

**ANÁLISIS DE LA ESTRATEGIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA
INTEGRAL DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ. UN
ENFOQUE DESDE LAS EXPERIENCIAS EN LAS CIUDADES CURITIBA Y NUEVA
YORK.**

PRESENTADO POR:

JONATHAN ALEXANDER ACEVEDO RESTREPO

PRESENTADO A:

JACKSON PEREIRA SILVA



**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
ESPECIALIZACIÓN DE MERCADEO DE SERVICIOS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
BOGOTÁ D.C.**

2014

TABLA DE CONTENIDO.

1. Justificación	1
2. Delimitación del problema	2
3. Objetivo general	3
4. Objetivo específico	3
5. Antecedentes	4
6. Marco teórico	7
7. Desarrollo del trabajo	10
8. Causas negativas del SITP frente a MTA (Nueva York) y BRT en (Curitiba)	10
9. Estrategias de promoción para el SITP en Bogotá	13
10. Estrategias de mercadeo enfocadas al servicio del SITP	16
11. Conclusión	20
12. Bibliografía	21

LISTADO DE CUADROS Y TABLAS

Datos estadísticos financieros de Diciembre 31 de 2012 a Enero de 2014	12
Tabal de rutas del SITP	14
Tarifas del SITP	17
Zonas del SITP	18

JUSTIFICACIÓN.

El SIPT, sistema integrado de transporte público de Bogotá no tiene la aceptación hasta el momento que el gobierno busca debido a la falta de comunicación y cultura de las personas que hacen que el servicio no tenga un uso adecuado. “De hecho, uno de los motivos que explica el bajo uso de los buses urbanos y complementarios del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) es la falta de costumbre en el uso de los paraderos” Redacción. Bocarejo Juan Pablo, (2012, 19 de noviembre). El uso de una tarjeta de acceso diferente a la del Trasmilenio, el uso de paraderos obligados para que las personas tomen el bus y el confuso uso de las rutas hace que el servicio presente tantos inconvenientes. La idea de crear un plan de movilidad es agilizar y reducir los problemas de tránsito en las ciudades, realizar trasbordos y reducir costos que fue lo que plantearon desde el 15 de agosto de 2006 los diferentes representantes del Ministerio de transporte en conjunto con la Alcaldía mayor de Bogotá y el Departamento Administrativo de Planeación con un Plan Maestro de Movilidad para Bogotá. Comenzó con el Trasmilenio y continuó con una promesa de tener paraderos ordenados, buses numerados y la integración de todos los sistemas de transporte para ser solo uno, hoy simplemente se convirtió en un proyecto. Comparando ciudades como Curitiba y Nueva York, “su sistema es mucho más complejo y más estructurado ya que han sido punto de partida para otras ciudades”. Kittelson & Associates. Inc, The Federal Transit Administration. (2007).

Entender, buscar y analizar las diferentes estrategias que llevaron estas dos ciudades (Curitiba y Nueva York), sean un ejemplo para encontrar la integración que el SIPT, el Trasmilenio y otros servicios públicos de la ciudad de Bogotá necesitan para ser más eficiente y útil a la hora de prestar su servicio.

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.

Esta investigación está enfocada en analizar, revisar y contribuir al sistema integrado de transporte público en la ciudad de Bogotá, con el objetivo de implementar estrategias que conlleven a mejorar el servicio y la calidad de vida de las personas. “Analizando propuestas en ciudades como Curitiba en Brasil” Asociación Nacional de Empresas de Transportes Urbanos (NTU), (Julio de 2011). La integración de sus servicios de transporte fue el punto de partida para que otras ciudades como Nueva York, Ámsterdam o Sídney integraran varios servicios para contribuir al desarrollo de su ciudad. “El bienestar económico es uno de los factores por los cuales las grandes ciudades” Biblioteca virtual Miguel de Cervantes (2009), eficiencia de la gestión de los institutos públicos de bachiller de la provincia de Alicante. Buscan esta clase de servicios con el fin de generar un ahorro tanto económico como de tiempos. El Ex alcalde mayor de Bogotá, Enrique Peñalosa¹ fue el encargado de traer un sistema de transporte diferente, nuevo e innovador que hasta el momento ha tenido una gran aceptación por parte de los ciudadanos bogotanos llamado Trasmilenio. Luís Eduardo Garzón² busco la forma de integrar aún más servicios con el SIPT que ha tenido inconvenientes con su servicio y su tarjeta de acceso para acceder a los diferentes buses que transitan por la ciudad, debido a esto el sistema integrado de transporte publico aún no ha tenido esa “aceptación” que quiere representar el servicio, es entonces donde se busca analizar y determinar cómo se puede llevar la investigación en buscar formas y medios que contribuyan a mejorar la imagen de este servicio y lógicamente al bienestar de todos lo que lo usan.

De acuerdo a esto la pregunta que se plantea esta investigación es ¿se puede integrar realmente el sistema de transporte público en Bogotá?

¹ Enrique Peñalosa Londoño, es un economista Administrador y político Colombiano elegido en 1997 como Alcalde Mayor de Bogotá.

