

CAPITULO VII

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

7.1 Diseño del instrumento de medición

El instrumento de medición que se utilizó en la presente investigación fue el cuestionario. “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, tal vez es el instrumento más utilizado para recolectar los datos de una investigación”.¹ Por lo cual, cada una de las preguntas que se incluyen en el instrumento deben ser dirigidas a conocer aspectos específicos de las variables del objeto de estudio.

El cuestionario original consta de 15 preguntas de las cuales 12 son cerradas y 3 abiertas, las cuales se refieren a datos generales del automóvil, la cantidad de dinero que el consumidor gasta en el suministro de combustible para su automóvil, el tiempo promedio en el cual se hace uso del servicio que ofrecen las Estaciones de Servicio integrantes de la Franquicia PEMEX, así como también algunas preguntas en relación a la percepción que tienen los encuestados de la corrupción que existe en el servicio de suministro de combustible por parte de las Estaciones de Servicio.

Con la finalidad de facilitar las respuesta al cuestionario las preguntas fueron estructuradas y definidas de acuerdo a los objetivos y limitaciones perseguidos en esta investigación, permitiendo al encuestado elegir la opción que describiera con mayor

¹ Hernández Sampieri., Fernández Collado C. y Baptista Lucio P.; “Metodología de la Investigación”; p. 61.

exactitud la percepción que tienen de la posible corrupción en las Gasolineras, así pues las preguntas abiertas que tiene el cuestionario son preguntas en donde el usuario del servicio puede expresar una opinión simple y concisa.

El punto anterior es importante, ya que las personas a las cuales se les aplicó el cuestionario no disponen de mucho tiempo para dar respuesta a una encuesta que se lleve más de 10 minutos, debido a sus múltiples ocupaciones, si se hubiese optado por la aplicación de mayor número de preguntas abiertas el tiempo preestablecido hubiese sido mucho mayor.

No obstante, es de importancia señalar el hecho de que el cuestionario tenga pocas preguntas abiertas limita las respuestas de la muestra y en ocasiones ninguna de las categorías describe con exactitud lo que las personas piensan y/o lo que se apega más a su realidad o percepción de los hechos.

7.2 Prueba piloto

Con el propósito de verificar la clara formulación de las preguntas hechas en el cuestionario, el correcto diseño del mismo y no hace tediosa su contestación, se realizó una prueba piloto, que consistió en encuestas a 10 personas que cumplieran con los requisitos del estudio. En ésta se analizaron el fácil entendimiento de las instrucciones y la correcta comprensión de las preguntas.

Una vez aplicada la prueba piloto se evaluaron los resultados, en los cuales no se detectó ningún problema, por lo cual el cuestionario no tuvo que ser modificado procediendo a la aplicación del mismo para poder completar la muestra.

7.3 Determinación de la población

Una población es un conjunto que representa todas las mediciones de interés para obtener una muestra. Por lo tanto en base al listado de las Estaciones de Servicio integrantes de la Franquicia PEMEX que fueron investigadas por la Secretaría de Seguridad Pública a nivel nacional, se tomaron los datos de las Estaciones de Servicio ubicadas en la Ciudad de Puebla para ser donde se aplicarían dichas encuestas a los consumidores del servicio que las mismas proveen.

7.4 Proceso de recolección de datos

7.4.1 Información de campo

Para proceder con la recolección de datos, nos situamos en todas y cada una de las Estaciones de Servicio enlistadas en la investigación realizada por la Secretaría de Seguridad Pública de la Ciudad de Puebla. Posteriormente nos dirigimos con el Gerente de la Gasolinera para solicitar permiso y poder proseguir con la aplicación de la encuesta a los consumidores, una vez concedido tal permiso se realizó el 100% de la muestra.

7.4.2 Problemas y percepciones de la investigación de campo

Uno de los principales problemas que se tuvo en la investigación de campo fue que en algunas de las Estaciones de Servicio los Gerentes en un principio se negaban a concedernos el permiso para la aplicación de las encuestas, con el pretexto de que era peligroso que personas no uniformadas conforme al reglamento y normatividad de PEMEX caminaran por las instalaciones de las mismas, lo cual complicó de cierta forma nuestra investigación provocando que tuviéramos que conseguir por nuestra cuenta la vestimenta correspondiente.

Por otro lado los Gerentes antes mencionados hicieron de nuestro conocimiento la preocupación que los acechaba al no tener la certeza de que realmente fuéramos estudiantes provenientes de la Universidad de las Américas – Puebla a pesar de habernos identificado pertinentemente con las credenciales de la institución y con un oficio respaldando el motivo de nuestra solicitud.

También comentaron que el no tener la seguridad de que esta información fuera utilizada para fines estrictamente escolares y de investigación los inquietaba, ya que en diversas ocasiones algunas personas se presentaban de igual forma para sacar provecho de las circunstancias tendiéndoles una trampa para hacer revisiones fuera del protocolo establecido por las autoridades y dando a conocer los resultados a los medios de comunicación, ocasionado con esto poner en tela de juicio la calidad del servicio que se presta al cliente.

Respecto a las percepciones de la investigación, en general, las personas encuestadas accedieron a dar respuesta al cuestionario, es importante señalar que una vez que habían completado el mismo, en promedio 7 de cada 10 personas demostraron su interés por la investigación dándonos sus datos personales para poder hacer de su conocimiento una vez terminada la investigación el resultado de la misma y sobre todo las consecuencias que esta podría tener al ser tomada en cuenta por las autoridades competentes.

7.4.3 Procedimiento para el desarrollo de la matriz de resultados

Una vez obtenida la información por medio de la aplicación de los cuestionarios, se descargaron las respuestas en una matriz de resultados elaborada en Excel, por medio de la cual se facilitó el análisis de los datos, ordenándolos de manera que su interpretación y manejo de información fuera sencilla.

No se incluyó en la matriz el nombre de las personas encuestadas, debido a que esa información es estrictamente confidencial y por ningún motivo se podrá identificar individualmente a ninguno de los encuestados.

7.5 Análisis e Interpretación de Resultados

Preaunta 1

Su automóvil es:

___ 4 cilindros

___ 6 cilindros

___ 8 cilindros

Esta pregunta se incluyó en el cuestionario con el fin de conocer la capacidad del motor de los automóviles de los encuestados permitiéndonos determinar la cantidad de combustible que un automóvil de cierto número de cilindros puede llegar a necesitar, por otro lado esta pregunta de cierta forma nos muestra un ligero panorama del nivel socio económico de la persona encuestada.

