

**LA EFICIENCIA DEL SISTEMA DE TRANSPORTE MASIVO
(TRANSMILENIO) EN BOGOTÁ, ¿SE HA VISTO AFECTADA POR LA FALTA DE
CULTURA CIUDADANA ENTRE 2015 Y 2016?**

**ESTUDIANTES A CARGO:
ESCOBAR BURGOS CAROL ANDREA
TORRES PEDRAZA JULYE MARCELA**

**LÍNEA CENTRAL DE INVESTIGACIÓN: CRITERIO DE COMPENSACIÓN
CON JUSTICIA DISTRIBUTIVA COMO SOPORTE DE LA RESPONSABILIDAD
SOCIAL, POLÍTICA, ECONÓMICA Y AMBIENTAL**

**LÍNEA PRIMARIA DE INVESTIGACIÓN: DESARROLLO ECONÓMICO Y
CALIDAD DE VIDA**

DIRECTOR: LUIS FERNANDO GARCÍA



**UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES
FACULTAD DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN GERENCIA FINANCIERA
BOGOTÁ, 20 DE NOVIEMBRE DE 2017**

Resumen

A raíz de la siguiente pregunta ¿la eficiencia del Transmilenio en Bogotá, se ha visto afectada por la falta de cultura ciudadana entre 2015 y 2016?, nace esta investigación, en el cual se pretende demostrar que la eficiencia, entendiéndose desde el punto de vista de la prestación del servicio del Sistema de Transporte Masivo (Transmilenio) en Bogotá como un menor costo para la Entidad que requiera menos tiempos de desplazamientos y de igual manera que preste un servicio de alta calidad, el cual en la actualidad se ve afectado por la cultura ciudadana que se desarrolla de manera negativa, ya que al tener comportamientos inadecuados se desencadenan daños físicos en las estaciones, las personas evaden el pago del pasaje; generan costos adicionales que no se tienen contemplados por parte de la Entidad y al final estos son transferidos a los usuarios.

En relación con los aspectos financieros realizamos un análisis de los incrementos de las tarifas de Transmilenio en el período comprendido entre 2011 a 2017, donde se observa que durante el gobierno de Gustavo Petro no se realizaron los incrementos habituales en las tarifas anuales del transporte público, al contrario se otorgaron varios beneficios como los subsidios de los pasajes o tarifas más bajas en determinadas horas; al cambiar de administración se tomaron decisiones importantes en las que a partir de 2016 se realizan incrementos significativos en dichas tarifas, por lo que se afectó la economía de los ciudadanos de manera directa, destinando gran parte de sus ingresos al transporte, generando un déficit e inconformidad por el servicio prestado al no satisfacer a plenitud las necesidades de los usuarios.

Con respecto a lo mencionado anteriormente, siendo Transmilenio el principal medio de transporte de los ciudadanos en Bogotá con un alto porcentaje de insatisfacción por parte de los usuarios que lo utilizan de manera frecuente, esta Entidad, debe establecer una planeación financiera mejor estructurada, en el cual se tengan en cuenta los daños causados a los buses, un sistema en el que permita programar y controlar las frecuencias de cada una de las rutas, ya que es uno de los principales problemas que causa demoras en el servicio y adicionalmente se debe contemplar que el incremento de los pasajes sea proporcional al Índice del Precio del Consumidor (IPC) y al incremento del Salario Mínimo para cada año; ya que es un factor representativo en los gastos de los bogotanos.

Abstract

As a result of the following question, does the efficiency of the Transmilenio in Bogota have been affected by the lack of citizen culture between 2015 and 2016? This research is born, in which the aim is to demonstrate that efficiency, from viewpoint the provision of a service Mass Transportation System's (Transmilenio) in Bogota as a low cost for the organization, in which it requires less time of commute and that it provision of a quality service because currently it has affected by the citizen's culture that developed in a negative way that through bad behaviors cause physical damages in stations and the people who don't pay for the ticket generate additional costs and it isn't contemplated by the company and lastly of these are transferred to users.

In relation to the financial aspects, we conducted an analysis of the increases in the tariffs of Transmilenio in the period 2011-2017, where the government of Gustavo Petro committed the usual errors in the annual rates of public transport that was not made, on the Several benefits were granted, such as ticket subsidies or lower rates at a specific time; When the administration changed, the important things were decisions, the changes in rates were made, which directly affected the economy of the citizens, allocating a large part of their income to transport, generating a deficit and dissatisfaction with the service provided, and that the needs of users are not fulfilled completely.

With respect to the above, Transmilenio as the most important conveyance for the citizens in Bogota it has a high dissatisfaction level by users who using frequently the service, Transmilenio must have a better financial planning, that cover the cost for the physical damages of buses and a system will schedule and control the frequencies of each routes because it is one of main problems that cause delays in the service and additionally the company must consider that increase of tickets in proportion to the Consumer Price Index (CPI) and the minimum wage for each year because it is a influential factor for the expenses of Bogota citizens.

Tabla de Contenido

Introducción	5
Título de la Investigación.....	6
Línea Central de Investigación	6
Línea Primaria de Investigación	6
Antecedentes	6
Aspectos relevantes de la historia de Bogotá:.....	6
Sistema Integrado de Transporte:.....	7
La Cultura Ciudadana en Bogotá:	9
Planteamiento del Problema	11
Pregunta de Investigación	12
Hipótesis	12
Objetivos	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos	14
Justificación	15
Marcos Referenciales.....	16
Marco Teórico:	16
<input type="checkbox"/> Teoría de las Ventanas Rotas:	16
<input type="checkbox"/> Teoría de los Sistemas:.....	17
Marco Conceptual:	18
<input type="checkbox"/> Movilidad y Sistema de Movilidad:.....	18
<input type="checkbox"/> Eficiencia:.....	19
<input type="checkbox"/> Cultura:.....	19
<input type="checkbox"/> Cultura Ciudadana:.....	20
<input type="checkbox"/> Convivencia:.....	22
Marco Histórico:	23
<input type="checkbox"/> Participación accionaria del Transmilenio:	23
<input type="checkbox"/> Presupuesto Público del Transmilenio:	24
Metodología	26
Resultados de la Investigación.....	28
Aspectos Financieros.....	28
Análisis resultados de la encuesta	30
Análisis de la aplicación de la Teoría de las ventanas rotas.....	34
Conclusiones	35
Recomendaciones	36
Bibliografía	38

Introducción

En el desarrollo de esta investigación buscamos analizar si la eficiencia del Sistema Masivo de Transporte, especialmente en Transmilenio fue afectada por la cultura ciudadana entre 2015 y 2016, entendiéndose como eficiencia la disminución de los costos, la prestación del servicio en el menor tiempo posible y de la mejor calidad de esta Entidad; para lo cual se identificarán los aspectos de la cultura ciudadana que afecten esta eficiencia, adicionalmente se analizarán los cambios que han ocurrido con el transporte público en Bogotá y de donde nace la idea de la implementación del Sistema Masivo de Transporte específicamente en Transmilenio.

Lo anterior, se desarrollará teniendo en cuenta antecedentes como: la historia de Bogotá con respecto a al aumento de habitantes en la ciudad, el nacimiento del Sistema Integrado de Transporte y el desarrollo de la cultura en Bogotá; adicionalmente, los marcos referenciales en los que se encuentran: el teórico con la Teoría de las Ventanas Rotas y de los Sistemas, el conceptual en el cual contempla las palabras claves para el desarrollo de esta investigación y aspectos relevantes del Transmilenio como su composición accionaria y el presupuesto público asignado por el distrito.

La metodología que se utilizará para esta investigación es cualitativa, basada en la información obtenida de fuentes secundarias, enfocada al análisis de diferentes textos, teorías y encuestas realizadas por Ipsos Napoleón Franco sobre la percepción de los ciudadanos acerca del Sistema Integrado de Transporte de Bogotá.

Lo anterior a raíz de que el Transmilenio es el principal medio de transporte en Bogotá, el cual, por el servicio prestado a los ciudadanos, ha generado diferentes inconformismos por parte de los usuarios que desencadena en comportamientos inadecuados afectando directamente la eficiencia de esta Entidad y hace que este sistema sea el más costoso para los ciudadanos.

Título de la Investigación

La eficiencia del Sistema de Transporte Masivo (Transmilenio) en Bogotá, ¿se ha visto afectada por la falta de cultura ciudadana entre 2015 y 2016?

Línea Central de Investigación

Criterio de compensación con justicia distributiva como soporte de la responsabilidad social, política, económica y ambiental.

Línea Primaria de Investigación

Desarrollo económico y calidad de vida.

Antecedentes

Aspectos relevantes de la historia de Bogotá:

Uno de los hechos que dividió la historia de Bogotá capital de Colombia, fue el asesinato del caudillo Jorge Eliécer Gaitán el 9 de abril de 1948 conocido como el Bogotazo, “este acontecimiento histórico fue clave en el proceso migratorio que vivió Bogotá hasta 1980 en el que varias personas se desplazaron hacia la ciudad provenientes de departamentos vecinos; mientras que por otra parte los habitantes tradicionales de la ciudad decidieron poblar sectores aledaños que en la época no eran parte de Bogotá, tales como Suba y Usaquén.” (León N. , 2008, pág. 1).

Adicionalmente, el notable crecimiento del número de habitantes de Bogotá ha hecho que el orden público se convierta en un asunto primordial para el gobierno local, ya que, por ser la capital del país muchas personas decidieron “probar suerte”; todos ellos provenientes de diferentes departamentos y algunos que siendo víctimas del desplazamiento fueron obligados a empezar nuevamente. A continuación, se muestra una tabla publicada en el artículo del Banco de la

República, Bogotá: de paso por la capital; donde se evidencia el crecimiento de la población desde 1905:

Crecimiento de la población de Bogotá (1905-2005)		
Año	Nº de Habitantes	Total Nacional
1905	100.000	4' 355. 477
1912	121.257	5' 072. 604
1918	143.994	5' 855.077
1928	235.421	7' 851. 110
1938	330.312	8' 641. 801
1951	715.250	11' 962. 360
1964	1' 697. 311	17' 484. 509
1973	2' 855. 065	22' 915. 229
1985	4' 441. 470	27' 837. 932
1993	5' 484. 244	32' 870. 231
2005	6' 778. 691	41' 468. 384

Fuente: (León N. , 2008, pág. 1)

Traemos como referencia que en la época actual, los alcaldes que han hecho una contribución importante a la ciudad fueron: “Jaime Castro (1992 - 1994), Antanas Mockus (1995 – 1997) y Enrique Peñalosa (1998 – 2000); quienes aportaron al saneamiento financiero, el establecimiento de la “cultura ciudadana” y la ejecución de grandes obras como Transmilenio, las ciclorutas, recuperación del espacio público y el establecimiento del Pico y Placa para mejorar la movilidad en Bogotá,” (León N. , 2008, pág. 1).

