



Planeación estratégica para el fortalecimiento de la cultura ciudadana en la utilización del sistema de transporte Transmilenio. Estudio de Caso: Portal Américas durante la pandemia de COVID-19, Bogotá, Colombia.

Nombre Estudiantes

Jenny Andrea Quintero Botero - ID. 52880519

Cristhian Camilo Figueroa Contreras – ID 267441

Profesor Tutor

Msc. Carlos Rene Ramírez Rodriguez

Especialización en Gerencia Social

Noviembre 2020

Bogotá

Noviembre, 2020

Contenido

| | |
|---|----|
| Resumen | 6 |
| Introducción | 8 |
| Descripción del problema y preguntas de investigación | 10 |
| A. Identificación del problema | 10 |
| <i>i. Antecedentes</i> | 10 |
| <i>ii. Descripción del problema</i> | 12 |
| <i>iii. Formulación de la pregunta</i> | 13 |
| B. Árbol Problema..... | 13 |
| Justificación | 16 |
| Objetivos | 19 |
| Objetivo General..... | 19 |
| Objetivos Específicos..... | 19 |
| Diseño metodológico | 20 |
| Praxeología. | 22 |
| REVISIÓN DOCUMENTAL, CONCEPTUAL Y NORMATIVA | 26 |
| MÉTODOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN | 29 |
| <i>i. Población objeto de estudio</i> | 29 |
| <i>ii. Descripción de los instrumentos de recolección</i> | 30 |
| <i>iii. Selección, diseño y elaboración del instrumento de recolección de información para el trabajo de campo.</i> | 30 |
| Instrumento | 32 |
| RESULTADOS FINALES | 45 |
| a. Perfil y caracterización de la Organización..... | 45 |
| <i>i. Antecedentes de la organización</i> | 45 |
| <i>ii. Objeto de la organización</i> | 46 |
| <i>iii. Portafolio de servicios</i> | 47 |
| b. Selección del instrumento: | 48 |

- **Diagnóstico: (análisis de involucrados, línea base, árbol del problema), análisis de recursos y capacidades internas) 48**
- **Formulación de la estrategia: DOFA 49**

En el siguiente cuadro se podrán observar la matriz DOFA elaborada para el plan estratégico establecido para el fortalecimiento de la cultura ciudadana en la utilización del sistema de transporte Transmilenio. La siguiente matriz DOFA tiene como finalidad en el presente trabajo de investigación dar a conocer las ventajas, amenazas, fortalezas u oportunidades que tendría la ejecución de un plan estratégico. 49

Ilustración 2. Planteamiento de planes de acción 51

Formulación de objetivos - árbol de objetivos..... 52

..... 52

Resultados de la aplicación de los instrumentos 38

i. Aspectos para mejorar o fortalecer..... 38

COMPARATIVO DE FLUJO DE PERSONAS ANTES DE COVID19 Y DESPUES DE COVID19

..... 54

ii. Estrategias de mejoramiento o fortalecimiento 56

iii. Alcance de su aplicación 56

El alcance de la aplicación del proyecto de Planeación estratégica para el fortalecimiento de la cultura ciudadana en la utilización del Transmilenio. Estudio de Caso: Portal Américas en tiempos de COVID-19, si es exitoso puede ser replicado en las demás estaciones y portales de Transmilenio en el mediano y largo plazo. 56

iv. Escenario de aplicación 57

El escenario de aplicación será en las instalaciones del portal las Américas de Transmilenio en Bogotá. 57

v. Indicadores / Métricas de seguimiento y control 57

A continuación, se podrá observar la tabla o matriz sobre las métricas o indicadores que se tendrán en cuenta para la realización del plan estratégico. 57

vi. Presupuesto y cronograma 58

A continuación, se presenta el cronograma de actividades del presente proyecto de investigación y del diseño de plan estratégico. 58

A continuación, se presenta el presupuesto acordado para la realización de las actividades, el cual debe cumplirse a cabalidad para poder garantizar el perfecto funcionamiento y financiación de las actividades..... 60

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 62

i. Conclusiones 62

| | |
|---|----|
| <i>ii. Recomendaciones</i> | 63 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 64 |
| Anexos | 68 |

Lista de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Matriz de métodos y técnicas para el objetivo específico 1 | 23 |
| Tabla 2. Matriz de métodos y técnicas según objetivo el específico número 2. | 24 |
| Tabla 3. Matriz de métodos y técnicas según objetivo el específico número 3. | 24 |
| Tabla 4. Formulación de la estrategia: DOFA. | 50 |
| Tabla 5. Indicadores y métricas de seguimiento y control..... | 57 |
| Tabla 6. Cronograma. | 59 |
| Tabla 7. Presupuesto | 60 |

