HUMANIZANDO TRANSMILENIO, CUESTIÓN DE MÉTODO DESDE LA ALTA GERENCIA DE ESTA ORGANIZACIÓN

AISHELL SANCHEZ GONZALEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:
Especialista en Alta Gerencia

Asesor:
Dr. JESÚS SALVADOR MONCADA CERÓN

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
BOGOTÁ, COLOMBIA
23 DE SEPTIEMBRE DE 2016

Wondershare™
PDF Editor

Tabla de Contenido

Resumen....1
Abstract....2
Introducción....3
Objetivos....4
Objetivo General....4
Objetivo Especifico....4
Planteamiento del Problema....4
Identificación del Problema....5
Justificación....5
Importancia del Tema....6
Utilidad....6
Aportes....7
Marco de Referencia....7
Historia de Transmilenio y Modelos de transporte exitosos a nivel mundial....7
Marco Teórico....9
Normatividad y reglamentación TRANSMILENIO S.A....11
Estrategias a Implementar desde la Alta Gerencia....12
Diseño Metodológico....15
Conclusiones....16
Referencias....17

wondershare™
PDF Editor

HUMANIZANDO TRANSMILENIO, CUESTIÓN DE MÉTODO DESDE LA ALTA GERENCIA DE ESTA ORGANIZACIÓN

Aishell Sanchez Gonzalez, Universidad Militar Nueva Granada

Resumen

El objetivo del presente ensayo tiene como finalidad identificar si el sistema de Transmilenio brinda un servicio óptimo a los usuarios y si realmente es un sistema exitoso o que ha quedado rezagado, así las cosas se logra evidenciar que Transmilenio es una de las empresa de transporte público con mayor éxito a nivel mundial y que ha sido tomado como modelo para muchas otras ciudades, esta organización cuenta con más de 18 años de haber entrado en funcionamiento, si bien es cierto en sus inicios mostro un éxito rotundo no sucedió lo mismo con el paso de los años en razón a que aumento el crecimiento poblacional de la ciudad y por ende el crecimiento de la demanda de usuarios, Transmilenio no desarrollo una evolución de sus sistema a la par del crecimiento de la demanda siendo este uno de los principales aspectos que ha llevado a que su servicio colapse.

La Alta Gerencia es de vital importancia en la empresa en razón a que propiciara entregar las estrategias y toma decisiones a implementar con la finalidad de garantizar un servicio digno a sus usuarios, se hace importante analizar desde diferentes perspectivas e involucrar a las partes interesadas en especial al distrito como cabeza de gobierno y en quien recae gran responsabilidad a la solución de las problemáticas presentadas, la importancia profundizar e investigar en este medio de transporté público es relevante debido a que más de 2.4 millones de usuarios adquieren este servicio a diario y desde la academia se puede coadyuvar a otorgar soluciones de fondo al sistema de Transmilenio.

Palabras Clave: Transmilenio, Sistema de Movilidad, Administración Pública, Estación, Estrategia.

wondershare™
PDF Editor

HUMANIZING TRANSMILENIO, QUESTION OF METHOD FROM SENIOR MANAGEMENT OF THIS ORGANIZATION

Abstract

The objective m of this essay aims to identify whether the system Transmilenio Provides optimal service to users and if it really is a successful system or has lagged, so things are Achieves show that Transmilenio is one of the transport company public more successful worldwide and has been taken as a model for many other cities, This organization has more than 18 years have come into operation, albeit in its infancy showed resounding success will not happen the same over the years in Reason one Increase tail population growth of the city and therefore the growth of user demand, Transmilenio without development progression in their system at par with the growth in demand being esta one of the Principal aspects that led a queue do colapse service.

Senior management is of vital importance in the company due to propitiate deliver strategies and decisions to be implemented in order to guarantee a decent service to its users , it is important to analyze from different perspectives and involve stakeholders in particular the district as head of government and who bears great responsibility for the solution of the problems presented, the importance deepen and research in this means of public transport is important because more than 2.4 million users acquire this service daily and from the academy can help to provide fundamental solutions to the Transmilenio system.

Keywords: Transmilenio , Mobility System , Public Administration Season Strategy.

wondershare™

PDF Editor

Introducción

Es importante desde la alta gerencia brindar soluciones a la problemática presentada en el sistema de transporte público en la ciudad de Bogotá, que permitan ofrecer un sistema de transporte de calidad, eficiencia y que sea digno, permitiendo así mejorar las condiciones de vida de los usuarios de este servicio, que sea prestado de una forma digna, se hace necesario identificar las principales falencias del sistema y brindar estrategias que permitan optimizar el servicio, del mismo modo se tomaran las principales ideas de los modelos de transporte más exitosos del mundo los cuales se bajaran al nivel del sistema capitalino y de esta forma se obtendrá un sistema más eficaz acorde a las condiciones que ofrece la tecnología del siglo XXI.