² Luis Eduardo Garzón, es un politólogo ex activista sindical Colombiano, fue Alcalde Mayor de Bogotá entre 2004 y 2007 y candidato presidencial por el partido verde en 2010.

OBJETIVO GENERAL:

- Analizar las estrategias que utilizaron ciudades como Curitiba y Nueva York para integrar el sistema de transporte público con el fin de determinar cómo se pueden implementar en la ciudad de Bogotá.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Describir las causas por las que el SITP no ha tenido el impacto que busca el gobierno en los usuarios de transporte público a diferencia de ciudades como Curitiba y Nueva York.
- Identificar estrategias que conlleven a la adecuada socialización de la información que promueva el uso del sistema integrado de transporte.
- Diseñar estrategias de mercadeo que conlleven a evidenciar las ventajas que tiene el sistema de transporte público.

ANTECEDENTES.

Es importante resaltar la necesidad de conocer más sobre otras ciudades y su gran acogida por las personas frente al servicio que prestan a la comunidad con su sistema de transporte integrado, el cómo logran integrar cada servicio que prestan de una forma organizada y siempre enfocada al mejoramiento de la movilidad de las personas y como este contribuye en parte a mejorar el tráfico. Ciudades como Curitiba y Nueva York son ejemplos importantes para tener en cuenta y analizar aspectos comparativos con respecto a Bogotá. El transporte público para los Bogotanos es un medio de solución para evitar problemas de tráfico, solucionan el tiempo de llegada a sus destinos y se convierte en un servicio eficiente y equitativo, con esto también se puede contribuir al impacto ambiental y hacer notar la diferencia entre el transporte público y privado.

El sistema integrado de transporte, para el caso de Curitiba inicia en el año 1974 debido al aumento poblacional que se podía ir convirtiendo en una amenaza para el tránsito de la ciudad, es entonces donde nace la idea de generar un sistema de transporte público práctico y accesible Este plan, conocido como:

“Plan General de Curitiba, fue aprobado en 1968. Así Lerner cerró la calle XV de Novembro a vehículos ya que contaba ya con un gran tráfico peatonal. El plan proponía un nuevo diseño de calle que minimizaba el tráfico: el sistema trinario de vías. La calzada se dividía transversalmente en tres zonas: dos calzadas exteriores, cada una para un sentido de circulación, para el tráfico general que flanqueaban a una calzada central, de doble sentido con dos carriles, reservada exclusivamente para la circulación de autobuses. Cinco de estas calles presentan una disposición radial que converge en el centro de la ciudad. Las zonas más alejadas de estos ejes están reservadas para zonas residenciales de baja densidad y así no aumentar la densidad del tráfico en las áreas alejadas de los ejes principales. Finalmente las zonas inundables fueron calificadas como no urbanizables y se convirtieron en parques” Annie Weinstock, Walter hook, Michael Replogle, and Ramon Cruz. (Mayo de 2011)

En Nueva York las cosas han sido bastante diferentes ya que comenzaron a operar por medio de líneas ferroviarias a principios de 1899 con líneas elevadas y posteriormente en 1907 subterráneas, la fusión de los diferentes condados de Nueva York como Queens y Brooklyn alcanzaron una cobertura del 100% mediante este tipo de transporte público que se convertiría en el preferido por los usuarios. Luego se integraron los buses, un medio de transporte idóneo para aquellos que transitaban en la ciudad con 35 mil pasajeros entre los años 1945 y 1958. Una vez organizados los planes de integración nacería la empresa MTA en el año 1995 dándole a los usuarios la forma de poder subirse a cualquier medio de transporte público de la ciudad con una sola tarjeta y con tarifas moderadas dependiendo del sistema que escogieran y con alternativas de cambiar por una tarifa menor o hasta incluso gratis, esto elevaría la demanda drásticamente y se convirtiera en un elemento esencial para el transporte de los neoyorkinos.

Por último tenemos la ciudad de objeto de esta investigación como lo es Bogotá, el sistema de Bogotá es denominado “full BRT” debido a su amplia cobertura y sus características de servicio. Transmilenio tiene hoy 84 kilómetros en operación con un promedio de 1,4 millones de pasajeros por día. En comparación con otros sistemas férreos alrededor del mundo es superior en su capacidad por pasajeros/sentido, esto fue en parte de un gran proceso de planeación y análisis en donde se buscó trazar varias rutas en la ciudad con el fundamento de que el diseño y la infraestructura fuera la adecuada para prestar un buen servicio y de una gran envergadura para la ciudad.

En comparación con las dos ciudades antes descritas (Curitiba y Nueva York) solo existe un gran problema en la integración en el transporte público que es el SITP, un servicio con un cubrimiento extenso.

“En el marco del Plan Maestro de Movilidad, la carta de navegación de la ciudad en el tema, se establece la estructuración del nuevo Sistema Integrado de Transporte Público de

Bogotá (SITP), como instrumento que garantizará mejor calidad de vida de los ciudadanos, optimizando los niveles de servicio para viajes que se realizan en la ciudad”
Alcaldía de Bogotá. Bogotá Humana. (2013-2014).