Tabla 12

Número de cilindros del automóvil de los encuestados²

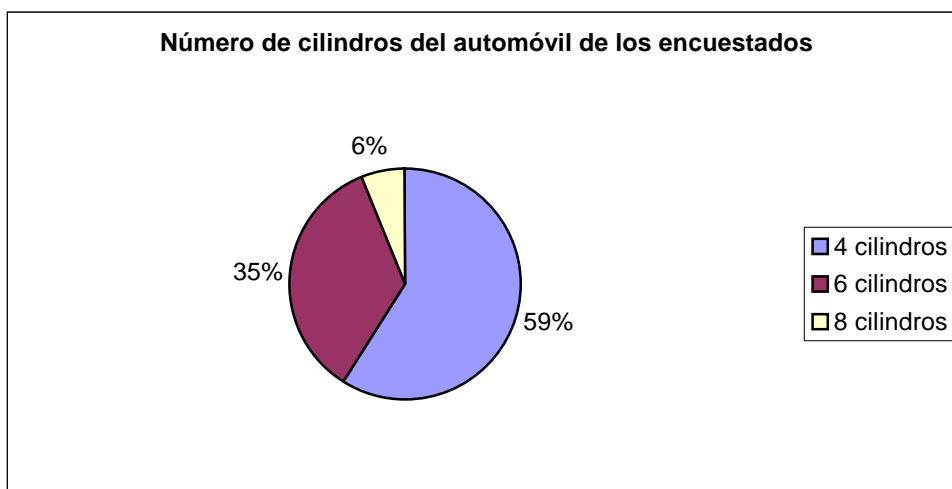
Descripción	Distribución de Frecuencias	Porcentaje
4 cilindros	59	59%
6 cilindros	35	35%
8 cilindros	6	6%
Resultado	100	100%

² Fuente propia.

De acuerdo con la tabla anterior el 59% de los autos de los ciudadanos encuestados, cuentan con 4 cilindros, el 35% con 6 cilindros y solo el 6% con 8 cilindros, lo cual nos indica que el motor de la mayoría de los automóviles de las personas encuestadas que hacen uso de los servicios de las Gasolineras tiene una capacidad de 4 cilindros por lo consiguiente deducimos que su nivel socio económico puede ser un nivel medio – bajo en su mayoría.

Figura 3

Número de cilindros del automóvil de los encuestados³



³ Fuente propia.

Pregunta 2

Aproximadamente cada cuanto carga gasolina:

___ Más de 1 vez por semana ___ Cada semana ___ Cada 15 días

Esta pregunta se hizo con la finalidad de conocer exactamente la frecuencia con la que los consumidores hacen uso del servicio proporcionado por las Estaciones de Servicio, ya que como es conocido la mayoría de las personas que poseen un automóvil deben suministrarle combustible para el funcionamiento del mismo.

Tabla 13
Frecuencia de uso del servicio⁴

Descripción	Distribución de Frecuencias	Porcentaje
Más de 1 vez por semana	42	42%
Cada semana	53	53%
Cada 15 días	5	5%
Resultado	100%	100%

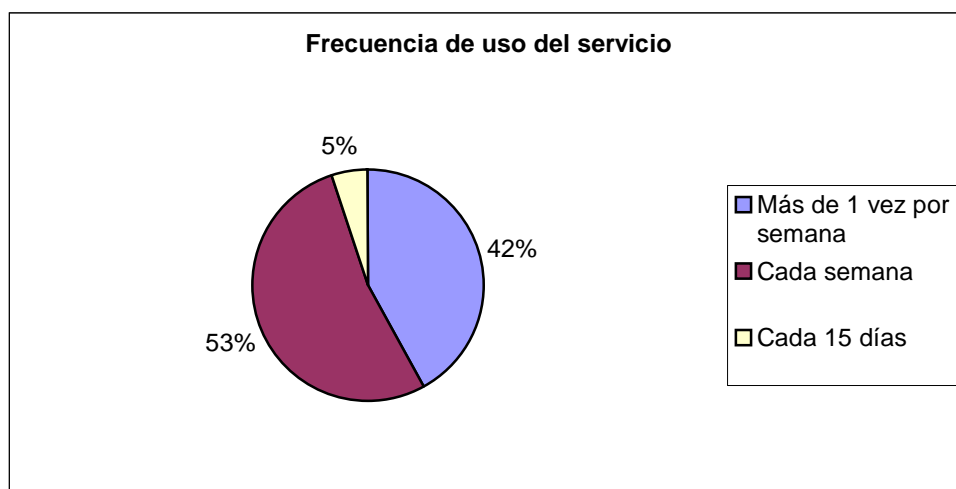
De acuerdo con los datos establecidos en la tabla anterior, el porcentaje de personas (53%) que cargan combustible cada semana es mayor, lo que nos hace suponer que estas

⁴ Fuente propia.

personas destinan una cantidad determinada de su Ingreso y su presupuesto familiar para hacer uso de este servicio, debido a que este servicio les permite poder trasladarse de un lugar a otro facilitándoles el cumplir con sus actividades diarias y por ende ahorrándoles el tiempo que utilizarían al hacer uso del transporte público.

Figura 4

Frecuencia de uso del servicio⁵



⁵ Fuente propia.

Pregunta 3

¿Cuál es su presupuesto aproximado mensual de gasolina?

___\$500 ___\$1,000 ___\$1,500 ___más de \$1,500

Esta pregunta se hizo con la finalidad de establecer la cantidad específica que se le designa al uso de combustible del Ingreso y presupuesto familiar

Tabla 14
Presupuesto designado al uso de combustible⁶

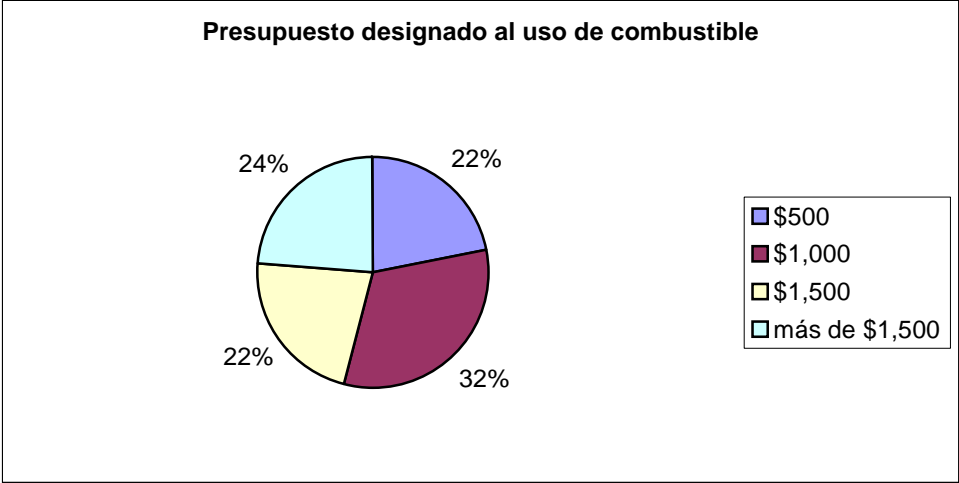
Descripción	Distribución de Frecuencias	Porcentaje
\$ 500	22	22%
\$1,000	32	32%
\$1,500	22	22%
Más de \$1,500	24	24%
Resultado	100	100%

De acuerdo con los datos anteriores, actualmente la cantidad destinada al uso de combustible es variada, ya que depende de la actividad del usuario del automóvil y de la frecuencia con que este es utilizado. En general los resultados arrojaron que el 24% de las

⁶ Fuente propia.

personas encuestadas destinan más de \$1,500.00 de su Ingreso y presupuesto familiar para el uso de combustible, lo cual resulta significativo si tomamos en cuenta que el salario mínimo en la Ciudad de Puebla es de \$45.63 diarios.