Para empezar a hablar de Transmilenio se debe en algún momento haber adquirido este servicio y/o utilizado un bus de estos, observar en los medios de comunicación su constante problemática sobre su servicio y funcionamiento, todo ocurre cuando se observa a las personas corriendo con ganas de llegar puntual a sus jornadas de trabajo, pero se sitúa con las grandes sorpresas que durante su desplazamiento en dicho sistema, lo primero que encuentra al ingresar al sistema son unas filas interminables para comprar el pasaje, para lograr ingresas a las estaciones se encuentra un sin número de gráficas, rutas e información que es muy difícil de interpretar para la mayoría de usuarios, lo cual obliga a estas personas a preguntarle a otro ciudadano si lo orienta, esperando obtener una información veraz y oportuna para no correr el riesgo de perderse dentro de determinada ruta, otra de las problemáticas es poder tomar un articulado que tenga espacio o sillas disponibles pero muchas ocasiones el espacio es tan reducido que el ingreso se realiza a empujones. Lo anterior es la descripción grafica de las situaciones que deben tomar miles de Bogotanos todos los días para poder tomar en los articulados de Transmilenio. ¿Corresponde mejorar esto? Claro que si es tarea de todos realizar algo y por tanto con esta investigación se darán unas recomendaciones desde la perspectiva de la alta gerencia las cuales deben ser adoptadas por la administración gerencial de Transmilenio.

wondershare™
PDF Editor

Objetivos

Objetivo General

- Identificar una propuesta que permita optimizar la distribución de las rutas.

Objetivo Especifico

- Realizar un diagnóstico del funcionamiento actual de las rutas de Transmilenio.
- Evaluar las necesidades de los usuarios a nivel sectorial.
- Analizar la disponibilidad de recursos con los que cuenta la empresa para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Planteamiento del Problema

El servicio de transporte masivo de Bogotá "Transmilenio" representó en su inauguración una gran innovación a nivel nacional en razón a su gran capacidad de transporte masivo en relación a las variables hora-sentido. Esta solución rápidamente tuvo una fuerte acogida y en cuestión de meses pasó a ser la primera alternativa de transporte de un gran número de ciudadanos, pero que con el pasar del tiempo no se pensó en los diferentes cambios e innovaciones que requería este novedoso sistema, y con el pasar del tiempo fue generando numerosos problemas que se convertirían en un importante reto para la administración de dicha empresa y la alcaldía de Bogotá. Actualmente el servicio de transporte presenta falencias relevantes en sus rutas, las cuales cada vez son más complejas y denotan improvisación, desorganización y poca efectividad. (Ramírez, 2014)

El principal y más grande problema tiene que ver con la operación y el control del parque automotor. Según los usuarios del transporte público (Sandoval, 2015), es común encontrar articulaos vacíos en razón a la programación y control de las rutas. Los modelos empleados por

wondershare™
PDF Editor

la empresa llamados “servicios simétricos y asimétricos”, buscan combinar una cadena secuencial de articulados con un apoyo de servicios que se programan en razón a la ponderación de las estaciones con mayor afluencia, sin embargo, éste hecho redujo la frecuencia de los buses en “servicios simétricos” por ende generó un menor flujo de buses por rutas y frecuencias.

Otro problema ilimitado que se encuentra en la prestación del servicio, es la congestión en las estaciones. Según Morales (2009), editor de la revista Semana, los usuarios de Transmilenio son como “sardinas enlatadas” a la espera de su transporte. Este problema reduce considerablemente la calidad del servicio, genera altos niveles de inseguridad y a la postre afecta la calidad de vida de los ciudadanos.

Es imperativo realizar una investigación, mediante un detallado trabajo de campo y documental, que permita obtener la información necesaria para tomar decisiones desde la alta gerencia con respecto a la optimización del sistema, enfocado a brindar un servicio más eficiente y humano a la ciudadanía.

Identificación del Problema

¿De qué manera se puede brindar un servicio de transporte masivo eficiente a la ciudadanía bogotana?

