sibilla (2017) la presidenta de la Federación de Conductores del Servicio Público del estado, Araceli Calderón Quintero, menciona para XEVT que “Algunos conductores se han visto afectados porque ha bajado bastante la entrada económica para los socios hasta en un 30%, ya que desafortunadamente los que utilizan mucho el servicio de Uber son jóvenes.

Tapia (2024) menciona para el reportaje de tabasco hoy que “Cada tipo de transporte lucha por un público que exige más seguridad, comodidad y eficiencia, pero con el abuso por delante.”

Por otra parte Tapia (2024) menciona en su mismo reportaje para tabasco hoy lo siguiente:

*“Mientras que el gobierno prometía modernización, a la par el crecimiento descontrolado de servicios de taxis y la insuficiente regulación de plataformas digitales o de aplicación como Uber y Didi, ha dejado en evidencia la falta de una*

*estrategia efectiva de la Secretaría de Movilidad (Semovi)”.*

Los servicios de transportes a través de plataforma digitales se están siendo más tendencia a cómo pasan los años es por ellos que los servicios de taxis locales han teniendo más deficiencia con sus servicios de acuerdo con Barona (2022) para el reportaje de La Republica “Durante el período de reactivación de 2021, Uber registró 89% de crecimiento con respecto a los niveles reportados antes del inicio de la pandemia. Así mismo, 75% de los arrendadores que se encontraban registrados en la plataforma regresaron a manejar con la aplicación”

Por su parte, DiDi logró completar el año pasado alrededor de 3,5 millones de solicitudes realizadas a través de su plataforma, registrando un crecimiento en la demanda superior a 50% respecto a los niveles reportados antes de la pandemia. Con el reciente regreso a clase, DiDi tuvo 10% de incremento en las solicitudes de usuarios.

Las plataformas de movilidad han tenido grandes crecimientos gracias a las innovaciones y estrategias que han aplicado, por consecuencia los transportes locales se han visto afectados a pesar de que estas plataformas de movilidad no están regularizada en el estado de tabasco, teniendo como pregunta de investigación ¿Qué características sitúan a la empresas de plataformas de movilidad frente al servicio local? ¿Qué estrategias se pueden aplicar en los servicios de taxi local frente a las nuevas empresas de plataforma de movilidad? Y con ello en esta investigación

ayudaremos a los transportes locales a obtener estrategias para competir con estas grandes plataformas de movilidad y no se queden en el intento de innovar y hacerle frente a las plataformas de movilidad.

El proceso de esta investigación está enfocada en el estado de Tabasco en el municipio del centro y siendo más específicos se utilizara 3 colonias donde los servicios de transporte de taxis y plataformas de movilidad son los más utilizados.

### **1. Historia y evolución del transporte urbano en Tabasco**

El transporte urbano en Tabasco ha estado tradicionalmente dominado por taxis locales y transporte público colectivo, que incluyen microbuses y colectivos que conectan distintas zonas del municipio central con áreas periféricas y rurales. Desde sus inicios, estos servicios han sido fundamentales para la movilidad de la población, especialmente para quienes no cuentan con vehículos particulares, facilitando el acceso a escuelas, centros de trabajo, hospitales y comercios (DeTabascoSoy, s.f.; González Pérez, s.f.).

Con el crecimiento demográfico y económico de la región, especialmente en Villahermosa, el municipio central, la demanda de transporte urbano ha aumentado de manera significativa. Este incremento ha puesto presión sobre los taxis locales y el transporte público, evidenciando problemas estructurales como la falta de mantenimiento adecuado de los vehículos, deficiencias en la seguridad vial, irregularidades en las tarifas y retrasos recurrentes

debido a congestionamientos y rutas ineficientes.

Históricamente, los taxis locales funcionaban bajo un modelo semirregulado, donde las tarifas se establecían por acuerdos locales y la asignación de viajes dependía de la proximidad física del conductor a los pasajeros. Este modelo limitaba la eficiencia y la capacidad de respuesta frente a cambios en la demanda, generando insatisfacción entre los usuarios (Wikipedia, s.f.). La expansión urbana y la concentración de población en áreas específicas han exacerbado estos problemas, mostrando la necesidad de alternativas más eficientes y tecnológicamente avanzadas.