Sistema Integrado de Transporte:

A partir de la Ley 336 de 1996 se unificaron los criterios que regulan el servicio de transporte público masivo en Bogotá, en el que prevalece el interés general sobre el particular, con el fin de garantizar una prestación de servicios que supla las necesidades de movilidad de los usuarios.

Las empresas que presten este servicio deben contemplar rutas, horarios, frecuencias que serán determinadas de acuerdo al criterio de cada una de estas entidades. Adicionalmente, deben cumplir con las condiciones físicas como lo son la capacidad, el peso, los límites de velocidad y que contribuyan a la no contaminación del medio ambiente. Sin embargo, esto está sujeto a la demanda

actual y futura que puede verse influenciada por políticas gubernamentales en caso de que no se cumpla con el objetivo del sistema.

El servicio de transporte público en Bogotá es prestado a través de empresas del estado y una participación del sector privado que están bajo la reglamentación y regulación estatal, los cuales deben tener en cuenta la rentabilidad y estándares de calidad en la presentación del servicio, evitando los monopolios bajo las adjudicaciones y normas que garanticen la competencia a través del Ministerio de Transporte; para lo cual, (González, 2005, pág. 18) nos dice que:

El Distrito es responsable de la construcción y mantenimiento de la infraestructura y del suministro y operación de los equipos del centro de control. Por su parte, el sector privado suministra y opera, mediante contratos de concesión, los buses y los equipos de recaudo. Los ingresos por la actividad transportadora deberán cubrir todos los gastos de operación, mantenimiento, reposición de equipos y las utilidades de los actores privados en el sistema. El sector privado, a través de una fiducia comercial, recibe el dinero recaudado y lo distribuye entre los agentes del sistema conforme a las reglas contractuales establecidas en los procesos licitatorios.

Dentro de la reorganización del transporte público en Bogotá, se contempla la creación del Sistema Integrado de Transporte, siendo parte de este sistema la implementación de Transmilenio, contemplado como transporte masivo de pasajeros, que buscaba la eficiencia del transporte público urbano; con carriles exclusivos, buses articulados y paradas fijas. En cuanto a las tarifas para acceder a este sistema, en el que se incluye Transmilenio y de acuerdo con el texto mencionado anteriormente, se establece una tarifa única que no aplica para los buses colectivos ya que no hacen parte de este sistema; la cual es una nueva estrategia de movilidad que se ha implementado en la ciudad de acuerdo a lo expuesto por (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2003, pág. 186) en el que menciona:

La implementación de este sistema se fundamenta en un nuevo esquema operativo, basado en una organización pública de la planificación, el recaudo, el control centralizado, la construcción de infraestructura y en una operación dada en concesión a

operadores primados. En lo funcional, se ha logrado agilizar la movilidad urbana cotidiana en horas punta, reduciendo la congestión y por ende disminuyendo los tiempos de desplazamientos.

A razón de lo anterior, se creó el Sistema de Transporte Masivo (Transmilenio) como una solución de transporte para los ciudadanos con el fin de optimizar la prestación del servicio de transporte público en Bogotá, por lo cual en la administración del alcalde Enrique Peñalosa entre 1.998 y 2001, buscaba una estrategia en temas de movilidad para que la ciudad fuera más competitiva, para lo cual (Montezuma, 2000, pág. 11) menciona:

El Plan de Desarrollo, entre sus prioridades, establece la movilidad, entendida como la necesidad de “Establecer sistemas de transporte que aseguren una disminución en los tiempos de viaje y proporcionen un servicio digno, confortable y eficiente, con respeto por el entorno urbano y el ambiente” (Alcaldía de Bogotá, 1998) y se concreta en el megaproyecto señalado como Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM), compuesto por la reestructuración del actual Sistema de Transporte Masivo, materializado en la creación de la Empresa Transmilenio y la construcción de la Primera Línea del Metro que quedaría aplazada de manera indefinida debido a problemas de carácter presupuestal de la Nación. (Montezuma, 2000, pág. 11).

La Cultura Ciudadana en Bogotá:

Durante la primera administración de Antanas Mockus, la cultura ciudadana fue concebida para “generar sentido de pertenencia a través de la transformación o consolidación de un conjunto de costumbres, acciones y reglas mínimas que facilitan la convivencia entre desconocidos. Los principales objetivos en la primera administración respecto a la cultura ciudadana eran: Aumentar el número de personas que acatan normas de convivencia, aumentar el número de personas capaces de regular pacíficamente a los otros para el cumplimiento de las normas de convivencia, resolver conflictos de manera pacífica y aumentar la capacidad de expresarse y de interpretar las expresiones de los otros.” (Mockus, Cultura ciudadana y comunicación, 2003, pág. 107). Las estrategias que fueron utilizadas por el gobierno distrital en esta época tales como la ley zanahoria,

hicieron que los ciudadanos se sintieran vinculados en el proceso de generación de cultura, sintiéndose comprometidos con Bogotá lo que llevo al éxito esta metodología.

Los sistemas que regulan una comunidad son tres: “legal, moral y cultural. Este último se ha visto afectado por el uso de la violencia, la tolerancia a la corrupción y los mercados ilícitos” (Mockus, Cultura ciudadana y comunicación, 2003, pág. 108) haciendo que los ciudadanos se acostumbren a vivir en un entorno donde lo ilegal es lo usual, lo que forjo una comunidad conformista. Es esta la razón por la que Mockus decidió afrontar esta problemática a través de la autorregulación social, lo que él llamaría posteriormente, cultura ciudadana.

En el plan de gobierno de Antanas Mockus la cultura ciudadana se define como “aumentar el cumplimiento voluntario de normas, la capacidad de celebrar y cumplir acuerdos y la mutua ayuda para actuar según la propia conciencia, en armonía con la ley, y promover la comunicación y la solidaridad entre los ciudadanos.” (Mockus, Cultura ciudadana y comunicación, 2003, pág. 107).

Esta estrategia propuesta por la alcaldía de Antanas Mockus tenía como principal objetivo “transformar los hábitos y las creencias de las personas enfocados en la convivencia para que a través de la comunicación estas normas y procesos sean conocidos y aceptados por todos los habitantes de la ciudad.” (Mockus, Cultura ciudadana y comunicación, 2003, pág. 110).

Para el contexto mencionado anteriormente, se entiende la comunicación según lo expresado por Jürgen Habermas quien la define como “el antídoto al uso de la fuerza en donde prima la búsqueda del consenso antes que el uso de la fuerza” (Mockus, Cultura ciudadana y comunicación, 2003, pág. 110), es desde este punto de vista que se busca implementar la cultura ciudadana mediante la educación de la comunidad e intentando comprometerlos con los cambios que buscan transformar las costumbres en torno a una buena convivencia y el respeto por los demás.

El sistema de movilidad en Bogotá, ha sufrido una gran transformación los últimos años, el cual ha sido enfocado hacia la organización del transporte público; sin embargo, se han presentado dificultades en cuanto a la demanda de pasajeros y la calidad del servicio prestado, debido a esto

la Secretaría de Tránsito y Transporte, ha definido una estrategia de reorganización de transporte público. Para lo cual (González, 2005, pág. 6) concluye que:

Para alcanzar la eficiencia en este servicio, finiquitar la guerra del centavo y evitar el colapso del transporte público, se cuenta con cuatro ejes a fin de: reducir la sobreoferta, rediseñar las rutas, reestructurar las empresas y reforzar los mecanismos de control.

Sin embargo, el transporte en Bogotá últimamente afecta al ciudadano de manera diaria, ya que para la administración distrital este se relaciona como uno de los componentes de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad y hace parte de la estructura socio económica que conecta a varias partes de la ciudad, en el cual prevalece el interés general sobre el particular. Los factores que afectan la prestación del servicio del transporte público son:

El crecimiento de la población, sobreoferta del parque automotor del transporte público y la inadecuada infraestructura en servicios de conexos del transporte (Terminales de pasajeros y de carga), falta de seguridad y la inexistencia de organización de las empresas transportadoras han influenciado en problemas de movilidad. (González, 2005, pág. 2)

No obstante, otro factor determinante para el buen funcionamiento del transporte público en cualquier sociedad hace referencia a los usuarios del sistema, quienes son los más interesados en que se cumpla el objetivo del gobierno: “un servicio de transporte digno, confortable y eficiente”. Es por esto, que la cultura juega un papel fundamental dentro en el uso del servicio día a día.

Planteamiento del Problema

La utilización del transporte público hace parte del día a día de los Bogotanos, el cual les permite trasladarse de un lugar a otro dentro de la ciudad; ellos al utilizar este tipo de transporte buscan la eficiencia, agilidad y rapidez del mismo, a raíz de esto el gobierno local implementó una reorganización del transporte público colectivo, razón por la que nace el Transmilenio.

Con el paso del tiempo, se ha visto el crecimiento en la demanda de pasajeros que utilizan este sistema, causando una afectación en la calidad y eficiencia del mismo, originado por una falta de planeación en cuanto a la estandarización de las frecuencias en las rutas y los aumentos repetitivos de las tarifas para acceder al sistema; en consecuencia, la cultura ciudadana en el espacio público se ha deteriorado con el paso del tiempo.