Justificación

La globalización ha generado una gran cantidad de herramientas tecnológicas que constantemente están en desarrollo y que permiten el correcto empleo de los recursos de una organización para el beneficio de la humanidad. La empresa Transmilenio, principal proveedora de servicios de movilidad a la ciudadanía en Bogotá, ha presentado serias falencias en la administración de sus rutas, lo cual ha conllevado a deteriorar su eficiencia en términos de disponibilidad de articulados y capacidad de transporte de personas. Mediante esta investigación se busca generar herramientas que permitan tomar decisiones con respecto al

wondershare TM
PDF Editor

correcto empleo de las rutas, buscando satisfacer, de una manera humana y eficiente, las necesidades de transporte de la población capitalina.

Importancia del Tema

La temática desarrollada en el presente trabajo de investigación es muy relevante en razón a que, luego de 18 años de creación de la empresa Transmilenio, se pudieron solucionar de manera parcial los problemas de transporte en Bogotá, sin embargo la ciudad sigue evolucionando de manera acelerada y se necesitan cambios de fondo para suplir las nuevas necesidades que se presentan. Es importante desarrollar un análisis en este sentido para buscar soluciones a corto y mediano plazo que permitan, de una manera ágil gradual y efectiva, que permitan mitigar la afectación a los usuarios debido a las falencias que el sistema hoy abruma este sistema de trasporte.

El sistema de transporte actual no brinda un servicio meritorio a las personas, razón que genera grandes traumatismos a los usuarios. La ineficiencia produce un caos generalizado en las estaciones de servicio en horas pico y de igual manera en los buses. Es muy evidente la incomodidad en la que se transportan los pasajeros, el sistema no cuenta con rutas adecuadas a las necesidades de la población y es imposible prever los tiempos de desplazamiento, paradas y conexiones.

Utilidad

La presente investigación es útil tanto para Transmilenio como para los usuarios del sistema, en razón de que busca generar la información necesaria para establecer estrategias y políticas con miras a encontrar una solución efectiva a los problemas de movilidad. Consecuentemente, esto debe conllevar a que la empresa Transmilenio preste un servicio de transporte digno de sus usuarios, basados en el respeto, cumplimiento y calidad de vida, protegiendo la integridad de las personas y los servicios, para lo cual la alta gerencia se convierte en una herramienta

wondershare™
PDF Editor

efectiva para mitigar dicha problemática ya que permite generar estrategias de alto valor para brindas soluciones efectivas a corto y largo plazo

Aportes

Con este trabajo se realizará una investigación y análisis que permita identificar las falencias de las actuales rutas del servicio de Transmilenio, que pueda brindar una solución efectiva a corto y mediano plazo, para que el servicio sea brindado de manera digna a la ciudadanía.

Permite generar herramientas de información que permitan la toma de decisiones que genere un servicio significativamente mejor a los ciudadanos capitalinos, quienes constantemente se quejan de las falencias en las rutas empleadas por los articulados de esta empresa, en la cual el sistema integrado permita tener una favorabilidad de este tipo transporte.

Marco de Referencia

Historia de Transmilenio y Modelos de transporte exitosos a nivel mundial

En 1967 había en Bogotá 2.679 autobuses urbanos que transportaron, en promedio, 1.629.254 pasajeros por día. Pero a medida que la ciudad creció, no sólo aumentó sustancialmente el parque automotor, sino que se multiplicó la anarquía, el caos, la ineficiencia, la incomodidad y la contaminación. (Transmilenio.gov, 2016) Finalizando el siglo XX la situación era crítica porque no existía un sistema de transporte público urbano que sirviera como alternativa al vehículo particular lo cual aumentaba aún más su uso.

Desde 1988 hasta 1998-2000 Los mandatarios de la capital de la república, indicaban propuestas necesarias para solucionar el problema de transporte público. Durante la última alcaldía de la época se habló insistentemente de la posibilidad de establecer un sistema de transporte masivo que contribuyera a remediar la problemática de la movilidad en Bogotá. (Transmilenio.gov, 2016) Y es en el mandato de Enrique Peñalosa (1998-2000) que incluyó

wondershare™ PDF Editor

como prioritario éste tema, con el único objetivo de ofrecer a la ciudad una solución al problema del transporte público. De Ahí que determinó la construcción de una infraestructura especial destinada de manera específica y exclusiva a su operación, a partir de corredores troncales especializados, dotados de carriles de uso único, estaciones, puentes, ciclo rutas y plazoletas de acceso peatonal especial, diseñados para facilitar el uso del sistema a los usuario.