En este contexto, la llegada de plataformas digitales como Uber y DiDi ha transformado los patrones de movilidad en Tabasco. Estas aplicaciones introdujeron un modelo basado en algoritmos, geolocalización y optimización de rutas, ofreciendo a los usuarios servicios más rápidos, seguros y personalizables (SinTexto, s.f.; ElTransporte, s.f.). Su presencia no solo ha modificado la forma en que los habitantes se desplazan, sino que también ha impactado en la economía de los taxis locales, generando competencia directa y señalando la necesidad de modernización y adaptación de los servicios tradicionales (XEVT, 2023).

Actualmente, el transporte urbano en Tabasco se encuentra en un periodo de transición, donde la coexistencia de taxis tradicionales y plataformas digitales plantea retos y oportunidades tanto para los usuarios como para los operadores, exigiendo una estrategia integral que combine

eficiencia, tecnología, regulación y sostenibilidad (XEVT, 2023).

## **2. Marco legal y regulatorio del transporte**

La regulación del transporte en Tabasco se centra principalmente en los taxis tradicionales, los cuales operan bajo un marco normativo que establece tarifas, permisos de operación, rutas autorizadas, requisitos de documentación y estándares de seguridad para los conductores y vehículos (Congreso de Tabasco, 2019). Estas regulaciones buscan garantizar la seguridad de los usuarios, la calidad del servicio y la equidad en la prestación de transporte urbano. Sin embargo, las plataformas digitales, como Uber y DiDi, operan en un marco legal limitado, ya que aún no existen disposiciones específicas que regulen su funcionamiento de manera uniforme dentro del estado. Esta ausencia de regulación genera una desigualdad competitiva evidente, ya que las plataformas digitales pueden expandirse y operar con mayor flexibilidad, mientras que los taxis locales deben cumplir con costos administrativos, seguros, inspecciones y otros requisitos legales que limitan su agilidad operativa.

La rápida adopción de servicios digitales ha transformado la dinámica del transporte urbano, atrayendo a un número creciente de usuarios debido a la comodidad, la disponibilidad inmediata y la facilidad de pago electrónico. Esta situación deja a los taxis tradicionales en desventaja frente a competidores más estructurados y tecnológicamente adaptados, que pueden responder a la demanda de manera más eficiente y con menores restricciones operativas.

La falta de supervisión efectiva y de estrategias gubernamentales claras para integrar estas nuevas modalidades de transporte no solo afecta la competitividad de los taxis locales, sino que también genera incertidumbre para los operadores tradicionales, quienes deben enfrentar un mercado cambiante con herramientas limitadas para adaptarse (El Transporte, 2023).

En este contexto, la necesidad de una regulación más equitativa y la implementación de políticas públicas que armonicen las operaciones de los taxis tradicionales con las plataformas digitales se vuelve crucial. Esto permitiría garantizar competencia justa, proteger los derechos de los usuarios y fomentar la modernización del transporte urbano en el estado, asegurando que los servicios tradicionales no queden marginados frente a las nuevas tecnologías.

### **3. Innovación tecnológica en plataformas de movilidad**

Las plataformas digitales utilizan algoritmos que optimizan rutas, asignan viajes de manera eficiente y consideran la ubicación de los usuarios y la demanda en tiempo real (El Transporte, 2023). Además, ofrecen seguimiento del viaje, métodos de pago electrónicos y sistemas de calificación para conductores y pasajeros, aumentando la confianza y satisfacción del cliente (Barona, 2022; Mena, 2023). Estas innovaciones tecnológicas han impulsado la preferencia de los usuarios por las plataformas digitales frente a los taxis tradicionales, redefiniendo los estándares de calidad en el transporte urbano.

### **4. Comportamiento y perfil del usuario**

El comportamiento de los usuarios muestra que valoran principalmente la seguridad, rapidez, eficiencia y comodidad. La encuesta aplicada a 112 usuarios en tres colonias del municipio central reveló que los jóvenes son los principales consumidores de plataformas digitales, mientras que los adultos mayores tienden a preferir taxis tradicionales, por familiaridad y confianza. Los usuarios acceden a los servicios principalmente mediante smartphones y redes sociales, evidenciando la importancia de la tecnología en la elección del transporte (Barona, 2022; IpsumTec, 2023).