Lista de figuras

| | |
|--|--------------------------------------|
| Ilustración 1. Árbol de problema | ¡Error! Marcador no definido. |
| Ilustración 2. Planteamiento de planes de acción | ¡Error! Marcador no definido. |
| Ilustración 3. Árbol de objetivos | ¡Error! Marcador no definido. |
| Ilustración 4. Género..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| Ilustración 5. ¿Es usuario recurrente del portal Américas? | ¡Error! Marcador no definido. |
| Ilustración 6. ¿Cuántas veces, en promedio, utiliza los servicios del portal Las Américas?..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| Ilustración 7. ¿Qué percepción tiene del comportamiento de los usuarios del Portal Américas antes de la pandemia del Covid-19? | ¡Error! Marcador no definido. |
| Ilustración 8. ¿Considera usted que es necesario que haya personas de mediación social-Transmilenio que estén pendientes del comportamiento de los usuarios? | ¡Error! Marcador no definido. |
| Ilustración 9.¿La policía hace presencia en el portal Américas para mantener la seguridad de los usuarios? | ¡Error! Marcador no definido. |

Ilustración 10. ¿Considera usted que es necesario que la alcaldía local realice campañas de cultura ciudadana dentro del portal Americas?..... **¡Error! Marcador no definido.**

Ilustración 11.¿Considera usted que es necesario que haya personas de mediación Social-Transmilenio que estén pendientes del comportamiento de los usuarios? **¡Error! Marcador no definido.**

Ilustración 12. ¿Qué percepción tiene el comportamiento de los usuarios del portal Américas después de lo ocurrido de la pandemia del covid-19? **¡Error! Marcador no definido.**

Ilustración 13. Anexo dos/ Portal Américas 1 **¡Error! Marcador no definido.**

Ilustración 14. Anexo dos / Portal Américas 2 **¡Error! Marcador no definido.**

Ilustración 15. Aglomeración Portal Américas..... **¡Error! Marcador no definido.**

Ilustración 16. Imagen externa Portal Américas..... **¡Error! Marcador no definido.**

Ilustración 17. Anexo dos / Portal Américas 3 **¡Error! Marcador no definido.**

Ilustración 18. Anexo dos / Portal Américas 4 **¡Error! Marcador no definido.**

Planeación estratégica para el fortalecimiento de la cultura ciudadana en la utilización del sistema de transporte Transmilenio. Estudio de Caso: Portal Américas durante la pandemia de COVID-19, Bogotá, Colombia.

Resumen

El presente trabajo busca formular una planeación estratégica que permita continuar con una construcción de cultura ciudadana dentro del sistema masivo de Transmilenio, especialmente el Portal Américas. Por lo cual, se analiza la participación ciudadana como un mecanismo de liderazgo y de oportunidad para generar una transformación colectiva. De igual manera, se realiza un diagnostico teórico con el fin de estructurar los elementos necesarios para realizar una correcta planeación estratégica con la finalidad de mejorar la cultura ciudadana presentada dentro del Portal Américas, especialmente en la nueva normalidad originada por del Covid-19.. De igual manera, para determinar los resultados se tuvo en cuenta la metodología de recolección de información a través de encuestas, la cual es una herramienta que tiene una ventaja frente a otras técnicas de medición. Los resultados que se obtuvieron permitieron diseñar o plantear estrategias que tomaban los puntos débiles encontrados para convertirlos en potenciales fortalezas. Por último, la investigación recomienda el seguimiento al plan estratégico que se planteará, la implementación de espacios para la comunicación, entre otras cosas.

Palabras Clave: Cultura Ciudadana, Covid-19, Transmilenio, planeación estratégica, fortalecimiento.

Abstract

The present work seeks to formulate a strategic planning that allows to continue with a construction of citizen culture within the massive system of Transmilenio, especially the Americas Portal. Therefore, citizen participation is analyzed as a mechanism for leadership and opportunity to generate a collective transformation. Similarly, a theoretical diagnosis is made in order to structure the elements necessary for proper strategic planning to improve the citizen culture presented in the Portal of the Americas, especially in the new normality created by the Covid-19. On the other hand, this research has set the goal of designing a strategic plan to promote citizen culture in the use of Transmilenio, mainly in the Portal Las Américas. Similarly, to determine the results, the methodology for collecting information through surveys was taken into account, which is a tool that has an advantage over other measurement techniques. The results obtained made it possible to design or propose strategies that took the weak points found and turned them into potential strengths. Finally, the research recommends the monitoring of the strategic plan to be proposed, the implementation of spaces for communication, among other things.