A partir del proceso de transición del transporte público tradicional a la utilización de un Sistema Integrado, hizo que la cultura ciudadana se haya deteriorado de manera negativa generando un impacto mayor reflejado durante los años 2015 y 2016.

El choque de las costumbres de los ciudadanos, determina las actitudes, percepciones y comportamientos que hacen parte de las interacciones cotidianas que deben cumplir las normas básicas de convivencia por ende, los ciudadanos al enfrentarse a estas situaciones pierden la capacidad de autorregulación y autocontrol, lo que conlleva a que constantemente se estén violando las normas a sabiendas que no se debe hacer pero se sigue haciendo, o personas que definitivamente no conozcan las normas y que sea el generador de estos comportamientos inadecuados.

Teniendo en cuenta lo anterior, la eficiencia del transporte actual, específicamente en el Transmilenio se ve afectado por el comportamiento de los ciudadanos, ya que al bloquear el servicio o causar daños en las estructuras físicas generan sobrecostos que son trasladados a los ciudadanos.

Pregunta de Investigación

¿La eficiencia del Transmilenio en Bogotá, se ha visto afectada por la falta de cultura ciudadana entre 2015 y 2016?

Hipótesis

A lo largo del tiempo el transporte público en la ciudad de Bogotá ha evolucionado de manera rápida. En el 2001, se implementó el Sistema de Transporte Masivo, más específicamente el

Transmilenio, que buscaba reorganizar la manera en que se prestaba el servicio, solucionar problemas como la guerra del centavo y hacerlo más eficiente.

Sin embargo, el desarrollo de la cultura ciudadana ha afectado la eficiencia del Transmilenio en los dos últimos años, debido al crecimiento de la demanda de personas que utilizan este tipo de transporte para movilizarse diariamente y los daños físicos causados a este sistema.

De acuerdo con lo reportado por Transmilenio, a continuación, se menciona la evolución promedio de las entradas que hacen los usuarios al sistema entre 2011 y 2016, lo que nos muestra que entre 2012 y 2013, se ha incrementado la demanda en una proporción del 13% y en comparación con el 2016 se disminuyó aproximadamente 9% frente a lo que se tenía en el 2013:

Promedio Entradas día Hábil			
Año	Entradas en días Hábiles	Variación Absoluta	Variación (%)
2011	1.693.380	-	-
2012	1.753.025	59.645	4%
2013	1.974.573	221.548	13%
2014	2.193.663	219.090	11%
2015	2.365.565	171.902	8%
2016	2.455.705	90.140	4%

Fuente: Elaboración Propia –
Con base en los datos reportados por Transmilenio

A raíz del aumento en la demanda en 2013, los ciudadanos vieron que sus costumbres fueron afectadas a raíz de la creación de este sistema, la cultura ciudadana se fue desarrollando de manera negativa, entendiéndose esta como un “conjunto de costumbres, acciones y reglas mínimas que facilitan la convivencia urbana” (Alcaldía de Bogotá - 1995); lo que ocasiona comportamientos inadecuados dentro del sistema, como lo son daños físicos dentro de las estaciones, irrespeto hacia las demás personas, afectando directa o indirectamente a eficiencia del sistema.

Por ende, al fortalecer el sentido de pertenencia de cada uno de los ciudadanos facilita la adaptación al cambio y aun teniendo en cuenta el contexto actual donde dichos cambios se producen a pasos agigantados, ya que la globalización los obliga, esto se podría lograr a través de normas sociales más estructuradas, el fortalecimiento de la cultura ciudadana mediante procesos

pedagógicos de formación tanto individual como masiva, buscando que el interés general prime sobre el interés particular.

Así mismo, desde la política pública se deben implementar mecanismos contundentes que intervengan en el desarrollo y mejoramiento de la cultura cambiando algunos comportamientos inadecuados al momento en el uso del transporte público. (Rojas, La ausencia de cultura ciudadana contribuye a la congestión vehicular, 2014), afirma:

La movilidad en Bogotá se mejorará partiendo de concebirla no solamente como un asunto de infraestructura, automóviles y metro sino como un asunto de bienestar o calidad de vida de los ciudadanos en el espacio público. A partir de este enfoque se deben empezar una planificación donde la ciudadanía tome un papel activo. Es de esta concepción en la cual se adoptan programas centrados en el bienestar del individuo durante el desplazamiento, pero apoyados en una infraestructura que contribuya a ello.

Objetivos

Objetivo General

Analizar si la eficiencia del Sistema Masivo de Transporte, especialmente en Transmilenio fue afectada por la cultura ciudadana entre 2015 y 2016.

Objetivos Específicos

- Identificar los aspectos de la cultura ciudadana que afectaron la eficiencia en la prestación del servicio del Sistema Masivo de Transporte específicamente en el Transmilenio en Bogotá.
- Analizar los cambios en el Sistema de Transporte Público de Bogotá entre 2015 y 2016 en cuanto a sus niveles de oferta, demanda y grado satisfacción del servicio prestado.

Justificación

Con esta investigación se pretende demostrar que la eficiencia de la prestación del servicio del Sistema de Transporte Masivo (Transmilenio) en Bogotá, se ve afectado por la cultura ciudadana que se desarrolla de manera negativa, ya que al tener comportamientos inadecuados que desencadenan daños físicos en las estaciones o las personas que no pagan el pasaje, generan costos adicionales que no se tienen contemplados por parte de la Entidad y al final estos son transferidos a los usuarios.

Adicionalmente, se pretenden identificar los factores que influyen en los comportamientos de los usuarios, que como consecuencia afecte la convivencia urbana y la vulneración de los derechos de los ciudadanos, ya que en el día a día la sociedad observa la ausencia de lo que conocían como cultura ciudadana, en la que los habitantes de Bogotá se respetaban unos a otros y convivían en armonía, lo que hacía del transporte público un servicio eficiente y de calidad.

Para esto se hace necesario revisar la influencia que puede tener la cultura ciudadana en la convivencia entre los usuarios, cuáles son los intereses de las partes involucradas en la prestación del servicio y determinar porque se presenta el comportamiento de los ciudadanos en este espacio y como se ve afectada la eficiencia del Sistema de Transporte Masivo entre 2015 y 2016, debido a que en estos años el sistema no cubría las necesidades de los usuarios de la forma esperada (Frecuencia en las rutas, comodidad y agilidad).

Por lo anterior, con esta investigación se busca hacer recomendaciones para mejorar la eficiencia del Sistema Integrado de Transporte específicamente del Transmilenio, por medio de aquellas prácticas que contribuyan a una prestación del servicio de transporte público eficiente que satisfaga las necesidades de todos los usuarios y mejorare el desarrollo de la cultura ciudadana tanto en la ciudad como dentro del Sistema.

Marcos Referenciales

Marco Teórico:

- **Teoría de las Ventanas Rotas:**

La Teoría de las ventanas rotas desarrollada por James Q. Wilson y George Kelling, analizó el comportamiento de los individuos, mediante un experimento social realizado por la Universidad de Stanford en 1969 para determinar si las posiciones económicas de las personas influyen en el cumplimiento de las normas y principios morales de la sociedad.

El experimento consistió en “dejar dos autos abandonados en la calle, dos autos idénticos, la misma marca, modelo y hasta color. Uno lo dejó en el Bronx, por entonces una zona pobre y conflictiva de Nueva York y el otro en Palo Alto, una zona rica y tranquila de California. Dos autos idénticos abandonados, dos barrios con poblaciones muy diferentes y un equipo de especialistas en psicología social estudiando las conductas de la gente en cada sitio. Resultó que el auto abandonado en el Bronx comenzó a ser vandalizado en pocas horas. Perdió las llantas, el motor, los espejos, el radio, etc. Todo lo aprovechable se lo llevaron y lo que no, lo destruyeron. En cambio, el auto abandonado en Palo Alto se mantuvo intacto. Sin embargo, el experimento en cuestión no finalizó ahí, cuando el auto abandonado en el Bronx ya estaba deshecho y el de Palo Alto llevaba una semana impecable, los investigadores decidieron romper un vidrio del automóvil de Palo Alto, California. El resultado fue que se desató el mismo proceso que en el Bronx de Nueva York y el robo, la violencia y el vandalismo redujeron el vehículo al mismo estado que el del barrio pobre”. (Wilson & Kelling, 1969, pág. 1)

Esta teoría concluye que “evidentemente es algo que tiene que ver con la psicología, el comportamiento humano y con las relaciones sociales” (Wilson & Kelling, 1969, pág. 1) donde se evidencia que los comportamientos inadecuados inician con pequeñas faltas que se convierten en una epidemia de la sociedad y si estos no son atacados de raíz, dichos problemas pueden crecer con el tiempo y empeorar la situación, haciéndola cada vez menos controlable. La solución más viable es atacar los pequeños problemas tal como se hizo en el metro de Nueva York, atacando

problemas que aparentemente eran básicos, pero con esto lograron que el metro se convirtiera en un lugar seguro:

Se comenzó por combatir las pequeñas transgresiones: graffitis deteriorando el lugar, suciedad de las estaciones, ebriedad entre el público, evasiones del pago del pasaje, pequeños robos y desórdenes. Los resultados fueron evidentes, comenzando por lo pequeño se logró hacer del metro un lugar seguro. Posteriormente, en 1994, Rudolph Giuliani, alcalde de Nueva York, basado en la teoría de las ventanas rotas y en la experiencia del metro, impulsó una política de 'tolerancia cero'. La estrategia consistía en crear comunidades limpias y ordenadas, no permitiendo transgresiones a la ley y a las normas de convivencia urbana. El resultado práctico fue un enorme abatimiento de todos los índices criminales de la ciudad de Nueva York. No es tolerancia cero frente a la persona que comete el delito, sino tolerancia cero frente al delito mismo. Se trata de crear comunidades limpias, ordenadas, respetuosas de la ley y de los códigos básicos de la convivencia social humana. (Rossotti, s.f.)