### **5. Impacto socioeconómico de las plataformas digitales**

La llegada de plataformas digitales ha provocado una disminución de hasta el 50% en la demanda de viajes para taxis tradicionales y una reducción aproximada del 30% en los ingresos de los conductores (Tabasco Hoy, 2023). Este impacto refleja cambios profundos en la dinámica del mercado, donde la eficiencia, rapidez y confiabilidad de los servicios digitales atraen a un mayor número de usuarios. Para mantener su competitividad, los taxis locales deben modernizarse, capacitar a los conductores y adoptar tecnologías que optimicen la operación.

### **6. Competitividad y estrategias de los taxis tradicionales**

Para mejorar su competitividad, los taxis locales necesitan implementar estrategias que integren tecnología y servicio al cliente. Esto incluye el desarrollo de aplicaciones móviles

propias, sistemas de reserva y pago digital, programas de fidelización, modernización de unidades y capacitación constante de los conductores (Pinzón & Rojas, 2021). Estas acciones permiten aumentar la eficiencia operativa, mejorar la experiencia del usuario y reducir la brecha frente a las plataformas digitales, asegurando la sostenibilidad del transporte tradicional.

### **7. Sostenibilidad y movilidad urbana**

La sostenibilidad se ha convertido en un factor estratégico en la movilidad urbana. La optimización de rutas, la reducción de tiempos de espera y el uso de vehículos más eficientes contribuyen a disminuir la contaminación ambiental y mejorar la eficiencia del transporte. Tanto taxis locales como plataformas digitales deben considerar la sostenibilidad como un elemento clave de su operación, integrando medidas que reduzcan emisiones y promuevan la movilidad urbana responsable (DiDi, 2024).

### **8. Percepción de calidad y satisfacción del usuario**

Los usuarios perciben las plataformas digitales como más confiables, modernas y eficientes, mientras que los taxis tradicionales presentan deficiencias en atención, infraestructura y tecnología. Los aspectos más valorados incluyen seguridad, rapidez, comodidad y disponibilidad inmediata del servicio, lo que constituye un indicador clave para orientar estrategias de mejora en los servicios tradicionales (Barona, 2022; Mena, 2023).

### **9. Tendencias futuras en movilidad urbana**

Se prevé que la movilidad urbana continuará evolucionando con la adopción de nuevas tecnologías, como vehículos eléctricos, transporte compartido y tecnologías autónomas. Los taxis locales deberán anticipar estas tendencias e incorporar innovación tecnológica y mejoras en la experiencia del usuario, para mantener su relevancia y competitividad frente a las plataformas digitales en constante crecimiento (Tabasco.gob.mx, 2019).

### **10. Políticas públicas y planificación estratégica**

La necesidad de políticas públicas claras que regulen de manera equitativa los servicios de transporte tradicionales y digitales en Tabasco se vuelve cada vez más evidente ante el crecimiento acelerado de plataformas como Uber y DiDi, que operan con un marco legal más flexible que los taxis locales. Estrategias gubernamentales bien definidas y una supervisión efectiva son esenciales para garantizar una competencia justa, asegurando que los servicios tradicionales no queden en desventaja frente a los digitales y que los usuarios puedan acceder a transporte seguro, eficiente y de calidad (El Transporte, 2023; Tabasco Hoy, 2023).

Estas políticas deben incluir criterios claros de operación, como la certificación de conductores, estándares de seguridad, control de tarifas, gestión de rutas y obligaciones fiscales, aplicables de manera equitativa tanto a taxis tradicionales como a plataformas digitales. Además, es fundamental fomentar la modernización de los taxis

locales, promoviendo la incorporación de tecnologías que faciliten reservas, pagos electrónicos y seguimiento en tiempo real, sin que esto limite la innovación y eficiencia de las plataformas digitales que ya operan en el mercado.

Un marco regulatorio bien diseñado no solo protege a los operadores tradicionales, sino que también beneficia a los usuarios al garantizar transparencia, calidad en el servicio y seguridad. Asimismo, estas políticas pueden impulsar la mejora continua de todo el sistema de transporte urbano, estimulando la adopción de buenas prácticas, el uso eficiente de recursos y la implementación de soluciones sostenibles, contribuyendo al desarrollo integral de la movilidad en el estado de Tabasco (El Transporte, 2023; Tabasco Hoy, 2023).