Keywords: Citizen Culture, Covid-19, Transmilenio, strategic planning, strengthening.

Introducción

El presente trabajo aborda una caracterización del sistema masivo de Transmilenio sobre la posible falta de cultura ciudadana a la hora de utilizar este medio de transporte, por lo cual se exhiben las diferentes causas y las principales características de dicha problemática; con el fin de presentar una planeación estratégica relacionada con el fortalecimiento de la cultura ciudadana, para contribuir al mejoramiento de la conducta de los usuarios.

Para tal fin, se han utilizado como herramientas de investigación y recolección de información: la entrevista y la encuesta. De tal manera que permitan identificar las diferentes causas que posiblemente puedan dejar en evidencia si existen carencias en la cultura ciudadana para el Portal Américas, analizando las fuentes primarias y secundarias para determinar las principales necesidades en la utilización del transporte masivo, para finalmente formular un plan estratégico con los elementos necesarios para mejorar y hacer sostenible la cultura ciudadana dentro del Portal Américas en tiempos del COVID – 19 y hacia el futuro.

Para entender la problemática actual, se hace necesario conceptualizar que es una *planeación estratégica* y de esta manera, lograr establecer las causas y consecuencias de dichos comportamientos de la ciudad frente a la cultura ciudadana. Se tienen en cuenta los aportes investigativos las dificultades y cambios que se han presentado en los sistemas masivos de transporte, y se irán destacando las teorías del comportamiento humano, en razón a la configuración de tejidos sociales para el establecimiento de cambios para generar una mejor cultura ciudadana dentro sistema masivo de Transmilenio, todo con el fin de responder a la pregunta ¿Cómo formular un proyecto de planeación estratégica para mejorar la cultura ciudadana en el uso del transporte masivo Transmilenio, tomando como escenario de

investigación el Portal Américas de Transmilenio en el periodo de pandemia de COVID-19, del año 2020?

Una vez conceptualizada la planeación estratégica, se llevará a cabo un estudio sobre los diferentes cambios que se han presentado por parte de los ciudadanos que usan el sistema masivo dentro del Portal Américas y su cambio por mejorar la cultura ciudadana en un antes y después de la pandemia del Covid-19. Es posible que los ciudadanos puedan tener un respeto a la vida, al comportamiento adecuado dentro del sistema, al uso de las normas en especial en los momentos de pandemia como realizando el distanciamiento social, el uso adecuado del tapabocas y los pico y cédulas, entre otros, son diversos factores de índole social, que conllevaron aumentar una mejor cultura ciudadana. Siendo con esto urgente evaluar el proceso que ha planteado la ciudadanía sobre los diferentes cambios culturales y así mismo las entidades públicas y gubernamentales por mantener fortalecidos estos procesos de cambio que han tenido los ciudadanos que hacen parte del uso del sistema en el Portal.

Finalmente, se destacan las diferentes categorías y enfoques que enlaza el fortalecimiento de una mejor cultura ciudadana dentro del sistema; en relación con esta estructura social, enmarcando un enfoque diferencial que tendrá como principal atenuante el análisis y la acción; para que la igualdad, el reconocimiento, el respeto entre otras particularidades de cada individuo, se garanticen en la convivencia de una sociedad.

Descripción del problema y preguntas de investigación

A. Identificación del problema

i. Antecedentes

De acuerdo con la UNESCO, la cultura es un conjunto de rasgos distintivos, materiales y afectivos que caracterizan una sociedad o grupo social, dentro de lo cual se contemplan los derechos, los valores, creencias y tradiciones (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2005). Con ello, se evidencia que cada territorio o comunidad tiene su propia cultura o también llamada, identidad cultural, el cual se basa en encerrar un sentido de pertenencia de un grupo social determinado que comparte las mismas costumbres y comportamientos, la cual, se recrea individual y colectivamente y se nutre de forma continua. (Molano L., 2007).