- **Teoría de los Sistemas:**

El concepto de sistema ha experimentado varios cambios a través del tiempo. Bertalanffy (1947) define sistema desde el punto de vista de la ingeniería energética como: “la liberación de grandes cantidades de energía, así en las máquinas de vapor o eléctricas hasta la ingeniería de control, que dirige procesos mediante artefactos de baja energía y que ha conducido a las computadoras y la automatización. La tecnología ha acabado pensando no ya en términos de máquinas sueltas sino de *sistemas*.” (Bertalanffy, 1947, págs. 1-2).

La palabra sistema se ha transformado por la combinación del término con otras palabras que generan nuevos conceptos. Por ejemplo, Bertalanffy también define el enfoque de sistema como: “dado un determinado objetivo, encontrar caminos o medios para alcanzarlo requiere que el especialista en sistemas considere soluciones posibles y elija las que prometen optimización, con máxima eficiencia y mínimo costo en una red de interacciones tremendamente compleja.” (Bertalanffy, 1947, pág. 2).

De igual manera, la expresión sistema ha sido empleado desde diferentes puntos de vista, haciendo que este concepto se diversifique aún más. “Desde la política se utiliza el término enfoque de sistemas a “los problemas apremiantes, tales como la contaminación del aire y el agua, la congestión del tráfico, la plaga urbana, la delincuencia juvenil y el crimen organizado, etc., y se hablan de este nuevo concepto revolucionario.” (Bertalanffy, 1947, pág. 2).

Desde la mirada de la gerencial, “se trata de organizaciones informales, otro adelanto reciente en la teoría de las organizaciones formales, o sea de estructuras escrupulosamente instituidas, tales como el ejército, la burocracia, las empresas de negocio, etc. Esta teoría está enmarcada en una filosofía que acepta la premisa de que el único modo significativo de estudiar la organización es estudiarla como un sistema, y el análisis de sistema trata de la organización como sistema de variables mutuamente dependientes; de ahí que la moderna teoría de la organización conduzca casi inevitablemente a una discusión de la teoría general de los sistemas.” (Bertalanffy, 1947, pág. 7).

Marco Conceptual:

- **Movilidad y Sistema de Movilidad:**

El concepto de Movilidad hace referencia tanto a la infraestructura como a los vehículos teniendo en cuenta las condiciones económicas, políticas, sociales y culturales; según La Comisión de Comunidades Europeas, en el texto hacia una nueva cultura de movilidad urbana menciona:

La movilidad no es sino un medio para permitir a los ciudadanos, colectivos y empresas acceder a la multiplicidad de servicios, equipamientos y oportunidades que ofrece la ciudad. Su objetivo es que los ciudadanos puedan alcanzar el destino deseado en condiciones de seguridad, comodidad e igualdad y de la forma más autónoma y rápida posible. La movilidad no es sinónimo de transporte. El transporte es solo un medio más para facilitar la movilidad ciudadana. También cuentan los modos alternativos de moverse: caminar, bicicleta, etc. Dar solución a los problemas de tráfico, no es solucionar la movilidad urbana. (Dangond Gibsone, Jolly, Monteoliva Vilches, & Rojas Parra, 2011, pág. 490).

Adicionalmente, se puede también definir el sistema de movilidad, basándonos en lo siguiente:

El sistema de movilidad de una ciudad es la sumatoria de infraestructuras, equipos, servicios, reglas de juego e instituciones públicas y privadas que interactúan para permitir el movimiento de bienes y personas de acuerdo con sus deseos y necesidades. En términos muy esquemáticos, el sistema constituye la oferta del servicio, que debe responder adecuadamente a los deseos de los usuarios, es decir, la demanda del servicio. El objetivo fundamental de planificar la movilidad es servir esa demanda en forma eficiente y efectiva. De una adecuada movilidad depende la competitividad de la ciudad y con ella su potencial de desarrollo económico social. (Dangond Gibsone, Jolly, Monteoliva Vilches, & Rojas Parra, 2011, pág. 491).

- **Eficiencia:**

Tenido en cuenta las definiciones de movilidad y sistema de movilidad que justifican como el gobierno local contempla varios factores para el desarrollo del transporte público, específicamente hablando del Transmilenio, también se hablará del concepto de “Eficiencia”, en el que Herbert A. Simón lo define desde el punto de vista de los negocios como: “Comparación entre lo que se invierte o lo que se gana”, el cual se puede llegar a determinar si una compañía puede llegar a ser rentable o no. También se tiene en cuenta la definición de (Ganga, Cassinelli, Piñones, & Quiroz, 2014, pág. 131), la “Eficiencia” se puede definir como: “lograr los objetivos trazados, al menor costo posible y en el menor tiempo, sin malgastar recursos y con el máximo nivel de calidad factible.” Citado por (Ganga, Cassinelli, Piñones, & Quiroz, 2014, pág. 131).

- **Cultura:**

La cultura juega un papel fundamental dentro en el uso del servicio día a día; en el cual se mostrará una de las definiciones más tradicionales y de mayor aceptación del término de “Cultura” es la mencionada en el texto de (Taylor, 1871, pág. 3):

La cultura o civilización, en sentido etnográfico amplio, es ese todo complejo que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres y cualesquiera otros hábitos y capacidades adquiridos por el hombre en cuanto miembro de una sociedad.

Lo cual hace que cada una de las personas sea miembro de una sociedad que la caracteriza por algo particular y la diferencia de las demás. También podemos encontrar un concepto más detallado del término de “Cultura” en la siguiente publicación, donde se define como:

Un conjunto de conocimientos, costumbres, hábitos sociales, conductas, tradiciones, valores y reglas, formas de sentir, ser y hacer en un grupo social. También se le atribuye una función socializadora, reguladora y de integración del sujeto a un conglomerado social; además, de todas las definiciones propuestas, se puede deducir una idea de tiempo/espacio, es decir, la cultura tiene un lugar y un momento histórico. Finalmente se puede inferir que es transmitida a través de las diversas formas de lenguaje y que se construye en el conglomerado social y en las relaciones sociales. (Transmilenio, 2013, pág. 21).

- **Cultura Ciudadana:**

Una de las clasificaciones dada al concepto de “Cultura”, se ajusta a lo concerniente con los recursos públicos; donde la “Cultura Ciudadana” juega un papel importante en el comportamiento cotidiano de la sociedad. Por lo cual, (Mockus, García, & Sánchez, Cultura ciudadana en Bogotá: Nuevas perspectivas, 2009, pág. 45), menciona que:

En el escenario primario de la cultura ciudadana, se produce la mayoría de interacciones cotidianas entre desconocidos, donde se cumplen o no las normas básicas de convivencia y se ponen de manifiesto las capacidades de regulación y auto regulación de los individuos y las sociedades. (Mockus, García, & Sánchez, Cultura ciudadana en Bogotá: Nuevas perspectivas, 2009, pág. 45).

Por lo anterior, se puede hablar del concepto de “Ciudadanía” según Marshall, en el que se define como “Un status asignado a todos aquellos miembros plenos de una comunidad. Todos los que posean dicho status son iguales con respecto a derechos y deberes, clase social, por otro lado, es un sistema de desigualdad, creencias y valores” (Ortiz, 2009, pág. 37).

Y finalmente, la “Cultura Ciudadana” es definida por la alcaldía de Bogotá (1995) como “el conjunto de costumbres, acciones y reglas mínimas compartidas que generan sentido de pertenencia, facilitan la convivencia urbana y conducen al respeto del patrimonio común y al reconocimiento de los derechos y deberes ciudadanos”.

Teniendo en cuenta las definiciones anteriores de “Cultura”, “Ciudadanía” y “Cultura Ciudadana”, la sociedad actúa entre derechos y deberes propios o por los demás, cumpliendo lo establecido por las autoridades, por ello:

Los ciudadanos que cumplan las normas de convivencia y corrijan las violaciones que cometen los demás, depende de varios factores. Entre los más importantes se encuentran su actitud hacia las normas, su disposición a corregir y la forma como las entienden. La actitud ciudadana hacia las normas, y en la última parte de este análisis veremos cómo es la disposición ciudadana a corregir y ser corregido. El modo en que las personas se apropian de las normas es uno de los aspectos más problemáticos y menos estudiados de la cultura ciudadana en el espacio público, pero en gran medida determina sus actitudes, percepciones y comportamientos, así como su capacidad de regular a otros y permitir que otros los regulen. (Mockus, García, & Sánchez, Cultura ciudadana en Bogotá: Nuevas perspectivas, 2009, pág. 46).

Con lo que plantea el autor, se puede explicar un poco la conducta y la tolerancia de las personas al momento de enfrentarse a algunas situaciones presentadas en un espacio público, así:

En teoría, pueden existir personas que conozcan de memoria los códigos y los tomen como guía para todas sus actividades en el espacio público. En el extremo opuesto puede haber personas que nunca hayan oído de ninguna norma y por lo tanto no cuenten con

fórmula alguna para sus comportamientos. (Mockus, García, & Sánchez, Cultura ciudadana en Bogotá: Nuevas perspectivas, 2009, pág. 47).

Desde la perspectiva de Bogotá, trataremos el concepto de Cultura Ciudadana bajo lo estipulado por la Veeduría Ciudadana, como se menciona a continuación:

“La cultura ciudadana, es el conjunto de creencias costumbres y modos de comportamiento que regula la vida social que puede ser transformados voluntariamente. Entre sus principales variables de análisis se encuentran: Confianza interpersonal e institucional, confianza en el cumplimiento de los acuerdos, apego a la ley, cultura política y resolución de conflictos.” (Veeduría ciudadana, 2017, pág. 1).

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos decir que “La confianza influye positivamente en el establecimiento de los acuerdos, base fundamental en la resolución pacífica de los conflictos, ya que permite generar en las personas responsabilidad de las consecuencias positivas o negativas” (Veeduría ciudadana, 2017, pág. 2), lo que genera que desde el gobierno local se piense en políticas sociales para fortalecer la convivencia y mejorar la Cultura Ciudadana.