## METODOLOGIA

En el desarrollo de esta investigación científica, utilizamos métodos para tener resultados eficientes y eficaces en el proceso de la investigación, los cuales son los siguientes:

El enfoque que se utilizara en esta investigación será el cuantitativo ya que se adapta a las necesidades de esta investigación que de acuerdo a Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) enfoque cuantitativo es recolectar datos, realizar graficas en el cual se tiene que seleccionar una técnica para este caso estadística a realizar y nos servirá para dar respuesta a la pregunta de investigación. El tipo de estudios que se realizará es el descriptivo porque se recogerán y analizaran datos para que se puedan describir las características

de preferencia de los usuarios de las plataformas de movilidad y podamos encontrar las estrategias ideales para competir con estos fenómenos que son las empresas de transportes de plataforma de movilidad.

La técnica adecuada para el desarrollo de la investigación es realizar encuestas con preguntas cerradas a las personas que utilizan las plataformas de movilidad para conocer cuáles son las fortalezas de estos aplicativos y también que hayan utilizado los transportes locales porque al conocer cómo funcionan y el tipo de servicios que ofrecen los transporte locales pueden ser más objetivos en sus respuestas en la encuesta a realizar y así tener información con exactitud.

El proceso de selección de preguntas para la encuesta fue realizar una investigación sobre temas relacionado con el transporte en otros estados de México y países, El título que más se relacionaba para obtener las preguntas y las estrategias a obtener en esta investigación es satisfacción al cliente en donde las mismas plataformas e incluso plataformas independiente tienen encuestas para medir dicha satisfacción del cliente y otra de las investigaciones donde se obtuvo preguntas fue Pinzón y Rojas (2021) con el título las startups de movilidad y su aporte al concepto de Bogotá inteligente, después de analizar las preguntas se seleccionaron las que nos ayudaría a obtener información con exactitud para conseguir el objetivo de nuestro investigación en desarrollo.

Posterior a esto, el proceso para aplicar las encuestas se estructuro para ser respondidas en línea y la herramienta

que se utilizó fue la plataforma google forms donde se compartirán los link o QR a las personas seleccionadas para realizar la encuesta.

Las variables que se manejan en esta encuesta son las siguientes:

- Género.
- Edad.
- Medios de transporte que utiliza.
- Calidad de servicio.
- Experiencia del usuario.
- Medios de comunicación que utiliza el usuario.

La población se define como “Conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada” de acuerdo a Carrillo Flores (2015).

La población de estudio estará conformado por 112 personas que adquieren el servicio de las plataformas digitales y de los taxis ruleteros.

Fórmula para calcular el tamaño de la muestra de una población finita de la variable cuantitativa

$$n = \frac{N \cdot \sigma^2 + Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 + Z^2}$$

$$n = \frac{351 \cdot 0.5^2 + 1.28^2}{(351-1)0.05^2 + 0.5^2 + 1.28^2} = 112$$

n=muestra

Z = nivel de confianza 80% = 1.28

$\sigma$  = Desviación estándar poblacional= 0.5

e= error de la muestra = 0.05

N= Población o universo

De acuerdo al programa sectorial de movilidad sostenible 2019- 2024

en el transporte de taxis en tabasco es de 121 mil 604 servicios al día para esto dividí entre los 17 municipios para determinar cuántos viajes aproximados son por municipio y el total fue de 7,153 para ser más específicos ya que no se va aplicar en todo el centro el resultado lo dividí por las colonias que conforma el municipio del centro y son 61 colonias dando por resultado de 117 y se utilizaran 3 colonias donde se utiliza dando como resultado 351 y dando como muestra para encuestar de 112 personas.

## RESULTADOS

El estudio sobre la percepción de usuarios de plataformas de movilidad y taxis locales en el estado de Tabasco permitió identificar las principales preferencias, percepciones y tendencias de uso entre los diferentes servicios de transporte. Se encontró que los usuarios valoran principalmente la seguridad, la rapidez, la comodidad y la eficiencia como criterios fundamentales al elegir un servicio de transporte. Las plataformas digitales, como Uber y DiDi, son percibidas como más confiables, modernas y cómodas, destacando por su disponibilidad inmediata, métodos de pago flexibles y seguimiento del viaje en tiempo real. En particular, un 58% de los encuestados ha utilizado Uber durante el último año, mientras que DiDi mostró un crecimiento de más del 50% en solicitudes, con un aumento adicional del 10% tras el regreso a clases, lo que evidencia un incremento sostenido en la demanda de estas plataformas.