En el marco de la información presentada lo único que no ha podido llegar a cumplir es la integración de su complemento, en este caso el Trasmilenio. No se puede usar la misma tarjeta, no se tiene información adecuada del servicio, sus rutas no son claras y la publicidad en casi nula, con lo anterior también tenemos un problema de cultura, los bogotanos necesitan de más información de cómo usar el sistema, así mismo comunicar en donde puede tomar su ruta, cuales son los paraderos y un refuerzo que presente los beneficios y la cobertura que tiene el SITP que a la fecha no ha tenido la aceptación que se busca y que está generando pérdidas económicas al ver transitar por la ciudad buses vacíos.

Lo anterior corresponde a comparar conceptos y conocer más sobre la integración de los servicios de transporte público y cómo usarlos para beneficiar a nuestro sistema que aunque tiene amplia cobertura aún no se puede usar propiamente.

MARCO TEORICO.

El marco teórico busca resaltar los diferentes conceptos a tratar en esta investigación ya que es importante conocer la información relevante que utilizan las diferentes alcaldías de las ciudades ya antes mencionadas y que se dividen en 3. La primera es conocer conceptos sobre el sistema integrado de transporte, la segunda es conocer el concepto de servicio público y por último el de eficiencia. En materia de movilidad la implantación de un sistema integral y consolidado el SITP se convertiría en un referente gracias a su cobertura y forma de pago por medio de una tarjeta similar a la de Transmilenio, una implementación controlada, funcional de manera gradual que acabara con la guerra del centavo y contribuyera a la movilidad de los bogotanos con el fin de cambiar la historia de la ciudad y marcando pautas para ser apreciado por el mundo entero, este es el fin de la Alcaldía de Bogotá pero que al momento se ha quedado corta debido a la falta de comunicación y culturización de los usuarios en la ciudad. La misión que desea prestar este servicio que aún no ha podido sorprender es dar a conocer que los buses transitan por la mayoría de partes de la ciudad gracias a su cobertura. La Administración de Bogotá busca aprender mas sobre los mecanismos que se pueden usar en la ciudad para crear un comportamiento, socializar el servicio y crear una cultura que lleve a generar un transporte mas organizado, seguro, de calidad, accesible y sobre todo económico, que se pueda cambiar de una vez la forma de movilizarse por la ciudad con un servicio publico eficiente garantizando la calidad de vida de los ciudadanos.

De lo anterior es importante ver como la eficiencia es un icono importante dentro de la integración del sistema de transporte público ya que no solo se basa en la cobertura sino en la eficiencia que tiene al prestar el servicio. Los servicios públicos son controlados por el Estado, asegurándose de su eficiente prestación y que puedan llegar a todos los habitantes del territorio nacional. Por medio de la ley están sometidos a un régimen y pueden ser prestados por el Estado de una manera directa o indirecta, por medio de particulares o comunidades organizadas, de una u otra forma deben mantener una regulación, deben estar vigilados y controlados por los diferentes entes controladores con el fin de que se presten debidamente

El siguiente conceptos dentro del marco teórico tenemos la eficiencia que es la definida como “la capacidad de obtener objetivos por medio de una relación deseable entre inputs y outputs o, en otros términos, de existencia máxima productiva de inputs empleados y/o de mínimo coste de obtención de producto” (Barhan (1975:72) y Albi (1992:300)). De lo anterior podemos deducir que todo va enfocado a genera un beneficio productivo de deliberadas partes. Dentro de otra de las nociones de eficiencia se puede ver también existe un concepto optimo en dónde.

“la asignación de recursos A es preferida a otra B si y solo si con la segunda al menos algún individuo mejora y nadie empeora, es decir, un óptimo paretiano es una asignación de recursos que no puede modificarse para mejorar la situación de alguien sin empeorar otros” (Gravelle y Rees (1981: 489 y 5019))

Todos estamos enfocados a buscar mejorar siempre y de aprender a utilizar los recursos con el fin de aumentar la efectividad y optimizar los procesos. Por último la importancia del servicio, deduciendo a las ciudades. Las ciudades cada vez son mas grandes, el ingreso Per cápita aumenta y la expansión de las áreas urbanas es mayor, lo que indica que la demanda de movilidad este en crecimiento, la sostenibilidad de tener un sistema de transporte eficaz y eficiente se vea comprometida y se convierta en un paradigma. El transporte público depende mucho de la calidad del servicio y la cobertura, su éxito también en buena parte comprende que la gente no lo vea como una alternativa sino como una necesidad, teniendo en cuenta que las personas hoy en día son mas exigentes y demandan una mayor atención a la prestación de cualquier servicio.

“El concepto de calidad se ha desarrollado especialmente en el marketing de productos, y también de servicios Hay escuelas de pensamiento con diversos enfoques Calidad objetiva (vinculada al productor) y calidad subjetiva (vinculada al consumidor) la calidad de servicio: un desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la prestación del servicio prestado, que puede ser medido a partir de la diferencia entre ambos conceptos los atributos son los que permiten medir la calidad modelos jerárquicos

multidimensionales proporcionan una visión estructural y multinivel de la calidad percibida. Cuentan con un gran número de ítems, ya que los factores de calidad son variables latentes que se manifiestan a través de indicadores observables. La posibilidad de la medición global: una evaluación de una actitud general sobre la excelencia del desempeño” Guerrero Claudia, Arcusin Susana. (Octubre de 2012).