Figura 5
Presupuesto designado al uso de combustible⁷



⁷ Fuente propia.

Pregunta 4

¿Procura cargar en una sola gasolinera?

___SI ___NO

El objetivo principal de esta pregunta es conocer si los clientes encuestados acostumbran cargar combustible en una misma Estación de Servicio, a fin de conocer si lo hacen por costumbre, por la calidad del servicio que las Gasolineras ofrecen o por simple necesidad.

Tabla 15
Asiduidad a Estaciones de Servicio⁸

Descripción	Distribución de Frecuencias	Porcentaje
Si	70	70%
No	30	30%
Resultado	100	100%

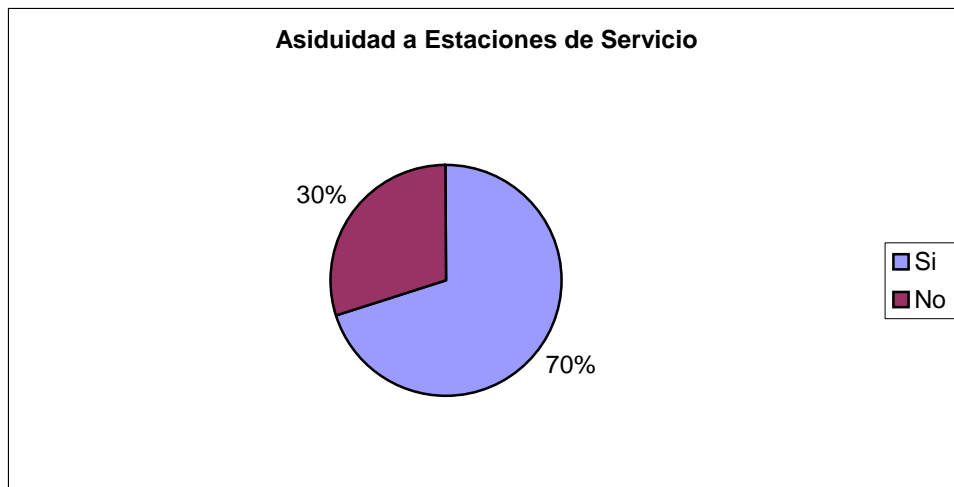
De acuerdo con los datos anteriores, actualmente la asiduidad con las que las personas encuestadas hacen uso del servicio de combustible en una misma Estación de Servicio es mayor que las personas encuestadas que cargan combustible en diferentes

⁸ Fuente propia.

Gasolineras, esto debido a la facilidad de acceso que tienen a estas, por la cercanía de su trabajo o simplemente porque consideran que se les brinda un servicio de calidad en todos los sentidos incluyendo la honestidad.

Figura 6

Asiduidad a Estaciones de Servicio⁹



⁹ Fuente propia.

Pregunta 5

¿Siempre le rinde igual la gasolina o depende de la Estación de Servicio en donde carga combustible?

____ Rinde Igual

____ Depende de la Estación de Servicio

El objetivo de esta pregunta es conocer si el uso del servicio que ofrecen las Estaciones de Servicio depende de la calidad del mismo al suministrar la cantidad correcta de combustible.

Tabla 16

Calidad del servicio de la Estación de Servicio¹⁰

Descripción	Distribución de Frecuencias	Porcentaje
Rinde igual	31	31%
Depende de la E. S.	69	69%
Resultado	100	100%

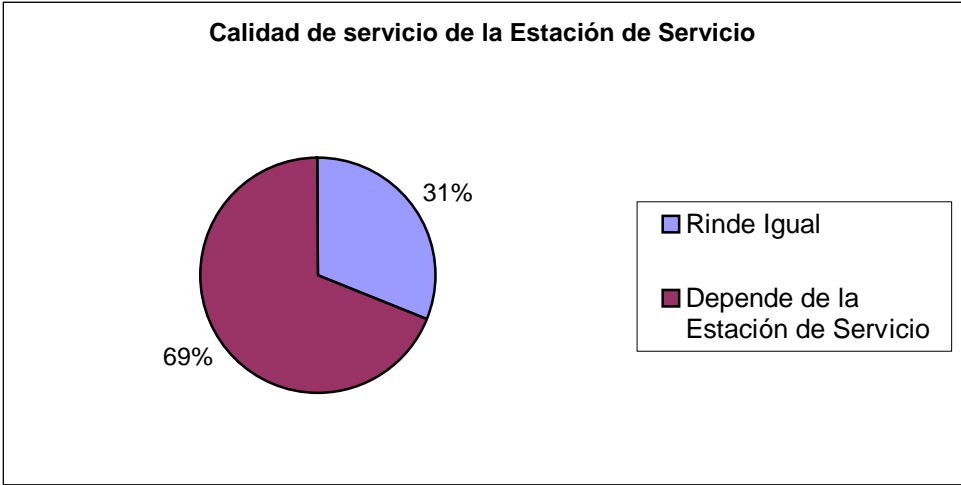
De acuerdo con la tabla anterior, 69% de los clientes encuestados en las diferentes Estaciones de Servicio determinaron que el rendimiento del combustible en su automóvil depende de la Gasolinera en donde se les suministra el mismo debido a los actos de

¹⁰ Fuente propia.

corrupción que se practican en algunas de estas Estaciones de Servicio lo cual conlleva a una búsqueda de establecimientos que proporcionen el suministro completo o por lo menos que el abuso hacía los clientes no sea tan notorio.

Figura 7

Calidad de servicio de la Estación de Servicio¹¹



Pregunta 6

¿En qué Estación de Servicio le rinde más la gasolina?

¹¹ Fuente propia.

Esta pregunta se hizo con el fin de conocer las Estaciones de Servicio en donde el cliente considera que la calidad del servicio es buena y sobre todo que Gasolineras no se practican actos de corrupción al vender litros incompletos.