El Concejo de Bogotá aprobó el proyecto para la creación del sistema por medio del acuerdo 04 de 1999, que autorizó al alcalde mayor, en representación de Bogotá D.C., para participar conjuntamente con otras entidades del orden distrital en la constitución de la Empresa de Transporte de Tercer Milenio, TRANSMILENIO S.A., dada el 13 de octubre de 1999 como sociedad por acciones, bajo la forma de sociedad anónima de carácter comercial con aportes públicos. Es así como el 18 de diciembre de 2000, se inauguró la primera ruta que comenzó a operar con 14 buses. (Transmilenio.gov, 2016)

Los beneficios del Sistema Transmilenio para la ciudad y sus habitantes son innegables: hay menos contaminación y más seguridad; se mejoraron notablemente sectores de la ciudad que estaban muy deteriorados; la accidentalidad disminuyó, se redujeron los tiempos de viajes y se mejoró la calidad de vida de todos los ciudadanos. (Transmilenio.gov, 2016)

Sin embargo la operación y control de las rutas se ha convertido en un verdadero caos para la ciudadanía, pues esta no ha logrado satisfacer las necesidades básicas en transporte de la población bogotana. Hidalgo, (2014) exgerente de transmilenio considera que “es hora de rediseñar la operación para evitar el exceso de rutas en las mismas plataformas” y para crear otras con recorridos más cortos que mejoren las frecuencias. Es necesario ampliar las estaciones, con el fin de crear más puntos de parada que permitan la disminución del número de pasajeros en estación.

A través de la historia se pueden evidenciar sistemas de transporte que han sido eficaces en su funcionamiento y sobre todo que han sido diseñados con un solo ideal, la satisfacción de sus ciudadanos y la satisfacción de sus visitantes, es así como entre los más exitosos encontramos:

Curitiba, Brasil: Reconocida por su excelente transporte público, compuesto por un sistema de buses que funcionan con carriles exclusivos para ellos. Plan Maestro basado en tres aspectos claves: sistema vial, uso del suelo y transporte público. (Metro Cuadrado, 2015)

wondershare™
PDF Editor

Moscú, Rusia: Existe un enlace entre transporte, cultura y arte, claves para que el metro de Moscú sea uno de los mejores del mundo. (Metro Cuadrado, 2015)

Viena, Austria: Se ha convertido en un símbolo de la ciudad y uno de los más utilizados tanto por habitantes locales como turistas para recorrer la ciudad completa. Cuentan con 30 líneas de tranvía y más de 80 rutas de buses que recorren toda la ciudad ofreciendo el mejor viaje y servicio. (Metro Cuadrado, 2015)

Hong Kong, China: La red de transporte público como ellos la denominan está compuesta por el metro, tranvías, autobuses, minibuses, ferrys y taxis, estos últimos han empezado a revolucionar el transporte en el país y en el mundo ya que se han implementado taxis eléctricos. (Metro Cuadrado, 2015)

Múnich, Alemania: Cuenta con un sistema de transporte público muy amplio. El sistema cuenta con un metro subterráneo, compuesto por seis (6) líneas y 98 estaciones por toda la ciudad, también tiene unas líneas de trenes subterráneos o urbanos y tranvías. (Metro Cuadrado, 2015)

Marco Teórico

Al requerir una mejora sustancial en la prestación de servicios de transporte público Transmilenio SA, se hace necesario emplear una teoría sistémica, mediante la cual se evalúe la prestación del servicio como una cadena de procesos interdependientes, los cuales se ven afectados por cualquier falla o situación inesperada que se presente en alguno de sus eslabones. Moreno, (2011) en su artículo sobre Epistemología del análisis de la movilidad urbana, establece que los sistemas de transporte deben ser estudiados con base en las funciones que le dan cohesión, los flujos y organización de los espacios. Estos estudios deben provenir mediante métodos cuantitativos y cualitativos, ambos con el fin de evaluar la percepción de prestación de los servicios a los usuarios contra la información estadística de las rutas, frecuencias y disponibilidad de articulados.

Se observan tres grandes subsistemas con base en los cuales se podría realizar una evaluación objetiva, donde la responsabilidad recae en la prestación del servicio, de acuerdo

Wondershare™
PDF Editor

con Segui y Petrus, los estudios sobre éste tipo de transportes se pueden estudiar dentro de tres grandes grupos temáticos o enfoques:

- Configuración: el cual se refiere a las redes de transporte, la localización, estructura y transformaciones, así como los enlaces, interconexiones y relación entre las redes.
- Flujos de las redes: éste aspecto se establece con base en el conocimiento de las frecuencias del medio de transporte.
- Usuarios: aspecto relacionado con la calidad del transporte expresado por quienes lo usan. (Moreno, 2011)