Las personas actualmente evalúan el servicio de una manera más agresiva, buscando siempre tener mayor satisfacción a la hora de tomar un servicio y buscando valores agregados que conlleven a su felicidad misma. El servicio es determinado por la satisfacción de los clientes, indicadores y mecanismos que muestren resultados cuantitativos y cualitativos.

En conclusión del marco teórico el análisis que resulta de los conceptos es llevado a la investigación para conocer más sobre el servicio y las diferentes variables a tomar en cuenta a la hora de evaluar un servicio tan importante como el servicio de transporte público. La conformación de un sistema integrado de transporte debe de ser eficiente, económico, integral y que preste un buen servicio, todo con el fin de lograr que los usuarios estén conformes y vean en este un recurso importante para su diario vivir.

DESARROLLO DEL TRABAJO

Es importante resaltar la importancia de contribuir al mejoramiento de los objetivos y el impacto que puede generar esta investigación con respecto al sistema integrado de transporte público en Bogotá y cómo podemos resolver la pregunta previamente realizada. Los objetivos específicos son la herramienta para construir métodos que ayuden a alcanzar el objetivo específico de tal manera que se pueda concluir de manera óptima este ensayo.

CAUSAS NEGATIVAS DEL SITP FRENTE A MTA (NUEVA YORK) Y BRT EN (CURITIBA)

El SITP fue implementado para la contribución de un sistema que brindara un beneficio a los usuarios y a los conductores, manteniendo una ruta fija, parando en los paraderos distribuidos por la ciudad y sin la necesidad del dinero moneda a cambio de un plástico o tarjeta con saldo que permite a los usuarios ingresar al bus, lastimosamente la compañía encargada de la producción de tarjetas es una empresa diferente a la que produce Trasmilenio lo que hace que el usuario no tenga la posibilidad de usar una tarjeta para usar las dos. Comenzó como una empresa independiente pero ahora después de tantas quejas por parte de los usuarios se ven inicios para finalmente integrar de una vez por todos los servicios. El SITP adquirió varios buses de uso público con el fin de alquilarlos a sus propietarios y que ellos mismos tuvieran un beneficio de aquel alquiler, lastimosamente tuvieron muchos problemas técnicos y se podían apreciar buses de este sistema parados por doquier y generando accidentes de gran magnitud que le dieron a este sistema un aspecto negativo que genero cierto desconcierto en las personas.

De lo anterior el déficit en el uso del sistema se hace bastante grande por tres problemas principales que hacen que el servicio aun no sea usado por los usuarios de la manera que se espera. El primero es el problema de las tarjetas, una usada para el Trasmilenio y la otra para el SITP. Un sistema integrado de transporte eficiente solo necesita de una tarjeta para poder

movilizar a los usuarios que la poseen. El siguiente problema es el poco uso del sistema lo cual deja perdidas significantes debido a que las personas no usan el servicio.

“Poco a poco han ido apareciendo en Bogotá buses azules y rojos que circulan de un lado a otro, casi vacíos. La escena ha inquietado a ciudadanos y a organismos como la Contraloría y la Veeduría, que dudan de la sostenibilidad del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP), que busca reorganizar y dignificar el transporte de la ciudad. Según cifras de Transmilenio, en los primeros 80 días de operación de 460 buses (hasta el 17 de diciembre) 700.000 pasajeros habían usado el servicio de las 28 rutas en operación: 19 diarios por cada bus. Aunque funcionando a medias, los articulados que ruedan por las troncales de la calle 26 y la carrera 10a. habían transportado 4’530.000 pasajeros, desde su inauguración” Díaz Milton. (2014, Marzo 3).

Por ultimo tenemos el problema de promoción. No solo es confuso para muchas personas el uso del SITP sino también la forma como funciona. Los paraderos y los buses tienen rutas confusas para las personas que no conocen y no son fáciles de entender, así mismo la falta de publicidad y comerciales con el uso adecuado del mismo que lleve a las personas a usar el servicio y aprovechen las cualidades y ventajas que este trae tanto a la comunidad como a la movilidad en la ciudad de Bogotá.

De lo anterior podemos ver la falta de uso del sistema, de la falta de integración de los servicios y que las empresas que prestan este servicio puedan buscar la forma de contribuir mutuamente a la evolución del mismo. Si tenemos en cuenta ciudades como Curitiba y Nueva York podemos ver cómo estas ciudades avanzaron en pro de las personas y el análisis de las mismas será la forma de ver como evolucionaron y la importancia del sistema dentro del desarrollo y crecimiento de estas ciudades.

Nueva York es una ciudad metropolitana de Estados Unidos es considerada una de las principales centros de comercio en todo el mundo, debido a esto la ciudad está poblada por habitantes de todo el mundo y estas necesitan tener un servicio que sea rápido y eficiente, fue entonces donde el sistema integrado por el metro de Nueva York y los diferentes buses rápidos

que se movilizan por toda la ciudad dieron una mano a construir una red que contribuye al mejoramiento del tránsito en la ciudad y la educación de las personas quien la usan a diario.