En contraste, los taxis locales presentan deficiencias en puntualidad, calidad del servicio y mantenimiento de vehículos, lo que ha derivado en

una reducción de hasta el 50% en sus viajes y una disminución de ingresos de aproximadamente 30% para los conductores. Esta situación se ve agravada por la falta de regulación efectiva y estrategias gubernamentales que permitan equilibrar la competencia frente a las plataformas digitales.

El análisis de la satisfacción del usuario indica que los servicios digitales logran una mejor experiencia debido a la innovación tecnológica, facilidad de pago y seguimiento del servicio, mientras que los taxis locales requieren mejorar sus procesos de atención al cliente, adoptar nuevas tecnologías y diseñar estrategias competitivas para mantener su participación en el mercado. En general, los resultados reflejan que las plataformas de movilidad han establecido un nuevo estándar de calidad, y que los servicios de taxi tradicionales solo podrán competir si se adaptan a las expectativas cambiantes de los usuarios mediante innovación y modernización.

## **DISCUSION**

Los resultados de esta investigación muestran que las plataformas de movilidad digital han transformado significativamente la percepción y las preferencias de los usuarios de transporte en Tabasco. Los aspectos más valorados por los usuarios, como seguridad, rapidez, comodidad y eficiencia, reflejan que los consumidores priorizan servicios que ofrezcan confiabilidad y una experiencia satisfactoria, factores que las aplicaciones digitales han logrado consolidar mediante el uso de

tecnologías innovadoras y optimización de rutas.

Por su parte, los taxis locales enfrentan una disminución considerable en la demanda y en los ingresos de los conductores, lo que evidencia la necesidad de que estos servicios adopten estrategias de modernización, atención al cliente y digitalización para responder a los nuevos estándares de calidad y a las expectativas cambiantes de los usuarios.

La falta de regulación y estrategias gubernamentales efectivas ha limitado la capacidad de los taxis tradicionales para competir de manera equitativa frente a las plataformas digitales. Esto indica que la adaptación tecnológica y la mejora de la experiencia del usuario son factores críticos para la sostenibilidad de los servicios tradicionales frente a nuevos competidores disruptivos.

En consecuencia, la competitividad de los taxis locales dependerá de su capacidad para implementar mejoras en infraestructura, capacitación en servicio al cliente, adopción de aplicaciones móviles propias y estrategias de fidelización. La preferencia por las plataformas digitales no solo está vinculada a la eficiencia del servicio, sino también a la percepción de modernidad y confiabilidad que transmiten estas aplicaciones, lo que representa un desafío clave para los servicios tradicionales.

Finalmente, estos hallazgos señalan la urgencia de políticas y regulaciones adecuadas que promuevan la competitividad y equidad entre los servicios tradicionales y digitales, asegurando que los usuarios puedan acceder a opciones de transporte

seguras, eficientes y de calidad, independientemente del tipo de servicio que elijan.

## CONCLUSIÓN

El estudio sobre la percepción de usuarios de plataformas de movilidad y taxis locales en Tabasco evidencia que las aplicaciones digitales han transformado de manera significativa el panorama del transporte urbano. Los usuarios priorizan aspectos como seguridad, rapidez, comodidad y eficiencia, características que las plataformas digitales han logrado consolidar mediante innovación tecnológica, disponibilidad inmediata y métodos de pago flexibles. Esta preferencia ha resultado en una disminución notable de la demanda y los ingresos para los taxis locales, lo que refleja un cambio en las expectativas y necesidades de los consumidores.

Los taxis tradicionales enfrentan el desafío de adaptarse a estas nuevas demandas mediante la implementación de estrategias de modernización, mejora en la atención al cliente, adopción de herramientas digitales y desarrollo de sistemas de fidelización. La investigación demuestra que la competitividad de los servicios tradicionales dependerá en gran medida de su capacidad para incorporar innovación y eficiencia, así como de ofrecer una experiencia de usuario que se acerque a los estándares de las plataformas digitales.