Dentro de sus principales conceptos encontramos los siguientes, lo cual se hacen necesarios para tener una mejor comprensión al contextualizarnos con el tema:

- **Estación**: Lugar donde un vehículo se detiene durante un tiempo en el camino que recorre habitualmente.
- **Hora Pico**: hora de mayor tránsito de personas.
- **Hora Valle**: Hora de tránsito bajo de personas.
- **Troncal**: Es una vía arteria principal con un origen y un destino definido.
- **Usuario**: Personas o pasajero que accede al sistema de Transmilenio para hacer uso de los articulados.
- **Eficiencia**: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.
- **Movilidad**: Cualidad de movible.
- **Bus Articulado**: Bus con vagón adicional sostenido por una articulación vehicular.
- **Rutas**: Camino determinado que va de un sitio a otro.
- **Estrategias**: Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.
- **Política**: Conjunto de los procedimientos y medidas que se adoptan para dirigir los asuntos que afectan a la sociedad o tienen relación con ella.
- **Efectividad**: Cualidad de efectivo.
- **Favorabilidad**: Que favorece algo o a alguien.
- **Improvisación**: Hacer una cosa sin tenerla prevista o preparada.
- **Desorganización**: Hacer que una cosa que está organizada deje de estarlo
- **Frecuencia**: Número de veces que aparece, sucede o se realiza una cosa durante un período o un espacio determinados

Wondershare™
PDF Editor

- **Afluencia**: Llegada de personas o cosas en abundancia o concurrencia en gran número hacia una dirección. (Oxford Diccionaries, 2016)

A continuación recopilo la principal normatividad que Transmilenio tiene en cuenta para su normal actividad en la ejecución de operaciones de transporte en la ciudad de Bogotá.

- Art 209 Constitución Política
- Decreto 319 de 2006 Arts. 78 y 79
- Decreto 486 de 2006.
- Literal F del artículo 43 del capítulo 1 Acuerdo 257 de 2006
- Directiva 003 de 9 de agosto de 2007
- Circular 051 de 2007.
- Ley 1122 de 2007
- Decreto 309 de 2009 Art 8º
- Ley 1328 de 2009
- Decreto 2623 de 2009
- Circular 067 de 2010
- Decreto 392 de 2015 (Transmilenio.gov, 2016)

Normatividad y reglamentación TRANSMILENIO S.A.

- Resolución 642 del 24 de diciembre de 2011: Marco general de la Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP.
- Resolución 196 del 27 de mayo de 2013: Alcance parcial a la Resolución 642 de 2011.
- Resolución 273 del 27 de junio de 2013: Creación del Comité para la implementación de la Junta Asesora de la Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP.
- Resolución 336 del 15 de agosto de 2013: Delegación por parte de la Gerencia General de TRANSMILENIO S.A. de los Miembros de la Junta Asesora de la Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP con representación de las Universidades, Organizaciones Gremiales y Organizaciones No Gubernamentales.

Wondershare™
PDF Editor

- Resolución 580 del 9 de diciembre de 2013: Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 642 de 2011 en la relación con la designación temporal del Defensor del Ciudadano Usuario del SITP.
- Resolución 632 del 27 de octubre de 2015: Por medio de la cual se unifican las normas que regulan la figura del Defensor del Ciudadano Usuario del SITP. (Transmilenio.gov, 2016)

Estrategias a Implementar desde la Alta Gerencia

Cumplir cabalmente con las acciones correctivas y de mejora impuestas a Transmilenio es uno de los pasos primarios que debe de tener en cuenta esta organización con la finalidad de poder de este modo brindar un mejor servicio que conllevé a que la empresa no se retrase en sus mantenimientos preventivos donde en ocasiones se ha llegado a fallas en el servicio a causa de no haber realizado con tiempo las medidas preventivas causando un daño mayor repercutiendo directamente en los usuarios.

Incentivar desde la dirección de la empresa Transmilenio una cultura que permita concientizar a los usuarios a través de propaganda visual a la hora de tomar el servicio donde exista prelación sobre las personas de la tercera edad, niños y mujeres, respetando así las sillas azules al interior de los articulados y al interior de las estaciones realizar fila al momento de tomar el servicio demostrando así una un nivel de educación y estatus como habitantes de una ciudad capital representada y conocida ante el mundo, de este modo se busca la solidaridad de los usuarios con los menos favorecidos a la hora de adquirir un servicio, así se generara sentido de pertenencia con el sistema de transporte público y con la ciudad, las sub estrategias puntuales consisten en primer lugar Pedagogía ciudadana en la cual los usuarios y la administración de Transmilenio exponen las falencias y posibles oportunidades a mejorar del sistema, segundo capacitación permanente la cual consiste en que en cada estación de Transmilenio exista varias personas sensibilizando a los usuarios específicamente en el área de cultura, tercero seguridad humana, este trabajo esta de la mano con la policía nacional donde en cada estación se encuentre varios agentes de policía y auxiliares recibiendo quejas y denuncias con el fin de garantizar la seguridad de los usuarios, cuarto corredor cultural de Transmilenio la cual está enfocada a recrear por espacios cortos todos los viernes en las diferentes estaciones y portales