“La Autoridad metropolitana de transporte es el sistema más grande en Norte América, sirve a más de 15.1 millones de personas en 5000 millas cuadradas que va desde Nueva York hasta Long Island, el sureste del estado de Nueva York y Connecticut” Autoridad Metropolitana de Transporte. (2012-2013).

Cuadro 1

Datos estadísticos financieros de Diciembre 31 de 2012 a Enero de 2014

DATOS ESTADISTICOS FINANCIEROS DE DICIEMBRE 31 DE 2012 A ENERO DE 2014 DEL MTA DE NUEVA YORK	
2014 PRESUPUESTO OPERATIVO	\$13.6 BILLONES DE DOLARES
VIAJES ANUALES DE PASAJEROS	2,621,866,180
PROMEDIO DE VIAJES POR PASAJERO SEMANAL	8,552,646
LINEAS DE METRO, TRENES Y BUSES	345
CARROS DEL METRO Y TREN	8,778
BUSES	5,701
BUSES POR MILLAS	2,858
MILLAS DE TRENES	2,047
ESTACIONES DE TRENES Y METRO	736
EMPLEADOS	65,150

Nota: MTA. Datos estadísticos financieros de Diciembre 31 de 2012 a Enero de 2014.

La anterior tabla muestra la cantidad de dinero que ingresa a este sistema que a diferencia del SITP a la fecha solo genera pérdidas y gastos por falta de comunicación y visión por parte de las entidades que gerencian a los dos sistemas que transitan en la ciudad de Bogotá.

Por ultimo tenemos a la ciudad de Curitiba primer altiplano paranaense con su BRT en portugués (rede integrada de transporte) que fue la primera ciudad en implementar esta clase de sistema en el mundo. Tiene diferentes líneas de transporte ya sean “alimentadoras, convencionales, directas rápidas y expresas” Annie Weinstock, Walter Hook, Michael Replogle, and Ramón Cruz. (Mayo de 2011)

Dentro del anterior marco cabe resaltar el nivel de cobertura que puede tener esta ciudad frente a Bogotá por todas las líneas de transporte que tiene parecidas a las que tiene Trasmilenio en la actualidad pero que le falta un paso con el SITP para integrar el sistema de transporte y lograr un éxito sustentable en el tiempo.

“El BRT en Curitiba transporta a diario 2.000. 000 de pasajeros, no se construyó un metro debido al costo que este tiene y el sistema busca lo que ahora logro, velocidad confort y rapidez para llegar de un punto a otro, existe menos tráfico y las vías van alrededor de donde los usuarios trabajan, viven y estudian. Es un sistema fácil de usar, popular y de uso diario de miles de personas. El ingreso per-cápita de las personas aumento a 12.000 dólares lo que hizo que las personas buscaran el carro como una opción más de transportarse, al aumentar los ingresos crece la población pero se le enseña a las personas a no usar su carro si va un solo pasajero, esto con el fin de culturizar a las personas a que usen más este tipo de sistema, logrando así una disminución en el tráfico y solucionar el problema de tener tantos carros en la vía. Expandir el sistema es uno de los objetivos de la ciudad que ya cuenta con 6 líneas actualmente y solo la línea verde transporta 32.000 personas. Los buses que usa este sistema usan Bio Diesel, Etanol y combustible vegetal contribuyendo entonces con el medio ambiente. Mejorar las líneas de transporte, contribuir al tránsito de la ciudad y por último, crear un sistema de transporte por debajo de la tierra, este será el proyecto a largo plazo para la ciudad” CNN. (2010, 12 de mayo)

ESTRATEGIAS DE PROMOCION PARA EL SITP EN BOGOTA.

La deficiencia en la promoción del SITP hace que el servicio se vea afectado en parte porque los usuarios no saben de qué manera usarlos, cuales son las vías y la cobertura que este tiene ni mucho menos para donde va cada bus. Lo anterior difiere que se deben buscar alternativas para darle más fuerza al sistema y que la gente se pueda socializar con el servicio que busca generar beneficios para todos aquellos que estén interesados en subirse a este servicio.

Promoción en la televisión de cómo usar el servicio con artistas reconocidos en este caso el actor Robinson Díaz³ es una de las técnicas que usa el sistema para promocionar su servicio que no ha tenido la acogida ni el impacto que este busca. Los usuarios se quejan de la falta de información y de seguir viendo buses “vacíos”. Para este caso se busca analizar estrategias que conlleven a promocionar más el sistema y que con esto se demuestre la capacidad y cubrimiento que tiene el SITP. Primero se debe mostrar cómo se leen los letreros de cada uno de los buses ya que estos son determinantes para saber cuál es la ruta que va tomar y si su destino se encuentra limitada en esta.

Cuadro 2.

Tabla de rutas del SITP

TABLA DE RUTA DEL SITP	
NUMERO DE LA RUTA	193B
NOMBRE DEL LUGAR A DONDE SE DIRIGE	BONANZA
CORREDOR DESTACADO POR DONDE TRANSITA LA RUTA	KR 9 EL NOGAL
CORREDORES PRINCIPALES POR DONDE TRASNITA LA RUTA	AK 15 CHICO NORTE
HITOS COMO LUGARES POR DONDE TRANSITA LA RUTA	AC 116 ALHAMBRA
COLOR DEL SECTOR AL QUE SE DIRIGE LA RUTA	AV. BOYACA LOS LAGARTOS

Nota: SITP. Tabla de ruta del SITP. (2013).