Tabla 17

Rendimiento de Combustible en base a determinada Estación de Servicio¹²

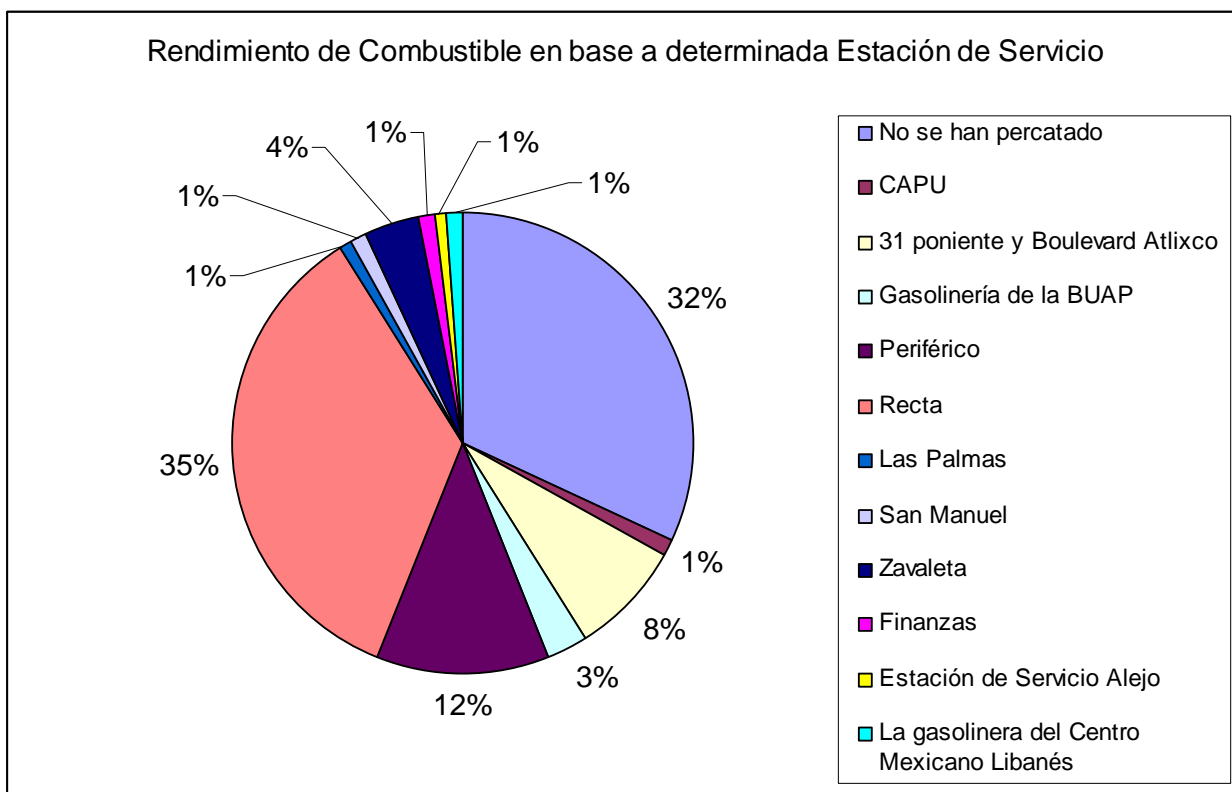
Descripción	Distribución de Frecuencias	Porcentaje
No se han percatado	32	32%
CAPU	1	1%
31poniente y Blvd. Atlixco	8	8%
Gasolinería de la BUAP	3	3%
Periférico	12	12%
Recta	35	35%
Las Palmas	1	1%
San Manuel	1	1%
Zavaleta	4	4%
Finanzas	1	1%
E. S. Alejo	1	1%
Centro Mexicano Libanés	1	1%
Resultado	100	100%

¹² Fuente propia.

Por el hecho de ser una pregunta abierta en este caso la diversidad de respuestas a este cuestionamiento es significativa, sin embargo el 35% de los encuestados menciono que la Estación de Servicio en donde le rinde más esta ubicada en la Recta Puebla – Cholula.

Figura 8

Rendimiento de Combustible en base a determinada Estación de Servicio¹³



¹³ Fuente propia.

Pregunta 7

Cree usted que el horario en que carga gasolina tenga que ver con el rendimiento de la misma

___SI ___NO

Esta pregunta se realizó concretamente con la finalidad de conocer si los usuarios de las Gasolineras han detectado que el horario de operación de la administración de las mismas puede afectar la calidad del servicio que prestan, es decir, pueden a determinada hora del día vender litros completos o incompletos dependiendo de esta variable.

Tabla 18

Hora en que se suministra el combustible¹⁴

Descripción	Distribución de Frecuencias	Porcentaje
Si	26	26%
No	74	74%
Resultado	100%	100%

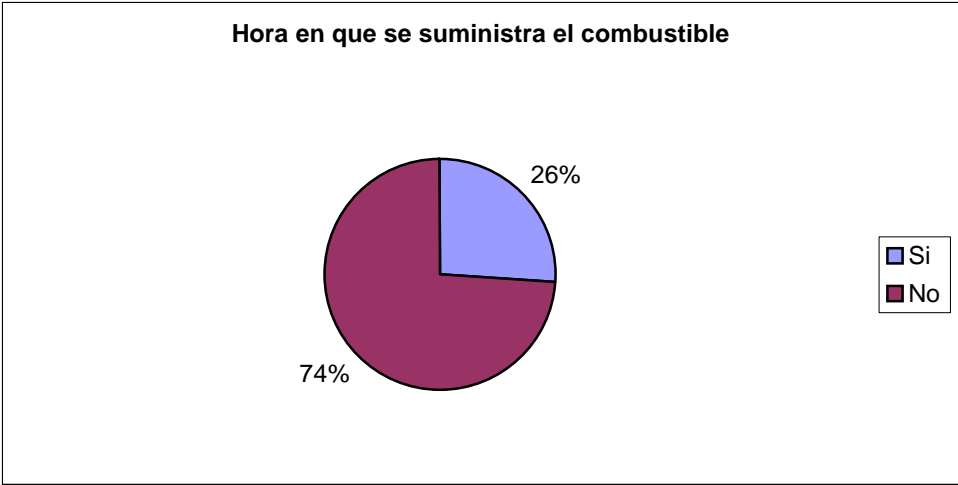
En este caso el 74% de las personas encuestadas respondieron que la hora en que cargan combustible no tiene ingerencia en el rendimiento del combustible, desafortunadamente esto no es así, ya que los dispositivos utilizados para alterar el

¹⁴ Fuente propia.

suministro de combustible en las Estaciones de Servicio están activados únicamente durante las horas de oficina, con la finalidad de que si la autoridad competente asiste al establecimiento se este suministrando al cliente el combustible exacto.

Figura 9

Hora en que se suministra el combustible¹⁵



Pregunta 8

¿Qué irregularidades considera usted que existe en las Estaciones de Servicio integrantes de la Franquicia PEMEX?

¹⁵ Fuente propia.

Esta pregunta se hizo con el fin de conocer la opinión que tienen las personas encuestadas en relación a las irregularidades que se presentan en las Estaciones de Servicio.