wondershare™
PDF Editor

de Transmilenio con el fin de cambiar de ambiente a los usuarios luego de una ardua semana de trabajo. (Min Cultura, 2013)

Implementar en un 45% los articulados expresos fuera de las horas pico, de este modo se lograran optimizar el servicio en las rutas descongestionando las estaciones con mayor demanda, de este modo se implementara la afluencia de los articulados entre las estaciones y contrarrestara uno de los problemas más latentes y es la demora a la hora de esperar un articulado para tomar el servicio de este modo existirá una mayor afluencia lo cual propiciara una descongestión entre los usuarios. (Semana.com, 2016)

Las estrategias a implementar a corto plazo en aras de optimizar el servicio de transporte y con los diferentes episodios de violencia presentados por inconformismo en el servicio prestado llevo a que ProBogotá de la mano de un grupo de ingenieros plasmara ideas que conllevaran a optimizar el medio de transporte, recuperación y progreso de la ciudad, Plata, (2015) presidente de ProBogotá afirma que en aras de mejorar la movilidad de los usuarios descongestionando las entradas a los bagones de transmilenio y de paso en mejorar la seguridad se puede dar con mover de lugar los torniquetes a la entradas de los puentes, tareas como las de ampliar las estaciones y optimizar espacios al interior de las mismas se hacen necesarias más aún cuando en las horas pico en muchas de las estaciones es imposible transitar, con el fin de contrarestar el fraude a la ingreso del sistema con el mal llamado de “colados” se hace necesario enfrente de las estaciones instalar separadores altos entre los carriles de los vehiculos normales y la calzada exclusiva de transmilenio del mismo modo desde un punto de vista subjetivo los torniquetes deberian ser más altos con el fin de no seguir siendo vulnerable, optimizar el servicio de tal forma que los articulados que para con frecuencia en las mismas estaciones en las horas pico se realice esta unificación de este modo un articulado que pasa da 4 o 6 minutos pasara a la mitad del tiempo y así el sistema prestara un servicio más eficiente e aquí donde la comunicación sistema - usuario juega un papel muy importante, en aras de que la movilidad de los articulados sea efizaz en la cual el servicio pueda ser presatado en un tiempo mucho más corto al que se presta actualmente y ha causado inconformismo por parte de los usuarios se hace necesario dar vía libre a que especialmente en las horas pico es decir mañana y tarde los articulados puedan transitar por los carriles donde transitan los vehiculos del común y corriente logrando así disminución de tiempos y movilidad, con el animo de que no se formen trancones de los articulados en la entrada de los portales se hace necesario con tar con el apoyo con la policia de trancito y así poder agilizar el trafico especialmente en horas pico.

wondershare™
PDF Editor

Así mismo la administración distrital en cabeza del actual Alcalde de Bogotá en aras de mejorar la calidad del sistema pese a las criticas por la prestación de un mal servicio proponen estrategias en el ambito de seguridad se apoyara con policia en las estaciones más criticas y en los portales con el din de contrarrestar el ingreso de vendedores ambulantes y el porte de todo tipo de armas en el sistema, qué los fines de semana se implmenten servicios expreso debido a que el sistema tiene una gran demanda de usuarios los cuales hacen uso del servicio de manera normal los fines de semana y festivos, con el fin de descongestionar la congestión de usuarios al ingresar al sistema y una de las problematicas se da en el tiempo de demora de adquisición de la tarjeta o de compra del mismo esta se podrá realizar a través de internet y de puntos paga todo para que el usuario preveea esta ación y solo lo haga en una estación cuando sea de suma urgencia, analizar las paradas innecesarias para un articulado con el fin de suprimirlas del sistema y de este modo optimizar el servicio. (Peñalosa, 2016)