El siguiente punto sería la promoción de una sola tarjeta que pueda integrar ambos sistemas y que presente los beneficios de ambos servicios y las tarifas que cada uno tiene para que los usuarios puedan estar más informados y vean en esta una información veraz y confiable para poder usar el ambos servicios. Con esto ambas empresas se verán beneficiadas en cuanto a tráfico de pasajeros por cada sistema, la culturización de las personas para usar este medio será el éxito de la integración que se buscó desde un principio al poner en marcha el servicio del SITP en Bogotá. Si tenemos en cuenta los ejemplos antes descritos como Curitiba y Nueva York ambas ciudades emplean una sola tarjeta para cualquiera de sus servicios, la puede comprar en

³ Robinson Díaz, es catalogado como uno de los mejores actores de Colombia, graduado en 1991 como Maestro en Artes Escénicas, ha ganado varios premios TVyNovelas, India Catalina entre otros en su más de 16 años de trayectoria.

tiendas autorizadas o en los puntos de recarga en las diferentes estaciones de la ciudad. Si pudiéramos implementar el mismo sistema, se tendría una capacidad de uso mayor ya que la fusión de ambas empresas beneficiaría no solo a las estaciones de Trasmilenio sino también a los diferentes puestos comerciales que ofrecen recargas para el SITP, con esto el volumen de recargas aumentaría y podríamos ver un beneficio significativo en las utilidades del servicio ya que “semanalmente la ciudad paga 1.000 millones de pesos del Fondo de Estabilización de la ciudad, por el funcionamiento de las rutas del SITP, que actualmente no cumplen con la demanda esperada”. Bonilla Ricardo, Secretario de Hacienda. (2012, 8 de noviembre). De lo anterior podemos inferir en que la ciudad está perdiendo dinero debido a un sistema que no se usa y del cual se puede sacar un gran beneficio si se tiene en cuenta la magnitud y el impacto positivo que este trae a la ciudad económica y culturalmente . Llevar comodidad a las personas conlleva a darles facilidades y que por medio de esto puedan conocer más el servicio, tomen la decisión de subirse y conocer cómo funciona, por donde va y que cobertura tiene, se convierte entonces en una extensión del servicio del Trasmilenio, en la integración del transporte público y en la comodidad para el usuario, si se logra mostrar esto las facilidades, la actitud y el concepto del servicio frente a las personas cambia.

Por último se deben promocionar la cobertura y las rutas del SITP ya que en los diferentes paraderos solo se encuentra el número de ruta con las calles que normalmente las personas no conocen. En este caso lo que se debe hacer es usar esos postes o paraderos con información de las rutas por donde se dirigen y que paraderos hay en cada ruta. Al igual que un mapa de Trasmilenio en una estación se debe hacer lo mismo en los paraderos del SITP así las personas conocen más sobre el sistema, las rutas y la cobertura. Por este medio entonces se da a conocer aún más el sistema y la gente estaría más informada, esto hace que más usuarios tomen la decisión de subirse al sistema y comenzar a usar un transporte que a pesar de tratar de contribuir con la movilidad de las personas a lo largo de la ciudad no ha tenido la acogida que esperaba por falta de comunicar de una forma eficiente y fácil lo que hace el servicio y por donde lo hace, debido a esto es importante tener todos estos puntos en cuenta para mejorar la falta de entendimiento de las personas y sobre todo impulsar el servicio.

ESTRATEGIAS DE MERCADEO ENFOCADAS AL SERVICIO DEL SITP

Para darle un mayor impulso al servicio se tendrán en cuenta estrategias de mercadeo que conlleven a ver las ventajas que tiene el sistema y como se pueden aprovechar de la mejor manera y que el resultado de las mismas sean parte del mejoramiento continuo del sistema y de la implementación de un mejor servicio rentable y sostenible. Dentro de estas estrategias se destacaran las “cuatro p” del mercadeo, precio, plaza, promoción y producto. Cada uno de los puntos anteriores resaltara las ventajas y los primordiales objetivos de esta investigación.

Para el producto en este caso el servicio se debe buscar la forma de que los tiempos de espera de cada bus este en promedio de 5 a 10 minutos de espera, con esto el usuario no va tener el problema de tomar otro transporte público ni que se esté quejando por la demora del SITP, el constante crecimiento de la población hace también que el sistema vaya evolucionando y creciendo, de tal manera que también es importante contar con una flota amplia de buses que contribuyan a generar una promesa de valor basada en el cumplimiento de horarios para que las personas lleguen rápido a sus destinos. Este servicio también brindara más empleos debido a que entre más grande sea la capacidad (buses) mayor cantidad de personas se necesitaran para manejarlos. Por esto podemos ver cómo se puede contribuir a la parte social de la ciudad y el bienestar del ecosistema ya que al igual que el Trasn milenio busca que sea amigable con el medio ambiente, el combustible y la contaminación de estos buses es mínima en comparación a los buses y busetas que transitan las calles de Bogotá.