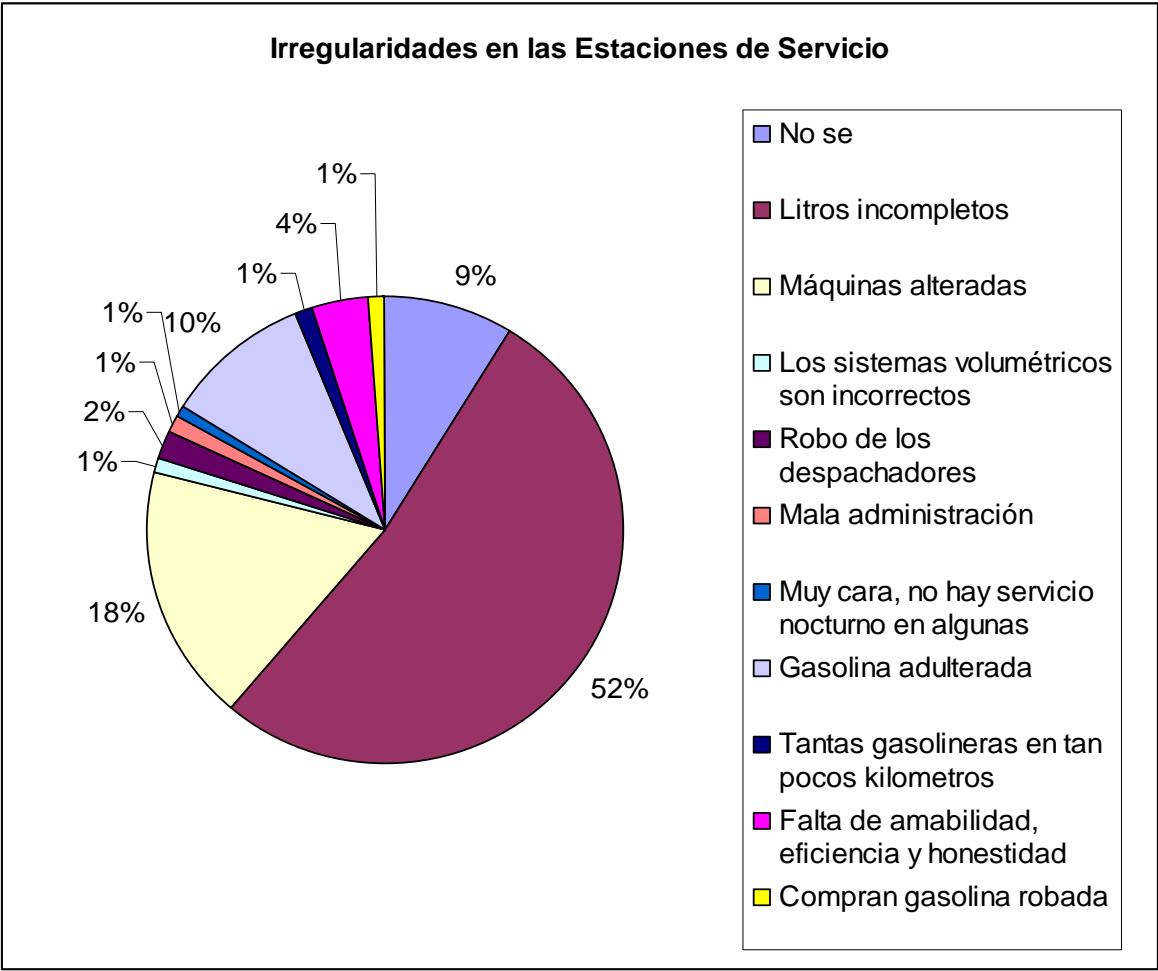
Tabla 19
Irregularidades en las Estaciones de Servicio¹⁶

Descripción	Distribución de Frecuencias	Porcentaje
No se	9	9%
Litros incompletos	52	52%
Máquinas alteradas	18	18%
Sistemas volumétricos incorrectos	1	1%
Robo de despachadores	2	2%
Mala administración	1	1%
Gasolina muy cara, no hay servicio nocturno en algunas	1	1%
Gasolina adulterada	10	10%
Tantas gasolineras en tan pocos kilómetros	1	1%
Falta de amabilidad, eficiencia y honestidad	4	4%
Compran gasolina robada	1	1%
Resultado	100	100%

¹⁶ Fuente propia.

De igual forma que la pregunta número seis por el hecho de ser una pregunta abierta, la diversidad de respuestas a este cuestionamiento es significativa, sin embargo el 52% de los encuestados menciono que la irregularidad más frecuente en las Estaciones de Servicio es el suministros de litros incompletos debido a la limitada de supervisión de la autoridad competente encargada de la regulación de las mismas.

Figura 10
Irregularidades en las Estaciones de Servicio¹⁷



¹⁷ Fuente propia.

Pregunta 9

Sabe usted quien es la autoridad que debe regular el servicio de las Estaciones

___SI

___NO

El fin de esta pregunta es conocer si los usuarios del servicio encuestados tienen conocimiento de la Autoridad Competente encargada de la regulación de las Estaciones de Servicio.

Tabla 20

Conocimiento de Autoridad encargada de la regulación de las E. S.¹⁸

Descripción	Distribución de Frecuencias	Porcentaje
Si	40	40%
No	60	60%
Resultado	100%	100%

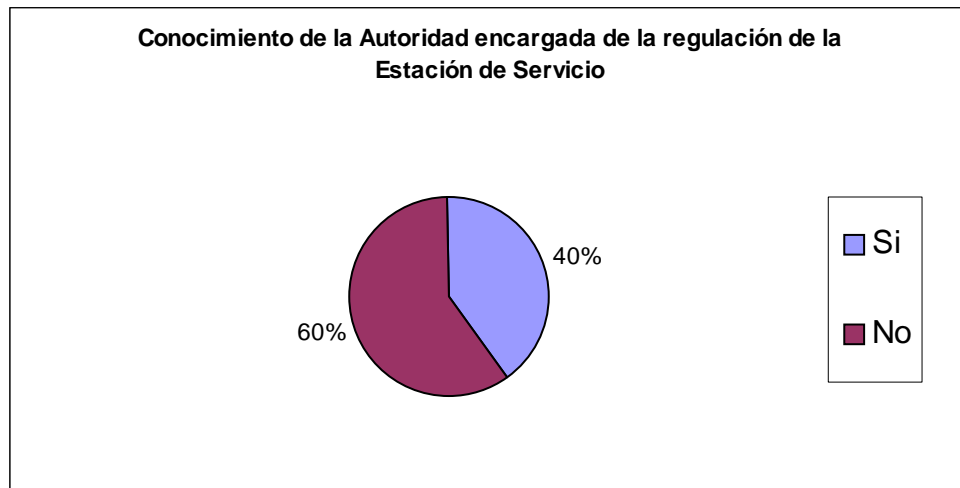
En este caso el 60% de las personas encuestadas contestaron que no conocen quien es la Autoridad competente encargada de regular el buen suministro de combustible en la Estaciones de Servicio integrantes de la Franquicia PEMEX en la Ciudad de Puebla, pues en base a los acontecimientos que han tenido lugar en los últimos meses no se sabe a

¹⁸ Fuente propia.

ciencia cierta quien es la autoridad competente encargada de dicha regulación. Como se mencionó en capítulos anteriores, no solo la PROFECO ha regulado el suministro de combustible, también la Secretaria de Seguridad Pública también ha llevado a cabo revisiones consideradas fuera de lugar.

Figura 11

Conocimiento del Autoridad encargada de la regulación de la Estación de Servicio¹⁹



¹⁹ Fuente propia.

Pregunta 10

¿Cree usted que en las Estaciones de Servicio ofrecen el servicio completo en los litros que le venden?

___SI ___NO

El objetivo principal de esta pregunta es determinar si los usuarios del servicio brindado por las gasolineras consideran que existen irregularidades en las Estaciones de Servicio que provocan no proporcionar litros completos de combustible.