- **Convivencia:**

Una vez teniendo claro los conceptos citados anteriormente, se puede mencionar que los ciudadanos hacen parte vital del servicio que se presta en Transmilenio que hacen que el servicio prestando sea de una buena calidad. (Rojas, El SITP, un sueño posible, pág. 1) asegura en el artículo que:

A la hora de exigir un transporte de calidad es importante el aporte de los ciudadanos y no solo por parte del gobierno, es por esto que “para mejorar la calidad de vida en el espacio público, es decir, la tranquilidad, seguridad y comodidad, se debe construir aportando en los mismos porcentajes, tanto la ciudadanía como la administración distrital.

Es por esta razón que es importante respetar la diversidad existente entre los usuarios del sistema de transporte masivo, siendo un espacio en donde deben prevalecer normas esenciales de convivencia que promuevan el respeto hacia los demás, la tolerancia y generar conciencia en los usuarios respecto al buen uso del servicio y el apropiamiento de la ciudad, pensando en el bienestar general.

Existen otras definiciones, mencionamos la del concepto de “Convivencia” entre las cuales encontramos en el texto (Transmilenio, 2013, pág. 11), que la define como:

Es la capacidad de vivir juntos respetándonos y consensuando las normas básicas. Es la cualidad que posee el conjunto de relaciones cotidianas entre los miembros de una sociedad cuando se han armonizado los intereses individuales con los colectivos y, por tanto, cuando los conflictos se desenvuelven de manera constructiva. (Ministerio de Interior y Justicia , s.f.).

Por lo tanto, la convivencia exige aceptación de la diversidad y la utilización de la comunicación, desde el respeto y el reconocimiento de la dignidad, para construir tejido social. La convivencia es uno de los factores centrales, no sólo para el bienestar y la felicidad del ser humano, sino para el equilibrio que nos permite vivir en armonía. (Transmilenio, 2013, pág. 12).

Marco Histórico:

- **Participación accionaria del Transmilenio:**

La empresa de Transporte de Tercer Milenio (Transmilenio SA), es una sociedad con aportes públicos, el cual el alcalde bajo representación del Distrito Capital tiene la mayor participación, seguido de otras entidades de orden distrital con participaciones minoritarias como se muestran en la siguiente tabla, el cual como “entidad del distrito, es un gestor del Sistema Integrado de Transporte y debe velar por la operación para atender la calidad, eficiencia y sostenibilidad de la demanda de transporte público en Bogotá” (Transmilenio, 2013):

Socios	Acciones	Participación
Distrito Capital	9.942	70,05%
Inst. de Desarrollo Urbano (IDU)	1.413	9,96%
Inst. Dtal. De Turismo	475	3,34%
Metrovivienda	473	3,33%
Fondo de Vigilancia y Seguridad de Btá.	473	3,33%
Und. Admon. De Rehabilitación y Mtto. Vial	472	3,33%
Inst. Dtal. De Gestión del Riesgo y Cambio Climático (IDIGER)	472	3,33%
Inst. Dtal. De Patrimonio Cultural	472	3,33%
Total	14.192	100%

Fuente: Transmilenio, 2016

- **Presupuesto Público del Transmilenio:**

En el proyecto de presupuesto 2015 en Bogotá, la secretaria distrital de hacienda asignó dentro de su presupuesto de aporte ordinario para Transmilenio un monto de 3.3 billones de pesos mientras que en la vigencia a septiembre de 2014 este rubro representaba tan solo 1.16 billones de pesos mostrando un incremento entre estos dos años del 190,2% como se muestra en la siguiente tabla. Sin embargo, al comparar el presupuesto de aporte ordinario para Transmilenio en 2016 era de 2.9 billones de pesos mientras que en la vigencia a septiembre de 2015 este rubro representaba 3.26 billones de pesos mostrando una disminución entre estos dos años del 12%.

Concepto	Presupuesto		Variación
	Vigente Sept. 2014	Programado 2015	
Aporte ordinario	1.150.809.587.000	3.339.549.461.000	190,20%
Otras transferencias	1.920.600.000	1.921.965.000	0,10%
Concepto	Presupuesto		Variación
	Vigente Sep. 2015	Programado 2016	
Aporte ordinario	3.259.549.461.000	2.870.015.977.000	-12,00%
Otras transferencias	1.921.965.000	2.045.007.000	6,40%

Fuente: Elaboración propia -
Con base en datos de la (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 2016)

De igual manera, al analizar la variación entre el presupuesto programado entre 2015 y 2016 se evidencia una disminución importante, en cuanto al aporte ordinario destinado para Transmilenio del 14,1% mientras que en las otras transferencias se asignó 6,4% adicional en 2016 respecto al año anterior:

Concepto	Presupuesto Programado		Variación
	2015	2016	
Aporte ordinario	3.339.549.461.000	2.870.015.977.000	-14,1%
Otras transferencias	1.921.965.000	2.045.007.000	6,4%

Fuente: Elaboración propia -
con base en datos de la (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2015) (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 2016)

En la siguiente tabla, se resaltan las partidas presupuestales que tienen un impacto importante en la eficiencia del Transmilenio; en el rubro de seguridad ciudadana, se evidenció que se disminuyó la asignación presupuestal en un 8,60% respecto lo asignado en el 2015, también cabe resaltar una disminución importante en la infraestructura, el cual tuvo una variación negativa del 17,70%, lo que si bien es cierto los arreglos físicos son menores a los de los años anterior se ha destinado un presupuesto para el mismo ya que las losas de la calzada exclusiva se van deteriorando y las estaciones o puentes de acceso a las mismas requieren mantenimiento. En cuanto los subsidios se mantienen durante los dos años consecutivos; con referencia, a los recursos de suficiencia financiera se han incrementado en un 25,60% respecto al año anterior:

Presupuesto de Gasto e Inversión 2016					
Código	Concepto	Presupuesto vigente a Sept. 2015 (1)	Programado		Variación 2016 - 2015 (4)=(3/1)
			Recursos del Distrito (2)	Total (3)=(2)	
3-3-1-14-03-28	Fortalecimiento de la seguridad Ciudadana	2.178.933.728	1.991.679.000	1.991.679.000	-8,60%
3-3-2-02-05	Metrovivienda	12.000.000.000	12.350.000.000	12.350.000.000	2,90%
3-3-2-02-08-01	Infraestructura	2.819.549.461.000	2.320.015.977.000	2.320.015.977.000	-17,70%
3-3-2-02-08-04	Subsidios	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000	0,00%
3-3-2-02-08-05	Recursos Suficiencia Financiera del Sistema de Transporte – FET	430.000.000.000	540.000.000.000	540.000.000.000	25,60%

Fuente: (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2015, pág. 210)

En la siguiente tabla, se muestran el presupuesto asignado para el servicio de deuda y de inversión, en el que, para este último, el Estado gira algunos recursos que sean destinados a la inversión de la Entidad; sin embargo, en este rubro se disminuido en el 12,7% con respecto al año anterior:

Presupuesto de Gasto e Inversión 2016						
Código	Concepto	Presupuesto vigente a Sept. 2015 (1)	Programado			Variación 2016 - 2015 (5)=(4/1)
			Recursos del Distrito (2)	Transferencia Nación (3)	Total (4)=(2+3)	
3-2-5	Transferencia Servicio de la Deuda	1.921.965.000	2.045.007.000	0	2.045.007.000	6,4%
3-2-5-02-02	Transmilenio	1.921.965.000	2.045.007.000	0	2.045.007.000	6,4%
3-3	Inversión	9.973.926.941.350	6.833.236.772	1.875.361.536.000	8.708.598.308.000	-12,7%
3-3-1	Directa	5.072.892.229.727	2.783.919.138.000	1.767.015.969.000	4.550.935.107.000	-10,3%

Fuente: (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2015, pág. 209)

Con base a los propósitos planteados por el gobierno podemos mencionar “El Plan Distrital de Desarrollo *Bogotá Mejor Para Todos 2016 – 2020*, realizado por la Veeduría Distrital, se encontraron 26 programas, 47 proyectos y 71 metas, asociadas al concepto de cultura ciudadana, los cuales tienen una asignación presupuestal de \$1.934 millones para el año 2017” (Veeduría ciudadana, 2017, pág. 2), lo que genera que dentro del presupuesto se tengan destinado recursos para el mejoramiento de las costumbres ciudadanas y permita un involucramiento en las personas en los cambios culturales que fortalecen así el desarrollo de la Cultura Ciudadana.

Metodología

El enfoque que tuvo esta investigación fue socio-historicista, tomando diferentes conceptos efectuados a lo largo del tiempo que se constituyen como base para el entendimiento de la situación actual de Transmilenio y la influencia de la Cultura Ciudadana, a través de la experiencia propia se analizaron los comportamientos habituales de los usuarios del sistema determinando el cumplimiento o incumplimiento de las normas básicas de convivencia.

Esta investigación fue examinada desde el punto de vista gerencial, analizando diferentes componentes como lo son la planeación y control de los factores asociados a la prestación del servicio, los recursos recaudados y la inversión de los mismos y el impacto financiero de las tarifas establecidas en la situación económica de los ciudadanos de Bogotá. De igual manera, esta investigación tuvo en cuenta el aspecto social, con el objetivo de analizar de que manera desde nuestra posición como profesionales, podemos aportar a la sociedad, en pro podemos aportar a la

sociedad en de contribuir a mejorar aspectos culturales en los cuales nos lleva a pensar que el bien general está por encima del particular.

Esta investigación fue cualitativa, basada en información fue obtenida de fuentes secundarias, enfocada al análisis de diferentes textos, teorías y encuestas realizadas por entidades como Ipsos Napoleón Franco sobre la percepción de los ciudadanos acerca del Sistema Integrado de Transporte de Bogotá; teniendo en cuenta, la observación del desarrollo del Sistema Masivo de Transporte específicamente Transmilenio y el comportamiento de los ciudadanos, analizando los diferentes factores que pueden influir en el cumplimiento de las normas y la sana convivencia.