“Somos conscientes que evolucionar en el transporte público de Bogotá es necesario y que nuestros cambios deben generar un impacto positivo. El SITP no sólo será una transformación en la forma de usar el transporte, también significa construcción de ciudad y motor de desarrollo social. Mejoramientos a Estándares ambientales, reducción de emisiones de gases contaminantes, mejor uso de recursos energéticos y del agua, alternativa de vehículo particular, organización de rutas y paraderos para un transporte publico ordenado y modernización de vehículos” SITP. Beneficios del SITP. (2013).

En el precio las tarifas están determinadas por la empresa encargada del servicio del SITP pero para este caso el beneficio y del cual es importante resaltar es el siguiente:

Cuadro 3

Tarifas del SITP

DIA	HORARIO	TARIFA
LUNES A SABADO	INICIO DE LA OPERACIÓN 5:59	VALLE
LUNES A SABADO	DE 6:00 AM A 8:29 AM	PICO
LUNES A SABADO	DE 8:30 AM A 9:29 AM	VALLE
LUNES A SABADO	DE 9:30 AM A 3:39 PM	PICO
LUNES A SABADO	DE 3:30 PM A 4:29 PM	VALLE
LUNES A SABADO	DE 4:30 PM A 7:29 PM	PICO
LUNES A SABADO	DE 7:30 PM A CIERRE DE OPERACION	VALLE
DOMINGOS Y FESTIVOS	TODO EL DIA	VALLE

Nota: SITP. Tarifas del SITP. (2013).

De lo anterior y lo que hace a este servicio particular con el precio es el tema de trasbordos en donde después de 75 minutos a partir de cuando uno ingresa al bus y pasa la tarjeta puede hacer un trasbordo que tiene un precio de \$0 en horas valle y de \$300 en horas pico, de esta manera el usuario puede cambiar de bus cuando lo desee, al momento de cambiar de ruta por una módica suma después de haber transitado por un lapso de tiempo ya establecido. Este es el beneficio que se le brinda a los pasajeros pero que definitivamente es importante dar a conocer para familiarizar a los clientes de este servicio.

La plaza se define por sí misma y van a ser los dos grandes puntos que tiene el sistema, el primero va ser por medio del Trasmilenio y el otro en los diferentes paraderos que componen la ruta del SITP a lo largo y ancho de la ciudad de Bogotá. En el Trasmilenio podemos poner propagandas relevantes al SITP y la cobertura que tiene, así mismo poner información relevante a la tarjeta que se busca crear para que el usuario solo tenga una opción para subir a los diferentes sistemas de transporte que encontramos en la ciudad. En los paraderos que es la principal plaza para dar a conocer las rutas, las paradas y el recorrido

que toma cada uno de los buses con su respectivo rutero, esto nos permite apreciar la plaza que es Bogotá y como está compuesto todo el sistema que se muestra de la siguiente manera:

Cuadro 4.

Zonas del SITP

ZONAS SITP	
USAQUEN	KENNEDY
SUBA ORIENTAL	BOSA
SUBA CENTRO	PERDOMO
CALLA 80	CIUDAD BOLIVAR
ENGATIVA	USME
FONTIBON	SAN CRISTOBAL
TINTAL- ZONA FRANCA	ZONA NEUTRA

Nota: SITP. Zonas del SITP. (2013). Recuperado: <http://www.sitp.gov.co>

Como podemos apreciar, el SITP tiene busca una cobertura del 100% con su servicio lo que hace denotar la magnitud y el alcance que tiene frente a otros servicios públicos de la ciudad, en este sentido es importante resaltar que gracias a este servicio el usuario tendrá la posibilidad de transitar libremente, usando el servicio y con la posibilidad de hacer trasbordos a un costo muy bajo y con la tranquilidad que ofrece el SITP.

Por ultimo encontramos la parte de la promoción en donde se convierte en este momento en la estrategia más importante que puede tener el SITP debido a que se deben focalizar todas las fuerzas en este aspecto para darle al sistema integrado de transporte publico la trascendencia e importancia que debe tener. En cuanto a la publicidad se debe buscar ampliar más la información por medio de los paraderos y los ruterros que se encuentran aledaños los unos con los otros, así mismo una vez ingrese al bus pueda tener en las sillas y en los techos en frente de los tubos de agarre mapas de las rutas que toma el SITP en la ruta que va. En paraderos información sobre el sistema y en donde puede consultar cualquier información que necesite relevante al servicio, una aplicación para los teléfonos móviles, PC'S o Tabletas para que pueda planear su ruta o conocer las diferentes opciones que tiene para tomar el sistema, así mismo al recargar su tarjeta el asesor pueda brindarle un folleto con toda la información posible del sistema. Si esta integración

es en realidad algo que buscan las dos compañías y la alcaldía se le debe dar más importancia a la hora de promocionar el sistema y darlo a conocer por medio de las redes sociales, la TV, radio y sobre todo el periódico. Si se piensa en el impacto positivo que este puede traer y los ingresos frente a las utilidades que puede dejar el SITP si las personas lo comienzan a usar mucho más, el sistema integrado habrá sido por fin un éxito.