Tabla 21

Clientes que creen que la E. S. venden litros completos²⁰

Descripción	Distribución de Frecuencias	Porcentaje
Si	9	9%
No	91	91%
Resultado	100	100%

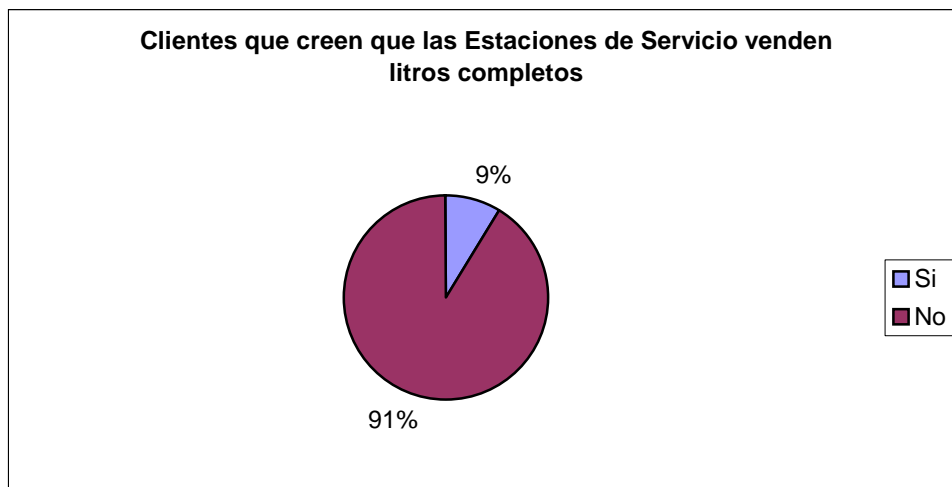
De acuerdo con los resultados obtenidos, podemos observar que la mayoría de los clientes encuestados, no creen que las Estaciones de Servicio vendan litros completos de combustible desafortunadamente para todos los usuarios de este servicio ya que a pesar de

²⁰ Fuente propia.

ser un hecho del cual todos tenemos conocimiento, como consumidores no tenemos ingerencia en este acto de corrupción.

Figura 12

Cientes que creen que las Estaciones de Servicio venden litros completos²¹



21 Fuente propia.

Pregunta 11

¿Conoce usted cuales son los procedimientos de la autoridad para la verificación del buen suministro de combustible en las Estaciones de Servicio?

___SI ___NO

Esta pregunta se incluyo, con el fin de conocer si los encuestados tienen conocimiento de los procedimientos de la autoridad para la verificación del buen suministro de combustible en las Estaciones de Servicio.

Tabla 22

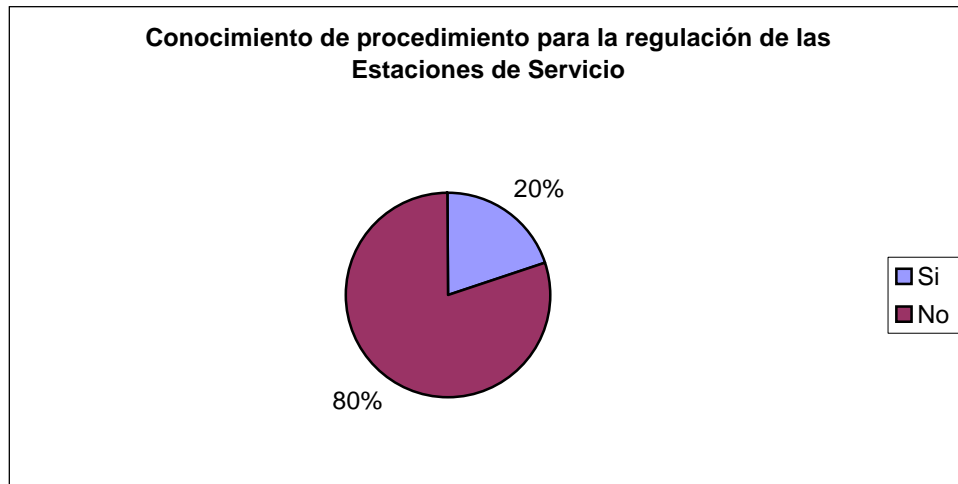
Conocimiento de procedimiento para la regulación de las E. S.

Descripción	Distribución de Frecuencias	Porcentaje
Si	20	20%
No	80	80%
Resultado	100	100%

En este caso vemos que el 80% de las personas encuestadas contestaron que no conocen cuales son los procedimientos de la Autoridad competente encargada de regular el buen suministro de combustible en la Estaciones de Servicio integrantes de la Franquicia PEMEX en la Ciudad de Puebla.

Figura 13

Conocimiento de procedimientos para la regulación de las Estaciones de Servicio²²



²² Fuente propia.

Preaunta 12

¿Tiene conocimiento de cuáles son las Estaciones de Servicio en la Ciudad de Puebla que se encuentran dentro de la lista de Gasolineras que no despachan litros completos, según el estudio realizado por la Secretaria de Seguridad Pública?

___SI ___NO

El fin de esta pregunta es saber si los encuestados tienen conocimiento de que la Estación de Servicio en la que se encuentra esta en el listado de Estaciones de Servicio que a causa de actos de corrupción no ofrece el suministro de combustible completo.

Tabla 23

Conocimiento de E. S. listadas en la investigación de SSP²³

Descripción	Distribución de Frecuencias	Porcentaje
Si	13	13%
No	87	87%
Resultado	100	100%

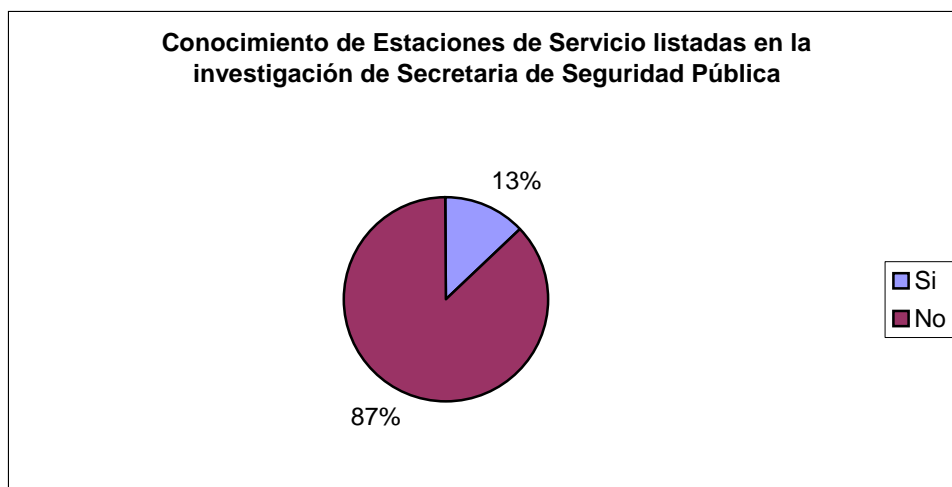
De acuerdo con los datos anteriores el 87% de las personas encuestadas admitieron no conocer que Estaciones de Servicio estaban listadas en la investigación de la SSP,

²³ Fuente propia.

desafortunadamente el 13% de las personas que dijeron saberlo continúan haciendo uso del suministro de combustible incompleto que ofrecen estas gasolineras.

Figura 14

Conocimiento de Estaciones de Servicio listadas en la investigación de la Secretaria de Seguridad Pública²⁴



24 Fuente propia.

Pregunta 13

¿Cree usted que la autoridad competente encargada de supervisión del buen suministro del combustible, está en complicidad con el dueño de la Estación de Servicio para poder continuar dando litros de menos?