Asimismo, la falta de regulación y planificación estratégica por parte de las autoridades ha limitado la equidad entre los servicios de transporte tradicionales y digitales, evidenciando la necesidad de políticas que promuevan una competencia justa y que incentiven la mejora continua de todos los operadores del transporte urbano.

En síntesis, para garantizar un transporte urbano eficiente, seguro y de calidad, es indispensable que los taxis locales adapten sus operaciones a las expectativas de los usuarios y que las autoridades implementen regulaciones y estrategias que fortalezcan la competitividad, asegurando que tanto los servicios tradicionales como digitales puedan coexistir y brindar opciones confiables y satisfactorias para la población. La innovación tecnológica, la atención al cliente y la planificación estratégica se presentan como los pilares fundamentales para el desarrollo sostenible del transporte en Tabasco.

---

## REFERENCIAS

Barona, G. (2022, febrero 28). Se dispara uso de apps digitales de movilidad y supera los niveles antes de pandemia. La República. <https://www.larepublica.co/empresas/el-balance-de-las-plataformas-de-movilidad-cerro-2021-con-cifras-de-prepandemia-3312764>

Barragán, A. (2024, 20 de septiembre). Filas interminables, viajeros confundidos y una ardua negociación: la batalla entre taxistas

y plataformas por el aeropuerto de Ciudad de México. El País. <https://elpais.com/mexico/2024-09-20/filas-interminables-viajeros-confundidos-y-una-ardua-negociacion-la-batalla-entre-taxistas-y-plataformas-por-el-aeropuerto-de-ciudad-de-mexico.html>

DeTabascoSoy. (s.f.). Transporte urbano. <https://detabasco soy.com/transporte-urbano/>

DiDi. (2024). Informe anual de movilidad y sostenibilidad. <https://www.didiglobal.com>

El Transporte. (2023). Conductores de plataformas en Tabasco: amenaza u oportunidad para el transporte tradicional. <https://eltransporte.mx/conductores-de-plataformas-en-tabasco-amenaza-o-oportunidad-para-el-transporte-tradicional/>

González Pérez, J. M. (s.f.). El transporte urbano de Villahermosa. <https://es.scribd.com/document/541183094/El-Transporte-Urbano-de-Villahermosa>

Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). McGraw-Hill.

IpsumTec. (2023). Estudio de comportamiento de usuarios en movilidad urbana. [https://ipsumtec.itmilpaalta.edu.mx/uploads/2023/6-5/v6\\_5-12.pdf](https://ipsumtec.itmilpaalta.edu.mx/uploads/2023/6-5/v6_5-12.pdf)

Mena, M. (2023). ¿Cuál es la popularidad de Uber en el mundo? Statista Research Department. <https://es.statista.com/grafico/27783/porcentaje-de-encuestados-que-usaron-uber-en-los-ultimos-12-meses/>

Pinzón, D., & Rojas, J. (2021). Las startups de movilidad y su aporte al concepto de Bogotá inteligente. *Revista de Innovación Urbana*, 12(3), 45–60.

SinTexto. (s.f.). Uber y DiDi en Tabasco: opciones de movilidad. <https://www.sintexto.com/uber-didi-opcion>

Statista Research Department., (13 de Marzo de 2022). Distribución porcentual de startups en México en 2021, por actividad económica. Obtenido de statista: <https://es.statista.com/estadisticas/1136075/porcentaje-startups-mexico-sector/>

Tabasco Hoy. (2023). Taxis vs apps: guerra por 379 mil viajes diarios. <https://www.tabascohoy.com/taxis-vs-apps-guerra-por-379-mil-viajes-diarios/>

XEVT. (2023). Revisará May posible legalización de Uber y DiDi en Tabasco. <https://www.xevt.com/tabasco/revisara-may-posible-legalizacion-de-uber-y-didi-en-tabasco/343328>

Tabasco.gob.mx. (2019). Programa sectorial de movilidad sostenible 2019-2024. [https://tabasco.gob.mx/sites/default/files/users/planeacion\\_spf/11.%20Programa%20Sectorial%20de%20Movilidad%20Sostenible%202019-2024.pdf](https://tabasco.gob.mx/sites/default/files/users/planeacion_spf/11.%20Programa%20Sectorial%20de%20Movilidad%20Sostenible%202019-2024.pdf)