Para medir el principal medio de transporte que utilizan los ciudadanos y el grado de satisfacción frente al mismo se tomó como base la encuesta realizada por Ipsos Napoleón Franco, debido a que cubre una gran cantidad de personas y no se sesga solamente a la movilidad sino se tiene la percepción de los ciudadanos en los diferentes temas de interés público como: Educación, Salud, Servicios Públicos, Hábitat entre otros aspectos relevantes y se toman personas de todos los estratos sociales y de todo tipo de edades siempre y cuando sean mayores de edad, para nuestro caso se tomara el capítulo referente a Movilidad. Adicionalmente, nos permite analizar los ciudadanos que tipo de transporte utilizan y el grado de satisfacción que tienen sobre los mismo. En esta encuesta de percepción ciudadana se presentó la siguiente ficha técnica: (Bogotá cómo vamos, pág. 6)

Ficha Técnica	
Grupo Objetivo:	Población General, Hombres y Mujeres, Mayores de 18 años, de estrato social 1 al 6, residentes habituales de Bogotá en todas sus localidades.
Tamaño de la Muestra:	1.502 Encuestados.
Técnica:	Entrevistas con un cuestionario estructurado cara a cara, en los hogares con una duración aproximada de 30 minutos.
Fecha de Realización Trabajo de Campo:	Del 20 de octubre al 20 de noviembre de 2016, con un equipo de 52 encuestadores y 14 supervisores.
Tipo de Muestra:	Muestreo multietápico estratificado en su primera etapa y por cuotas así: Primera etapa, selección aleatoria de conglomerados de manzanas, segunda etapa, selección de manzanas a visitar por cada conglomerado. El método de selección del entrevistador en el hogar, es la persona presente en el hogar y residente habitual del mismo, mayor de 18 años.

Ficha Técnica	
Ponderación:	La muestra fue ponderada por nivel socio económico, género, zona de la ciudad y rangos de edad, con base en información del Censo DANE 2005 con proyección es de población 2016 y por ocupación según la Gran Encuesta Integrado de Hogares.

Fuente: (Bogotá cómo vamos, 2016, pág. 7)

Adicionalmente, en la encuesta de percepción ciudadana realizada por Ipsos Napoleón Franco, “el 47% de las personas encuestadas son hombres y el restante mujeres, dentro del grupo de edad se encuentran: 25% del total de los encuestados tienen 18 a 25 años de edad, el 31% entre los 26 y 35 años, el 20% entre 35 y 45 años, el 12% entre los 46 y 55 años, el 13% con más de 55 años” (Bogotá cómo vamos, 2016, pág. 9)

Resultados de la Investigación

Aspectos Financieros

Uno de los aspectos más relevantes que ha causado insatisfacción por parte de los usuarios en cuanto a la prestación del servicio del Sistema de Transporte Masivo (Transmilenio) ha sido el incremento en las tarifas durante los últimos años. En la siguiente tabla, se evidencia la evolución de las tarifas de Transmilenio con las respectivas variaciones anuales en el período comprendido entre 2011 a 2017 y el Índice de Precios al Consumidor (IPC) en estos mismos años:

Incremento de tarifas 2011 a 2017			
Año	Pasaje de Transmilenio	Variación anual	IPC
2011	\$1.700		3,73%
2012	\$1.750	2,94%	2,44%
2013	\$1.700	-2,86%	1,94%
2014	\$1.800	5,88%	3,66%
2015	\$1.800	0,00%	6,77%
2016	\$2.000	11,11%	5,75%
2017	\$2.200	10,00%	

Fuente: Elaboración propia -
Con base en datos proporcionados en periódico el Tiempo y revista Dinero.

Con base en lo anterior se deduce que en el período de la alcaldía de Gustavo Petro (2012 – 2015) hubo disminución del valor del pasaje de Transmilenio de 2012 a 2013 (-2,86%) e implemento tarifas preferenciales en las llamadas “horas valle” con el objetivo de incrementar en la demanda en los horarios de menor afluencia. Los pocos incrementos en las tarifas durante este gobierno distrital generaron perdidas para la alcaldía tal como lo menciona (León M. , 2017):

Durante su administración, el exalcalde Gustavo Petro fue investigado por la Contraloría Distrital por un detrimento patrimonial superior a \$218.000 millones, luego de que decidiera bajar las tarifas de Transmilenio, en el 2012 de 1.750 a 1.700, en hora pico, y a \$1.400, en hora valle.

Como consecuencia de esto, Enrique Peñalosa como sucesor en la Alcaldía de Bogotá a partir de 2016, ha realizado incrementos significativos en las tarifas del servicio de transporte público para cubrir los costos inherentes a la operación de Transmilenio junto a aquellos gastos adicionales que debe cubrir por los daños causados a buses y estaciones del sistema, debido a que dichos incrementos no son bien recibidos por los usuarios provocando bloqueos frecuentes de las vías afectando la movilidad de la ciudad:

Según cifras del sistema de transporte Transmilenio, hasta el pasado 31 de octubre se contaban en Bogotá al menos 340 bloqueos protagonizados por los mismos usuarios y manifestaciones de terceros que afectaron la operación y dificultaron la movilidad. (Redacción Bogotá, 2016).

Por otro lado, se revisa la ejecución presupuestal de Transmilenio de algunas cifras destacadas en los informes publicados por la entidad, correspondientes a las vigencias de 2015 y 2016. En la siguiente tabla, se realiza una comparación del presupuesto asignado a Transmilenio para 2015 y 2016 junto al porcentaje de ejecución del plan, donde se evidencia que en 2015 de los ingresos que esperaba la organización finalmente fue recaudado tan solo el 51%. De aquí se deriva que las inversiones que buscan mejorar el sistema fueran ejecutadas en percentiles similares (60,11% en movilidad y 43,59% de infraestructura) a excepción del programa de Bogotá humana:

Ejecución Presupuestal de Transmilenio 2015 - 2016				
Rubro	2015		2016	
	Total Acumulado	Ppto. Ejecutado	Total acumulado	Ppto. Ejecutado
Ingresos	1.480.455.150.830	51,19%	1.566.060.716.019	95,33%
Gastos de funcionamiento	78.107.303.693	92,89%	89.494.027.255	89,40%
Inversión movilidad humana	2.554.564.950.609	60,11%	695.272.052.886	100%
Gestión de infraestructura del Transporte público	1.674.122.362.988	43,59%	234.956.053.297	100%
Bogotá Humana: Participa y decide	9.073.587.483	97,81%	3.198.806.666	100%

Fuente: Elaboración propia -

Con base en datos proporcionados en la ejecución presupuestal de Ingresos de Transmilenio a diciembre 2015 y 2016 y ejecución presupuestal de Gastos de Transmilenio a diciembre 2015 y 2016.

Con base en lo anterior, para el año 2016 la ejecución presupuestal mejora notablemente, ya que de los ingresos esperados se logra un recaudo del 95,33% y así mismo los gastos e inversiones planeadas por Transmilenio son ejecutadas en un 100% salvo los gastos de funcionamiento (89,40%). Durante este año, se implementaron campañas en el sistema para disminuir el porcentaje de evasión del pago de los pasajes para concientizar a los usuarios del peligro al que se exponen en algunos casos, además del daño que le causan a la ciudad (“no seas un muerto viviente, paga el pasaje”).

Tal como se observa en la tabla, Transmilenio busca diseñar campañas para promover la cultura ciudadana donde se impulse la autorregulación por parte de los usuarios y se respeten los derechos de los demás, a través de programas innovadores que sean llamativas y de fácil asimilación para los usuarios del sistema.

Análisis resultados de la encuesta

Con base en la encuesta de percepción ciudadana realizada por Ipsos Napoleón Franco, el Transmilenio es el principal medio de transporte utilizado por los Bogotanos con una participación el 35% representadas en 526 personas sobre el total de personas encuestas (1.502), razón principal del aumento de la demanda ha afectado el inconformismo por parte de los ciudadanos, ya que al aumentar la cantidad de personas que utilizan este medio de transporte, la cantidad de buses disponibles no aumentaron sino son los mismos, ocasionando que no se presten un servicio que

supla las necesidades de los ciudadanos, desencadenándose comportamientos inadecuados al momento de la utilización del mismo:

¿Cuál es el principal Medio de Transporte?		
Medio de Transporte	Cantidad Personas	% Participación
Transmilenio	526	35%
SITP	240	16%
Bus/Buseta/Colectivo	180	12%
Vehículo Particular	165	11%
Bicicleta	120	8%
Moto	105	7%
A pie	90	6%
Taxi	60	4%
Uber	15	1%
Total	1.502	100%

Fuente: Elaboración Propia -
Con base en los datos reportado en (Bogotá cómo vamos, 2016, pág. 47)

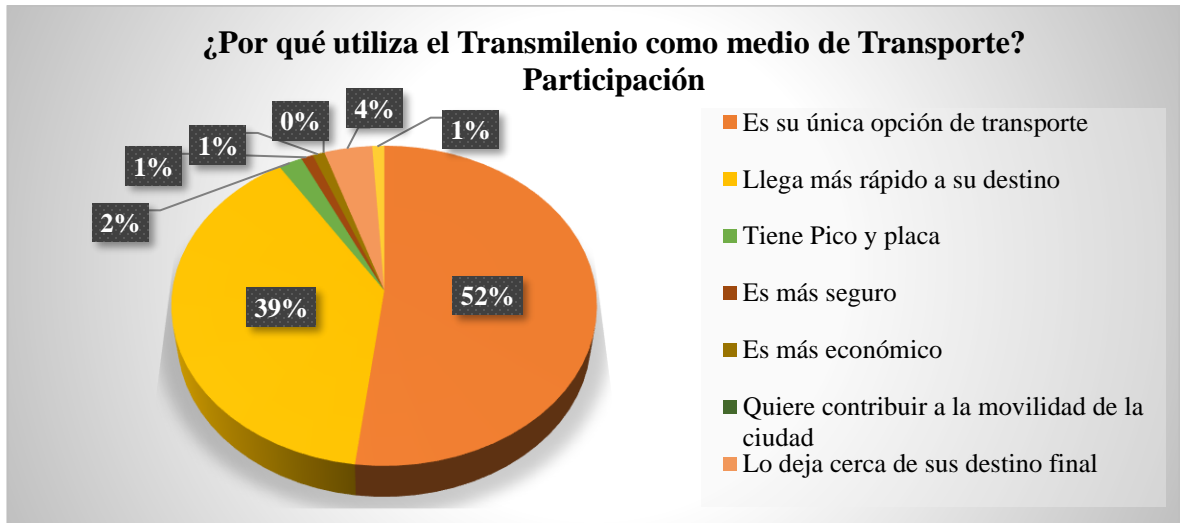
En la siguiente tabla, podemos evidenciar los diferentes grupos de edades podemos decir que la personas entre los 18 y 25 años, son los que más utilizan el Transmilenio como medio de transporte, generando así que el inconformismo sea mayor ya que este tipo de personas siempre busca la comodidad y la agilidad en el transporte y lo requieren para desplazarse principalmente a su sitio de estudio y/o trabajo.