___SI ___NO

Esta pregunta tiene como objetivo saber que percepción tienen las personas encuestadas de la posible relación corrupta entre la autoridad competente encargada de regular el buen suministro de combustible y los dueños de las Estación de Servicio.

Tabla 24

Complicidad Autoridad regulatoria y dueños de la E. S.²⁵

Descripción	Distribución de Frecuencias	Porcentaje
Si	76	76%
No	24	24%
Resultado	100	100%

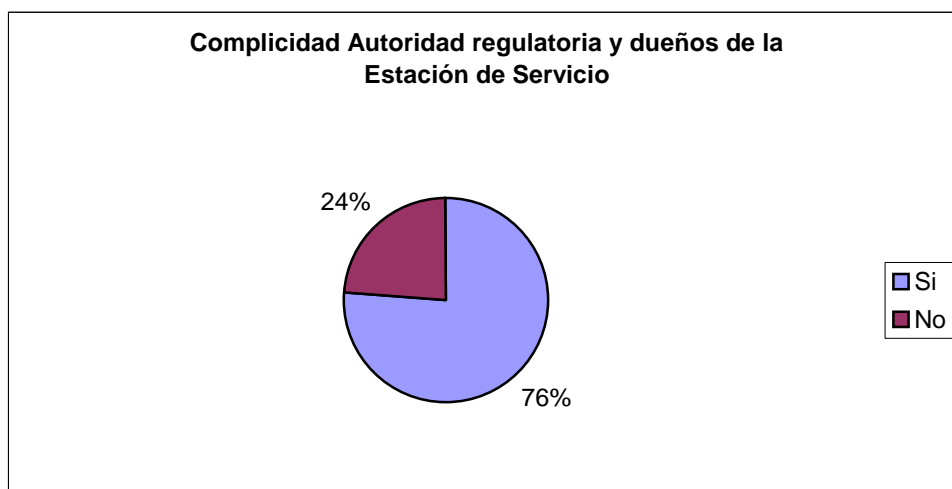
En base a los resultados arrojados por esta pregunta el 76% de los encuestados consideran que existe complicidad entre la autoridad que regula el suministro de

²⁵ Fuente propia.

combustible y el dueño de las gasolineras, debido a esta situación es difícil el que la autoridad puede eliminar los actos de corrupción en las Estaciones de Servicio ya que al permitirlos los dos se ven beneficiados económicamente.

Figura 15

Complicidad de Autoridad regulatoria y dueños de la Estación de Servicio.²⁶



²⁶ Fuente propia.

Pregunta 14

¿Qué tipo de sanción o castigo propondría usted para aquellas Estaciones de Servicio corruptas?

La finalidad de esta pregunta es saber que sanción podrían las personas encuestadas a aquellas Estaciones de Servicio que practican actos de corrupción al suministrar litros incompletos.

Tabla 25
Sanciones a E. S. corruptas²⁷

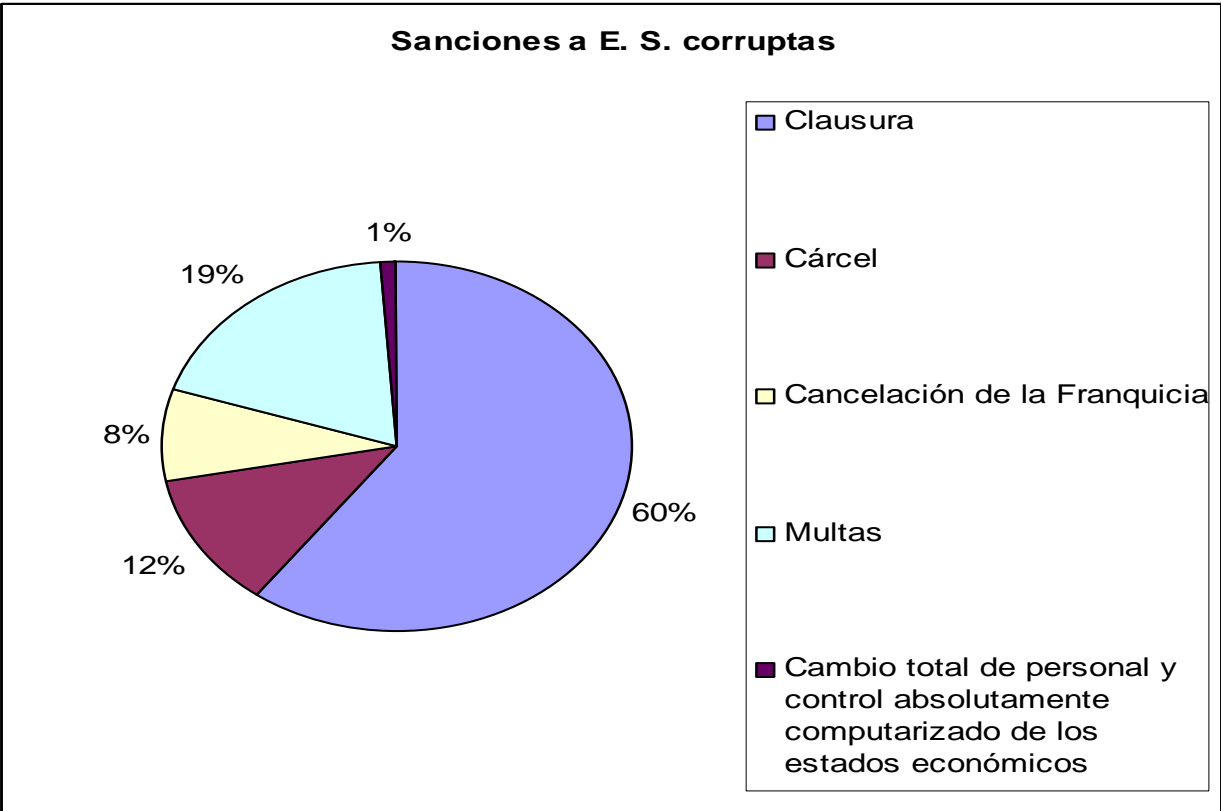
Descripción	Distribución de Frecuencias	Porcentaje
Clausura	60	60%
Cárcel	12	12%
Cancelación de la Franquicia	8	8%
Multas	19	19%
Cambio total del personal y control absolutamente computarizado	1	1%
Resultado	100	100%

²⁷ Fuente propia.

De acuerdo con los datos anteriores vemos que la mayoría de los usuarios de este servicio manifiestan que los actos de corrupción deben ser castigados mediante la clausura del establecimiento para evitar que continúen perjudicando el presupuesto familiar de los clientes y sobre todo enriqueciendo sus propios bolsillos de forma ilegal.

Figura 16

Sanciones a E. S. corruptas²⁸



28 Fuente propia.

Pregunta 15

¿Denunciaría usted ante la autoridad a una Gasolinera si usted considera que los litros que le despachan le rinden menos de lo normal?

___SI ___NO

Mediante esta pregunta se pretende conocer si los usuarios serían capaces de denunciar ante las autoridades los actos de corrupción de las gasolineras.