El grupo de investigación de accesibilidad, de University College of London, y el grupo de sostenibilidad urgana y regional (SUR), de los Andes, han brindado una serie de recomendaciones para el transporte urbano bajo el carbono, es así como se recopilan una seri de recomendaciones que permitiran mejorar su sistema de trnasporte, así las cosas su principal enfoque debe de estas en sus habitantes con el fin de mejorar la calidad de vida y su bienestar, mejorar la cultura e incentivar la inclusión, capacitar a los conductores con el fin de que presten un servicio óptimo, hacer participe de la problemática de movilidad a la administración distrital como cabeza de gobierno y de ayuda a las soluciones oportunas, incentivar el uso de las Tics y las comunicaciones con la finalidad de obtener información oportuna del sistema en general como rutas, puntos de atención, problemas de movilidad diarios entre otros, finalmente que se expida las normas legales para poder incluir estas estrategias y aplicarlas desde la alta gerencia del sistema de movilidad e Transmilenio. (Movilidad Uniandina, 2015)

Más allá de criticar un sistema con Transmilenio donde muchos se quejan por un servicio ineficaz que si bien es cierto fue un éxito en su inicio no elvoluciono a la par del crecimiento urbano y poblaciónal de la ciudad, donde la demanda de usuarios se incremento en más de un 200% y para muchos la solución es la protesta, bloqueos y en llegados casos el bandalismo, Transmilenio no es un mal sistema de transporte público, mñas de 200 ciudades han adoptado este modelo conocido como (Bus Rapid Transit o BRT), donde movilizan más de 33 millones de personas al día y orgaizaciones como el Banco Mundial y el Banco Interamiericano de

wondershare™
PDF Editor

Desarrollo han recomendado a varias ciudades pertenecientes a paises subdesarrollados la adopción de estos sistemas, actualmente se movilizan mas de 2,4 millones de personas al día, el avance de obras de Transmilenio como respuesta a la gran demanda que presenta se ha quedado rezagado, existe una deficiencia en la implementación de nuevas troncales y cohesionar un eficaz sistema integrado de transporte público lo cual deja evidenciar que la infraestructura actual no es suficiente a la demanda de ususarios presentada. (Prieto, 2016)

La Alta Gerencia juega un papel muy importante al interior de esa organización debido a que se presentan deficiencias en su administración, planeación y control donde se inmiscuye el sistema politico de turno viendolo como algo que fue un éxito en un gobierno anterior y no es la prioridad en materia de movilidad para la capital colombiana, se hace necesario que el aparato politico recupere de manera efectiva el sistema con la mejora de rutas, frecuencias de las mismas, retornos operacionales, cultura ciudadana y seguridad, se hace necesario más alla de la construcción de un Metro como solución a la movilidad, adadptar nuevas troncales y más articulados a fin de brindar bienestar a los usuarios, se hace necesario que se implmente un subsidio al sistema de transporte en razón a que la tarifa actual (2.000 peso M/CTE), no suba y por el contrario baje prestando un servicio de mejor calidad a la altura del siglo XXI y de los habitantes de una ciudad capital como lo es Bogotá. (Prieto, 2016)

Diseño Metodológico

Con el propósito de cumplir el objetivo y culminar la investigación propuesta se aplicarán los métodos cualitativos y cuantitativos. La investigación cualitativa se aplicará en la medida con el fin de identificar si las condiciones actuales si el servicio es eficiente y si las condiciones de rutas proporcionan la mayor capacidad a los usuarios. La investigación cualitativa se realizará con el fin de establecer la percepción de los usuarios sobre el servicio.

La intención posterior es establecer comparaciones entre las variables entre los diferentes datos que se obtienen, con el fin establecer la efectividad del servicio. Se realizará una posterior

Wondershare™
PDF Editor

investigación comparativa son el fin de examinar las diferencias entre grupos de variables y poder establecer datos numéricos que permitan analizar la efectividad. (Mcmillan, 2005)

El desarrollo del análisis compone un contenido social de un problema específico de movilidad con el que se hará seguimiento a sistemas similares de movilidad a nivel mundial, la evolución de los sistemas de movilidad y las cantidades de población en la ciudad de Bogotá, así mismo, el ya descrito método comparativo y finalmente el método descriptivo, en tanto se busca analizar la calidad del servicio prestado y sus falencias, con los sujetos que intervienen en este caso Transmilenio empresa de economía mixta prestadora del servicio y los usuarios habitantes de la ciudad de Bogotá usuarios del transporte público.

Conclusiones

Una vez investigado el tema se llega a afirmar que Transmilenio si es una empresa de transporte público éxitos, no obstante con una serie de falencias que ameritan una toma de decisiones de fondo desde la Alta Gerencia que permitan dar esa evolución y cambio que los usuarios han venido esperando, la administración pública en este caso el distrito le debe de colocar total atención brindando posibles soluciones al sistema y de este modo el sistema actual sea eficiente y eficaz.