Grupo de Edades que utilizan el Transmilenio como medio de Transporte		
Rango de Edades	Cantidad de Personas	% Participación
De 18 a 25	226	43%
De 26 a 35	174	33%
De 38 a 45	26	5%
De 45 a 55	74	14%
Más de 55	26	5%
Total	526	100%

Fuente: Elaboración Propia -
Con base en los datos reportado en (Bogotá cómo vamos, 2016, pág. 47)

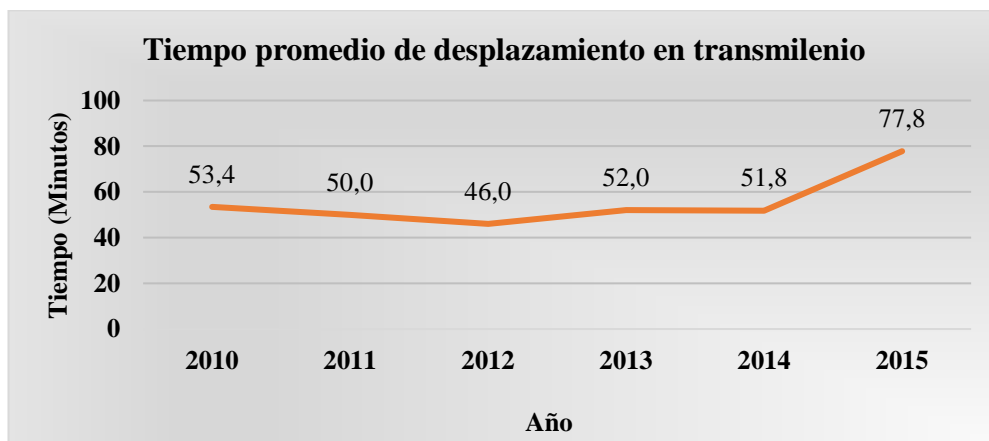
De acuerdo con lo anterior, se puede observar en la siguiente tabla que la razón por la que se utiliza más el Transporte como medio de transporte es porque es el único medio para desplazarse, seguido de que se llega más rápido a su destino; dejando parte económica, la movilidad y la cercanía o la seguridad que tiene para coger este medio de transporte, en el que nos muestra deficiencias en el Sistema de Transporte masivo ya que siendo el único medio de transporte para

varias personas de los diferentes lugares en Bogotá, hace que sea la única opción, por lo que no hay libre competencia para que los usuarios elijan y la empresa líder no busca la satisfacción de los usuarios con el servicio prestado:



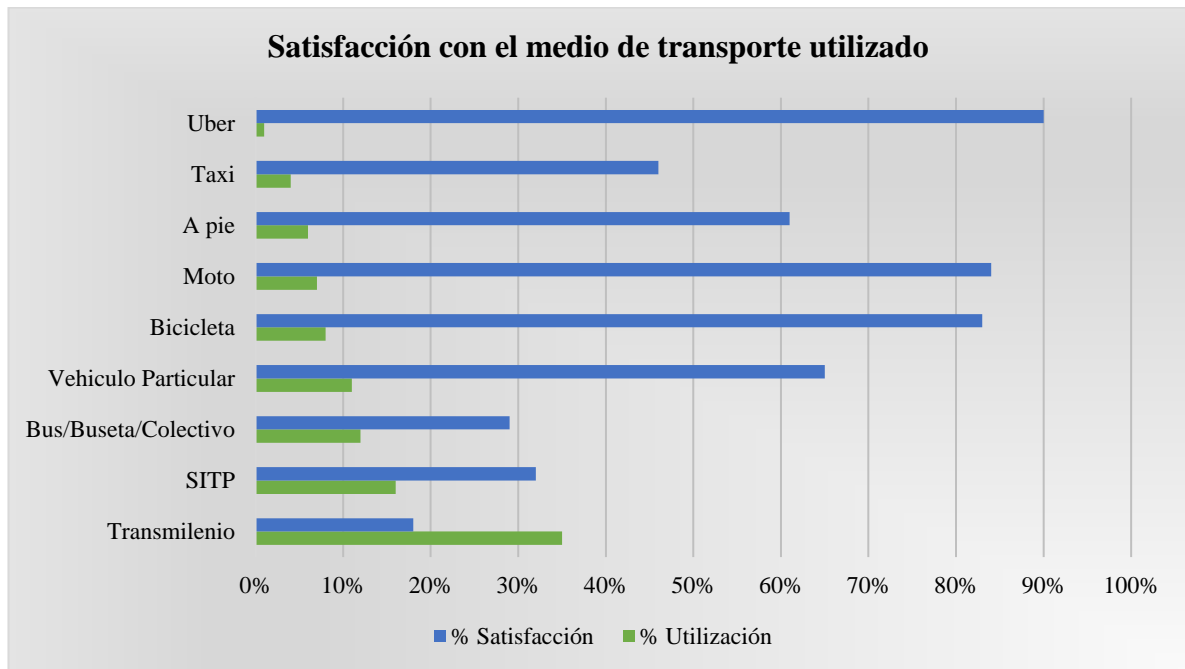
Fuente: Elaboración Propia -
Con base en los datos reportado por la (Cámara de Comercio de Bogotá, 2015)

Como podemos ver en la siguiente gráfica, el tiempo promedio de desplazamiento destinado para llegar al destino utilizando como medio de transporte el Transmilenio, aumento pasando de 51,8 en 2014 a 77,8 minutos en 2015, generando así inconformismo por parte los usuarios, que termina por alterar el comportamiento de los mismos en las estaciones, como bloqueos de los articulados, daños físicos en las mismas y falta de respeto entre los usuarios.



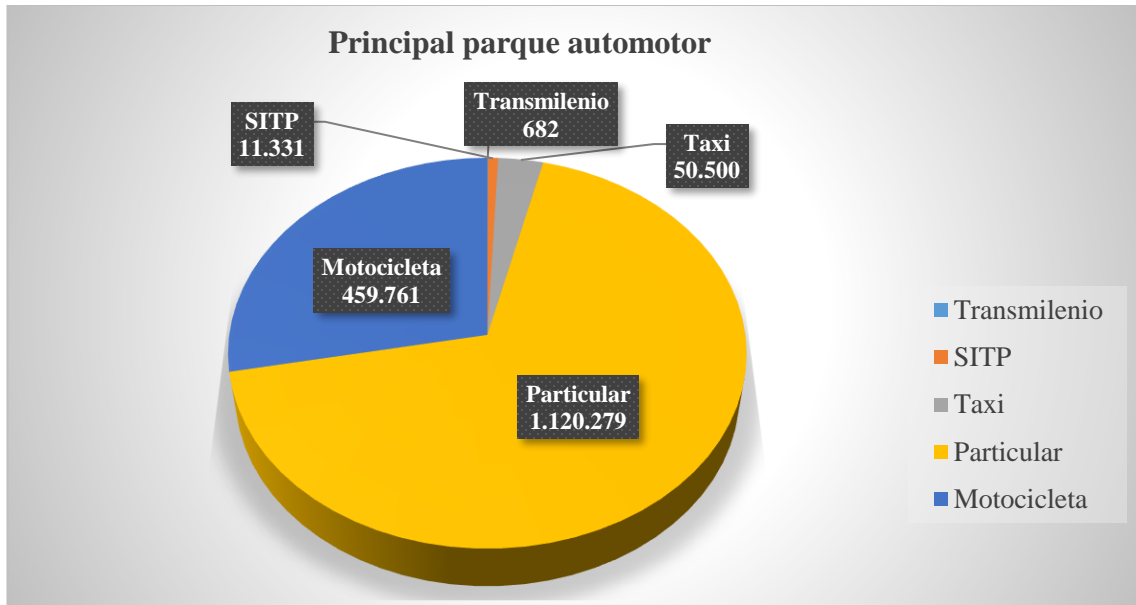
Fuente: Elaboración Propia -
Con base en los datos reportado en (Bogotá cómo vamos, 2016, pág. 308)

Adicionalmente, en una encuesta de la percepción ciudadana en cuanto a temas de movilidad que se realizó en el 2016, se puede observar en todas las zonas de Bogotá más del 50% de los encuestados están de acuerdo que ha aumentado los tiempos de desplazamiento en la ciudad para llegar a su destino deseado, generando así que se causen problemas de eficiencia en la prestación del servicio por parte del servicio, generando insatisfacción por parte de los usuarios, como se muestra en la siguiente gráfica:



Fuente: Elaboración Propia -
Con base en los datos reportado en (Bogotá cómo vamos, 2016, pág. 46)

Teniendo en cuenta lo anterior, en la siguiente grafica del informe de calidad de vida de Bogotá en 2016, pág. 327, se puede evidenciar que el parque automotor de Transmilenio es el más bajo, siendo este el más utilizado por los ciudadanos, por lo que no alcanza a cubrir el aumento de la demanda, generando así traumatismos en los usuarios, viéndose afectados los tiempos de desplazamientos, la calidad del servicio prestado y un alto porcentaje de insatisfacción con el servicio, conllevando a que este medio de transporte no sea eficiente:



Fuente: Elaboración Propia -
Con base en los datos reportado en (Bogotá cómo vamos, pág. 327)

Análisis de la aplicación de la Teoría de las ventanas rotas

Teniendo como base, la Teoría de las ventanas rotas desarrollada por James Q. Wilson y George Kelling, en donde se analizó el comportamiento de los individuos, mediante un experimento social realizado por la Universidad de Stanford en 1969. En Bogotá se realizó por parte de una marca de bicicletas (Yeison Segura – Representante de la marca) en el mes de febrero de 2017, un experimento social que consistía en “Dejar en una esquina de la carrera 15 con calle 77 una bicicleta de gama alta que costaba aproximadamente 2.5 millones durante cinco días. Durante los primeros días las personas pasaban y especulaban sobre el objeto y las razones por las cuales está allí, pero al cuarto día se empezaron a llevar de manera progresiva las ruedas, el marco, los piñones, hasta dejar el centro de la bicicleta.” (Revista Semana, 2017)

Con lo anterior, se puede evidenciar que tanto el experimento realizado por la Universidad de Stanford y el experimento realizado en Bogotá por parte de una marca de bicicletas (Yeison Segura – Representante de la marca), podemos evidenciar que el comportamiento de las personas es el mismo, es una condición psicológica, sin importar su condición social, en el que los comportamientos inadecuados fuera de los principios y valores establecidos por la sociedad,

inician con faltas pequeñas que al final se convierte en una réplica en toda la sociedad, el cual suelen crecer con el tiempo y empeorar las situaciones y haciéndose menos controlables.