Tabla 26

Usuarios que denunciaría a una E. S. corrupta²⁹

Descripción	Distribución de Frecuencias	Porcentaje
Si	91	91%
No	9	9%
Resultado	100	100%

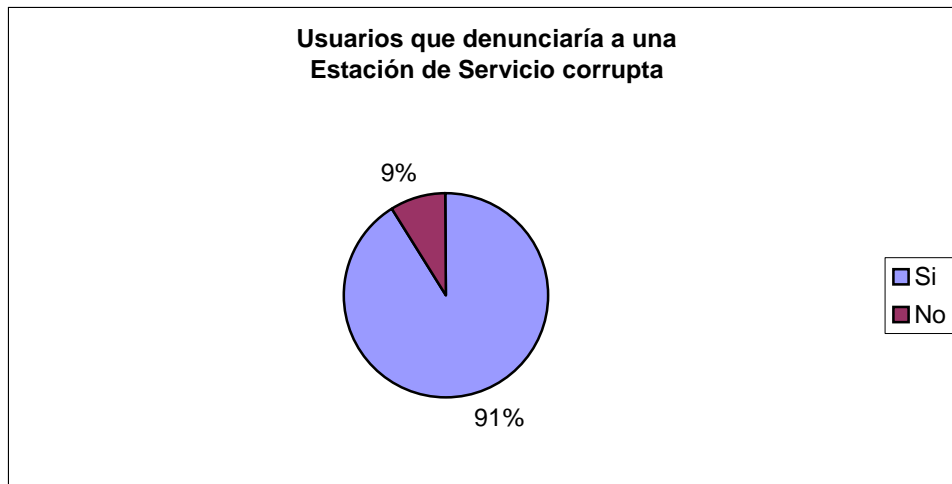
La respuesta en este caso, es que el 91% de los ciudadanos encuestados de la Ciudad de Puebla manifestaron denunciarían los actos de corrupción de las Estaciones de Servicio, sin embargo las denuncias que en un pasado se han hecho son inútiles, probablemente debido a la complicidad existente entre los dueños de las ya mencionadas y

²⁹ Fuente propia.

la autoridad que regula el buen suministro de combustible, por lo que se puede concluir que el buen comportamiento de una gasolinera depende en buen parte de la rigidez con que se ejerza la ley y esta situación es el principal impedimento para que la corrupción sea eliminada en estas empresas.

Figura 17

Usuarios que denunciarían a una Estación de Servicio corrupta³⁰



La pregunta número 1 es de carácter general ya que se hizo con el fin de conocer la capacidad del motor de los automóviles de los encuestados permitiéndonos determinar la cantidad de combustible que un automóvil de cierto número de cilindros puede llegar a necesitar, por otro lado esta pregunta de cierta forma nos muestra un ligero panorama del nivel socio económico de la persona encuestada el cual después de aplicar la encuesta indicó que el motor de la mayoría de los automóviles de las personas encuestadas que

³⁰ Fuente propia.

hacen uso de los servicios de las Gasolineras tiene una capacidad de 4 cilindros por lo consiguiente deducimos que su nivel socio económico puede ser un nivel medio – bajo en su mayoría.

Las preguntas número 2 y 3 se incluyeron en el cuestionario a la finalidad de conocer exactamente la frecuencia con la que los consumidores hacen uso del servicio proporcionado por las Estaciones de Servicio, así como también para conocer la cantidad específica que se le designa al uso de combustible del Ingreso y presupuesto familiar ya que como es conocido la mayoría de las personas que poseen un automóvil deben suministrarle combustible para el funcionamiento del mismo, permitiéndoles trasladarse de un lugar a otro para poder cumplir con sus actividades diarias y por ende ahorrándoles el tiempo que utilizarían al hacer uso del transporte público.

En general los resultados arrojaron que el 24% de las personas encuestadas destinan más de \$1,500.00 de su Ingreso y presupuesto familiar para el uso de combustible, lo cual resulta significativo si tomamos en cuenta que el salario mínimo en la Ciudad de Puebla es de \$45.63 diarios.

Las preguntas 4, 5, 6 y 7 se realizaron con la finalidad de conocer la percepción que tienen los usuarios de las gasolineras respecto a la calidad del servicio que estas ofrecen y donde no consideren que se practiquen actos de corrupción al vender litros incompletos, permitiéndonos de esta forma saber si a los consumidores del servicio les preocupa el hecho de que los actos de corrupción llevados a cabo en las gasolineras les afecte directamente en su ingreso y presupuesto familiar.

Lo anterior nos llevó a determinar que los usuarios hacen uso del servicio de combustible en una misma Estación de Servicio es mayor que las personas encuestadas que cargan combustible en diferentes Gasolineras, así como también que el 69% de los clientes consideran que el rendimiento del combustible en su automóvil depende de la Gasolinería en donde se les suministra el mismo debido a los actos de corrupción que se practican en algunas de estas Estaciones de Servicio lo cual conlleva a una búsqueda de establecimientos que proporcionen el suministro completo o por lo menos que el abuso hacía los clientes no sea tan notorio.

Por otro lado el 74% de las personas encuestadas respondieron que la hora en que cargan combustible no tiene ingerencia en el rendimiento del combustible, desafortunadamente esto no es así, ya que los dispositivos utilizados para alterar el suministro de combustible en las Estaciones de Servicio están activados únicamente durante las horas de oficina, con la finalidad de que si la autoridad competente asiste al establecimiento se este suministrando al cliente el combustible exacto.

A partir de la pregunta número 8 hasta la 15 nos permite conocer cual es la percepción de los usuarios del servicio en relación a los actos de corrupción practicados en las Estaciones de Servicio, así como también de la apreciación que tienen en cuanto a la relación corrupta entre las mismas y las autoridades competentes encargadas de la verificación del funcionamiento y combustible efectivamente suministrado en las gasolinerías, en donde de cada 10 encuestados 7 de ellos consideran que si existe dicha complicidad.

En base a lo anterior, los consumidores consideran que los actos de corrupción en las Estaciones de Servicio están presentes en las mismas debido a que mencionaron que la irregularidad más frecuente en las Estaciones de Servicio es la venta de litros incompletos de combustible a razón de la limitada supervisión de la autoridad competente encargada de la regulación de las mismas, la cual es desconocida por más del 60% de las personas encuestadas ya que a raíz de los acontecimientos que han tenido lugar en los últimos meses no se sabe a ciencia cierta quien es esta autoridad ni los procedimientos que se utilizan, así como tampoco tienen conocimiento de las Estaciones de Servicio listadas en la investigación de la SSP, desafortunadamente el 13% de las personas que dijeron saberlo continúan haciendo uso del suministro de combustible incompleto que ofrecen estas gasolineras.

Para los usuarios del servicio que ofrecen las gasolineras, el castigo en general a las faltas corruptas debe ser castigado mediante la cancelación definitiva del establecimiento, así como también por multas cuantiosas y en algunos casos hasta la cárcel. Pudimos darnos cuenta del enojo que les provoca el hecho de ser timados e incapaces de tomar acciones en contra de estos establecimientos y de las personas que están a cargo de los mismos, ya que el 91% de los ciudadanos encuestados de la Ciudad de Puebla manifestaron denunciarían los actos de corrupción de las Estaciones de Servicio.