CONCLUSIÓN.

El transporte público es parte de la comunidad, es el servicio que todos usan en pro de mejorar su calidad de vida, de reducir las distancias y de mejorar los tiempos de llegada a cada destino. Integrar un sistema es parte de un planteamiento con el fin de mejorar la movilidad en la ciudad y de contribuir con el proceso de la misa. Bogotá ha tenido inconvenientes con los problemas de tránsito y más aún cuando la ciudad se hace más grande y muchas personas de diferentes partes de Colombia llegan en búsqueda de oportunidades. El ingreso per cápita sigue en aumento y la posibilidad de adquirir un vehículo es mucho más exequible, de esta forma también se debe buscar al igual que Curitiba que las personas tengan más conciencia sobre conducir un carro con solo un pasajero contribuye a generar más tráfico. El SITP tiene una ventaja frente a otros servicios públicos en cuanto a cobertura y servicio, el único problema es que no lo comunica, no tiene la suficiente promoción para que la gente lo conozca y se familiarice con el servicio. A grandes rasgos este sistema promete contribuir a la movilidad de la ciudad pero el tema de integración hasta ahora está saliendo a flote, tener una tarjeta de diferentes servicios, falta de entendimiento con las rutas de cada bus de hacia dónde se dirige y la falta de mapas en los paraderos que identifiquen las rutas son los retos que esta empresa debe afrontar. La integración de los servicios debe ser lineal con el fin de ofrecerles a las personas un medio de transporte en donde no solo puedan tomar un servicio para llegar a su destino final sino varios, esto manejando tarifas reducidas que ayude con la economía de las personas que identifiquen el servicio de una manera positiva y llegue a ser prioridad para aquellos que la usan. En recomendación con todos los aspectos previamente relacionados, ambas empresas tanto como Trasmilenio como el SITP deben mantener un plan en donde puedan llegar a ser solo una y que cada una promocióne tanto a la una como a su propia empresa. Culturizar a las personas es un reto que se debe asumir no solo para enseñarlos a usar el servicio, sino también a que aprendan a que el servicio es una opción para movilizarse, en vez de conducir solos a un destino es mejor tomar el sistema integrado de transporte público de Bogotá, esto no solo ayuda a disminuir el tráfico sino también a reducir la contaminación. Esto es un problema de todos los ciudadanos de Bogotá y cada uno se convierte en una solución para contribuir con un tema que preocupa ya que al pasar el tiempo la población es más grande y el espacio es cada vez más pequeño.

BIBLIOGRAFÍA.

- Alcaldía De Medellín. (JULIO DE 2012). Un Hogar Para La Vida. *Nuevo Sistema De Transporte Publico En Medellín-TPM*.
- Annie Weinstock, Walter hook, Michael Replogle, and Ramon Cruz. (Mayo de 2011) Recapturing global leadership in bus rapid transit. *A survey of select us. Cities*.
- Asociación Nacional de Empresas de Transportes Urbanos (NTU), (Julio de 2011), estudios de BRT no Brasil.
- Biblioteca virtual Miguel de Cervantes, Eficiencia de la gestión de los institutos públicos de bachiller de la provincia de Alicante.
- Bonilla Ricardo, Secretario de Hacienda. (2012, 8 de noviembre). *Caracol Radio*. Recuperado de: <http://www.caracol.com.co/noticias/bogota/bogota-pierde-1000-millones-semanales-por-rutas-que-no-se-usan-del-sitp/20121108/nota/1792670.aspx>
- CNN. (2010, 12 de mayo) Future cities. *BRT en Curitiba*. Recuperado de http://www.youtube.com/watch?v=gL_So66mYY
- Díaz Milton. (2014, Marzo 3) Cada bus del SITP transporta solo 19 pasajeros diarios, en promedio. Diario *EL Tiempo*.
- Guías De Planificación De Sistemas BRT. (Enero de 2010). Autobuses de Transito Rápido.
- Guerrero Claudia, Arcusin Susana. (Octubre de 2012) Estudio de la calidad de la movilidad en ciudades de América Latina. Indicadores de percepción de la calidad de servicio de transporte público: diseño, aplicación y potencial de reproducción.
- Kittelson & Associates. Inc., The Federal Transit Administration. (2007) TRCP report 118. *bus rapid transit practitioner's guide*.
- Metropolitan Transportation Authority. (2012-2013). The MTA Network. Public Transportation For De New York Region. Recuperado de <http://web.mta.info/mta/network.htm>
- Redacción. Bocarejo Juan Pablo, (2012, 19 de noviembre) Débil y confusa información al ciudadano, una de las fallas. *ADN pasa en nuestra ciudad*.
- Redacción Bogotá, (2008, 25 de noviembre). Sistema Integrado de Transporte ¿realidad o promesa? *El espectador*
- SITP. Beneficios del SITP. (2013). Recuperado de: http://www.sitp.gov.co/beneficios_del_sitp_pub.
- The MTA Network. Public Transportation For De New York Region. Recuperado de <http://web.mta.info/mta/network.htm>