Para el caso Transmilenio, en todas las estaciones se ven comportamientos inadecuados como lo son: evasiones en el pago de los pasajes, daños físicos en las estructuras de las estaciones y buses articulados, usuarios heridos a causa de empujones al momento de esperar o tomar el articulado, inseguridad, problemas que con el paso del tiempo se hacen más notorios y que afectan la eficiencia del Transporte, ya que siendo este el principal medio de transporte público que utilizan los ciudadanos tiene un mayor impacto tanto en la parte financiera de la empresa como en la cultura ciudadana en Bogotá.

Conclusiones

- La falta de cultura ciudadana en Bogotá ha afectado la eficiencia del Sistema de Transporte Masivo, específicamente refiriéndonos a Transmilenio entre 2015 y 2016, debido al crecimiento de la demanda de personas que utilizan este tipo de transporte para movilizarse diariamente y que no fue cubierta por este sistema. Por lo que se ha ocasionado que se presenten problemas como el incremento en el tiempo de espera de los pasajeros y así mismo el tiempo promedio de desplazamiento y comportamientos inadecuados por parte de los usuarios como irrespeto entre unos a otros, daños en las estructuras de las estaciones causadas por los mismos usuarios y bloqueos del sistema por los mismos.
- La eficiencia del Transmilenio se ha visto afecta por el aumento en la demanda del servicio y la entidad no ha determinado mecanismos para suplir la misma, por lo que ha causado un porcentaje alto de insatisfacción por parte de los usuarios que utilizan este servicio y que los costos que se incurren en los daños de las estaciones y demoras en los servicios sean trasladados a los mismos haciendo que este transporte masivo sea el más costoso.
- Con respecto a la teoría de las ventanas rotas y el experimento social en Bogotá, se concluye que los comportamientos de las personas van ligados a aspectos psicológicos

independientemente de su estrato social, ocasionado faltas menores que con el paso del tiempo se repliquen en toda la sociedad, haciéndose cada vez más notorio e incontrolable.

- En 2016, se formuló el Proyecto de Inversión “Cultura Ciudadana en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S.A”, busca lograr la construcción y apropiación de una cultura ciudadana para la movilidad, que permita una intervención efectiva a los ciudadanos, promoviendo las buenas prácticas cívico-ciudadanas, en beneficio de la ciudad, del sistema Transmilenio y apoyando su sostenibilidad.
- Con base en lo anterior, dentro de los propósitos planteados por el gobierno podemos mencionar “El Plan Distrital de Desarrollo *Bogotá Mejor Para Todos 2016 – 2020*, realizado por la Veeduría Distrital, se encontraron 26 programas, 47 proyectos y 71 metas, asociadas al concepto de cultura ciudadana, los cuales tienen una asignación presupuestal de \$1.934 millones para el año 2017” (Notas técnicas, veeduría distrital, pág. 2), lo que genera que dentro del presupuesto se tengan destinado recursos para el mejoramiento de las costumbres ciudadanas y permita un involucramiento en las personas en los cambios culturales que fortalecen así el desarrollo de la Cultura Ciudadana.

Recomendaciones

- ✓ Transmilenio debe tener una planeación financiera mejor estructurada, en el cual se tengan en cuenta los daños causados a los buses, un sistema en el que permita programar y controlar las frecuencias de cada una de las rutas, ya que es uno de los principales problemas de más demoras en el servicio.
- ✓ Transmilenio debe continuar mejorando las campañas de cultura ciudadana, en contra del no pago del pasaje por parte de algunos usuarios que le permita cumplir con la meta de ingresos que se esperan recaudar en cada año. Adicionalmente se debe implementar estrategias que generen sentido de pertenencia de los bogotanos hacia Transmilenio, con el fin de que se disminuyan los gastos por reparaciones adicionales que se deben realizar como consecuencia de las afectaciones al sistema. Al disminuir estos gastos variables y potencializar los ingresos, traerá mayor rentabilidad para los accionistas.

- ✓ Siendo Transmilenio el principal medio de transporte de los ciudadanos en Bogotá, los sobrecostos no deben ser trasladados a los usuarios, sino se debe incrementar el pasaje de manera proporcional al Índice del Precio del Consumidor (IPC) y al incremento del Salario Mínimo para cada año; ya que es un factor representativo en los gastos de los bogotanos.

- ✓ Se deben implementar estrategias desde la parte gerencial del Transmilenio en el que se tenga en cuenta el desarrollo de campañas de cultura ciudadana, enfocadas a los diferentes segmentos objetivos, incluyendo la utilización de diferentes medios de comunicación como: la televisión, la radio, medios impresos, medios digitales, redes sociales; así como talleres educativos con un enfoque de cultura ciudadana.

Bibliografía

- Alcaldía de Bogotá. (1998). *Plan de Desarrollo "Por la Bogotá que queremos"*. Bogotá.
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2015). *Proyecto Presupuesto 2016*. Bogotá.
- Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2016). *Proyecto Presupuesto 2016*. Bogotá.
- Barrera, R. (2013). El concepto de la cultura: definiciones, debates y usos sociales. *Revista de Claseshistoria*, 1-24.
- Bertalanffy, L. (1947). *Teoría general de los sistemas*. Nueva York: Fondo de cultura económica.
- Bogotá cómo vamos. (2016). *Encuesta de percepción ciudadana 2016*. Bogotá.
- Bogotá cómo vamos. (s.f.). *Infomre de calidad de vida Bogotá en 2016*.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2015). *Encuesta de percepción sobre las condicones y la calidad del servicio de Transporte Público en Bogotá*. Bogotá.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2003). *La ciudad inclusiva*. Santiago de Chile.
- Dangond Gibsone, C., Jolly, J. F., Monteoliva Vilches, A., & Rojas Parra, F. (2011). *Algunas reflexiones sobre la movilidad urbana en Colombia desde la perspectiva del desarrollo humano*. Bogotá.
- Fernández, F. (2004). Principio o argumento del mal menor.
- Ganga, F., Cassinelli, A., Piñones, M., & Quiroz, J. (2014). El concepto de eficiencia organizativa: Una aproximación a lo universitario. *Revista Líder Vol. 25*, 126-150.
- González, O. (2005). *El transporte público colectivo, individual y masivo de pasajeros, el transporte intermunicipal y las terminales satélites en Bogotá*. Bogotá.
- León, M. (30 de Marzo de 2017). En la administración de Peñalosa pasaje de Transmilenio ha subido 22% ¿Por qué decidió aumentarlo? *Portafolio*.
- León, N. (2008). Bogotá: de paso por la capital. *Credencial historia*.
- Locke, J. (1685). *Epístola de tolerancia*.
- Ministerio de Interior y Justicia . (s.f.). *Dirección de acceso a la justicia*. Obtenido de <http://www.mij.gov.co/>
- Mockus, A. (2003). Cultura ciudadana y comunicación. *La Tadeo No. 68*, 106-111.
- Mockus, A., García, M., & Sánchez, E. (2009). *Cultura ciudadana en Bogotá: Nuevas perspectivas*. Bogotá.
- Molano, O. (2007). Identidad cultural un concepto que evoluciona. *Opera No. 7*, 69-84.

- Montezuma, R. (2000). *Presente y futuro de la movilidad urbana en Bogotá: Retos y realidades*. Bogotá.
- Ortiz, W. (2009). La ciudadanía: espacios de construcción del concepto. *jurid*, 33-51.
- Redacción Bogotá. (7 de Diciembre de 2016). En 2016 se ha registrado al menos un bloqueo diario en Transmilenio. *El Espectador*.
- Revista Semana. (2017). El misterio de la bicicleta abandonada en un semáforo de Bogotá: ¿experimento social, arte o publicidad? . *Revista Semana*, 1.
- Rojas, J. (9 de Junio de 2014). La ausencia de cultura ciudadana contribuye a la congestión vehicular. (S. Navarrete, Entrevistador)
- Rojas, J. (s.f.). El SITP, un sueño posible.
- Rossotti, F. (s.f.). *Foro de seguridad, foro de profesionales latinoamericanos de seguridad*. Obtenido de <http://www.forodeseguridad.com/artic/reflex/8168.htm>
- Taylor. (1871). *Introducción a la antropología social y cultural*.
- Transmilenio. (21 de 08 de 2013). *Transmilenio SA*. Obtenido de <http://www.transmilenio.gov.co/>
- Transmilenio. (2016). *Transmilenio en cifras*. Bogotá.
- Veeduría ciudadana. (2017). *Nota técnica cultura ciudadana en Bogotá: apuesta a un nuevo modelo de la ciudad*. Bogotá.
- Velázquez, L. (2014). Criterios éticos en la solución de dilemas bioéticos. *LUMEN*, 49-53.
- Wilson, J., & Kelling, G. (1969). *Teoría de las ventanas rotas*. Palo alto.