Es importante generar ese nivel de educación y cultura que muchas veces se deja pasar sin prestarle atención pero que si causa efectos adversos en que se lleve un normal desarrollo de las actividades de esta organización, viéndose afectados los usuarios a la hora de tomar el servicio y se formen tumultos en las entradas a falta de organización interna en las estaciones.

El uso de las Tics y comunicaciones juega un papel muy importante debido a que se lograra descongestionar las entradas a las estaciones de transporté especialmente si el usuario por medio de su tarjeta bancaría ya trae su tiquete disponible y no llega a comprarlo a la estación de este modo evita traumatismos y demoras a la hora de tomar el servicio.

La Alta Gerencia debe de inspeccionar y tomar decisiones de fondo donde se identifique que rutas suprimir y cuales implementar en aras de optimizar el servicio del mismo modo agilizar los procesos internos con el fin de acelerar la frecuencia de llegada de los articulados,

wondershare™
PDF Editor

se hace necesario contar con nuevas rutas de troncales en razón a que la capacidad del sistema actual ha superado la demanda de usuarios.

Referencias

Hidalgo, D. (2014, Marzo 08). *El Tiempo.* Retrieved Junio 23, 2016, from Salidas para cinco problemas críticos en TransMilenio: http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-13618995

Metro Cuadrado. (2015, Marzo 27). *Metro Cuadrado.* Retrieved Junio 29, 2016, from Las ciudades con el mejor transporte público del mundo: http://www.metrocuadrado.com/noticias/ideas-para-viajar/las-ciudades-con-el-mejor-transporte-publico-del-mundo-449

Min Cultura. (2013, Octubre 02). *Ministerio de Cultura.* Retrieved Junio 25, 2016, from http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/cultura-tm-un-programa-para-movernos-mejor

Morales, L. (2009, Marzo 05). *Semana.* Retrieved Junio 23, 2016, from Transmilenio recargado: http://www.semana.com/nacion/desarrollo-urbano/articulo/transmilenio-recargado/100726-3

Moreno, F. d. (2011). Retrieved Junio 25, 2016, from http://148.206.107.15/biblioteca_digital/capitulos/389-5340mud.pdf

Movilidad Uniandina. (2015). *www.unindes.edu.co*. Retrieved Julio 01, 2016, from Diez recomendaciones para el transporte urbano: http://www.uniandes.edu.co/xplorer/especiales/movilidad2/recomendaciones.html

Oxford Diccionaries. (2016). *http://www.oxforddictionaries.com/.* Retrieved Junio 26, 2016, from http://www.oxforddictionaries.com/es/definicion/espanol/estacion

Peñalosa, E. (2016, Febrero 6). *Peñalosa propone siete estrategias para mejorar Transmilenio.* Retrieved Junio 27, 2016, from http://periodismopublico.com/Penalosa-propone-siete-estrategias-para-mejorar-Transmilenio

Plata, L. G. (2015, Abril 05). *Siete ideas para sacar del trance a TransMilenio.* Retrieved Junio 24, 2016, from El Tiempo: http://www.eltiempo.com/bogota/ideas-para-mejorar-transmilenio/15516158

Prieto, G. (2016, Febrero 22). *http://www.razonpublica.com/*. Retrieved Julio 02, 2016, from http://www.razonpublica.com/index.php/economia-y-sociedad/9231-a-transmilenio-hay-que-arreglarlo-no-destruirlo

Ramírez, G. (2014, Noviembre 09). *El problema de Transmilenio y la solución de.* Retrieved Junio 20, 2016, from http://blogs.worldbank.org/latinamerica/es/el-problema-de-transmilenio-y-la-soluci-n-de-guillermo-ram-rez

Sandoval, E. E. (2015, Noviembre 29). *Cuatro problemas estructurales de TransMilenio hoy: Programación de Rutas y Buses(4 de 5).* Retrieved Junio 22, 2016, from http://lasillavacia.com/silla-llena/red-cachaca/historia/cuatro-problemas-estructurales-de-transmilenio-hoy-programaci-n-de

Semana.com. (2016, Febrero 10). *Las cuatro medidas urgentes para mejorar a Transmilenio.* Retrieved Junio 25, 2016, from Semana.com: http://www.semana.com/nacion/articulo/bogota-las-medidas-urgentes-para-mejorar-a-transmilenio/460174

Transmilenio.gov. (2016, Junio 10). *Transmilenio.gov.co.* Retrieved Junio 10, 2016, from http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/historia

Wondershare™ PDF Editor