En relación con lo anterior, con respecto al desarrollo local, genera una gran importancia en los diferentes procesos de organización comunitaria, para la generación de diversas aptitudes, como lo es la convivencia, lo cual influye en la capacidad de dialogo, respeto, tolerancia y solidaridad (Orduna, 2003). Por lo tanto, se puede establecer que, para un sistema de transporte masivo con las proporciones de Transmilenio, en donde a diario se mueve una cantidad considerable del total de la población de Bogotá, se hace necesario dar una correcta importancia y aplicación al concepto de cultura ciudadana. Cabe resaltar que, con la llegada de Transmilenio, desde el año 2000, Bogotá apostó por este sistema para generar una solución a los problemas de movilidad que se tenían y éste empezó a ser parte importante del cambio en la forma de vida de los habitantes de la ciudad, generando una nueva cultura ciudadana en los usuarios dentro y fuera del sistema.

Sin embargo, durante los últimos años, Transmilenio presenta una problemática en este sentido que lleva a reflexionar sobre la efectividad de las estrategias de comunicación, que se han implementado para fomentar la cultura ciudadana que caracterizó a los usuarios del sistema en sus inicios a través de hechos y vivencias dentro y fuera del sistema. De acuerdo a Hernández (2015) la rutina y la cotidianidad han generado tensiones sociales difíciles de erradicar o cambiar en beneficio del sistema y del ciudadano en general; este tipo de alteraciones en el entorno provocadas por el individuo, nacen de una necesidad de supervivencia, de satisfacer necesidades propias. Estos pueden ser algunos de los aspectos que desde la naturaleza y el instinto humano ponen en evidencia el deseo de la persona de satisfacer necesidades individuales sin pensar en el otro, aglomeraciones de personas en horas pico, la poca frecuencia de algunas rutas, hacen que las personas tengan discrepancias y desarrollen cierto comportamiento pocos aceptables en la sociedad. Es por ello, que situaciones como estas, son susceptibles de cambiar mediante el desarrollo y la puesta en marcha de estrategias que aporten de manera positiva y efectiva a la convivencia y al mejoramiento de las condiciones de movilidad de la ciudad aportando mediante mensajes basados en valores y cultura ciudadana.

Con respecto al Portal de las Américas, se resalta que, en promedio en un día hábil, el Portal Américas suma alrededor de 96.116 registros de ingreso, siendo el segundo portal que registra el mayor número de usuarios a diario, seguido del portal, Cabecera calle 80 y Portal Suba, quienes registran 82.750 y 78.781 usuarios respectivamente (Subgerencia técnica y de servicios. TMSA, 2019).

ii. Descripción del problema

A través de los años de funcionamiento, Según Hernández (2015) Transmilenio, ha presentado diferentes problemáticas tanto dentro de estaciones, como de los portales. Por tal motivo, la presente investigación toma como caso específico el Portal Américas, el cual es caracterizado por ser punto neurálgico al movilizar la mayor cantidad de ciudadanos en la ciudad de Bogotá. Y, por ende, en este portal se observan muchas contravenciones y falta de cultura en el sistema, uno los más graves que debe a los evasores, que son personas que prefieren arriesgar sus vidas a pagar un pasaje.

Ya no es extraño constatar un gran número de evasores especialmente en las horas de la mañana, aprovechando la apertura de las puertas de ingreso, para de esta manera, evitar el pago respectivo. No es difícil evadir y, salvo una eventual intervención de la policía, la gente prefiere ignorar al que lo hace y mirar a otro lado, para evitar ser blanco de las agresiones de los infractores. No hay distinciones de edad o sexo. Entre los que se suben sin pagar se ven desde adultos mayores hasta colegiales, así como hombres y mujeres.

Otra problemática observada es la gran una afluencia masiva de personas lo que genera aglomeraciones ocasionando malestar entre las personas. Lo cual, en muchos casos terminan en conflictos que traen consigo, violencia verbal o física, en varias ocasiones conflictos que parecen insignificantes acaban siendo grandes problemáticas en la vida social.

iii. Formulación de la pregunta

¿Cómo formular un proyecto de planeación estratégica para mejorar la cultura ciudadana en el uso del transporte masivo Transmilenio, tomando como escenario de investigación el Portal Américas de Transmilenio en el periodo de pandemia de COVID-19, del año 2020?

B. Árbol Problema

Es pertinente desarrollar, evidenciar y plantear el problema, causas y efectos, a través de la técnica del árbol de problemas, para así abordar desde la Gerencia Social y particularmente desde la herramienta planeación estratégica los esfuerzos para mejorar la cultura ciudadana en el uso del transporte masivo Transmilenio, tomando como escenario de investigación el Portal Américas de Transmilenio en el periodo de pandemia de COVID-19, del año 2020.

A continuación, se presentará el árbol de problemas elaborado para el presente trabajo de investigación, el cual mostrará las causas y consecuencias que tiene la problemática identificada y tratada en la investigación.

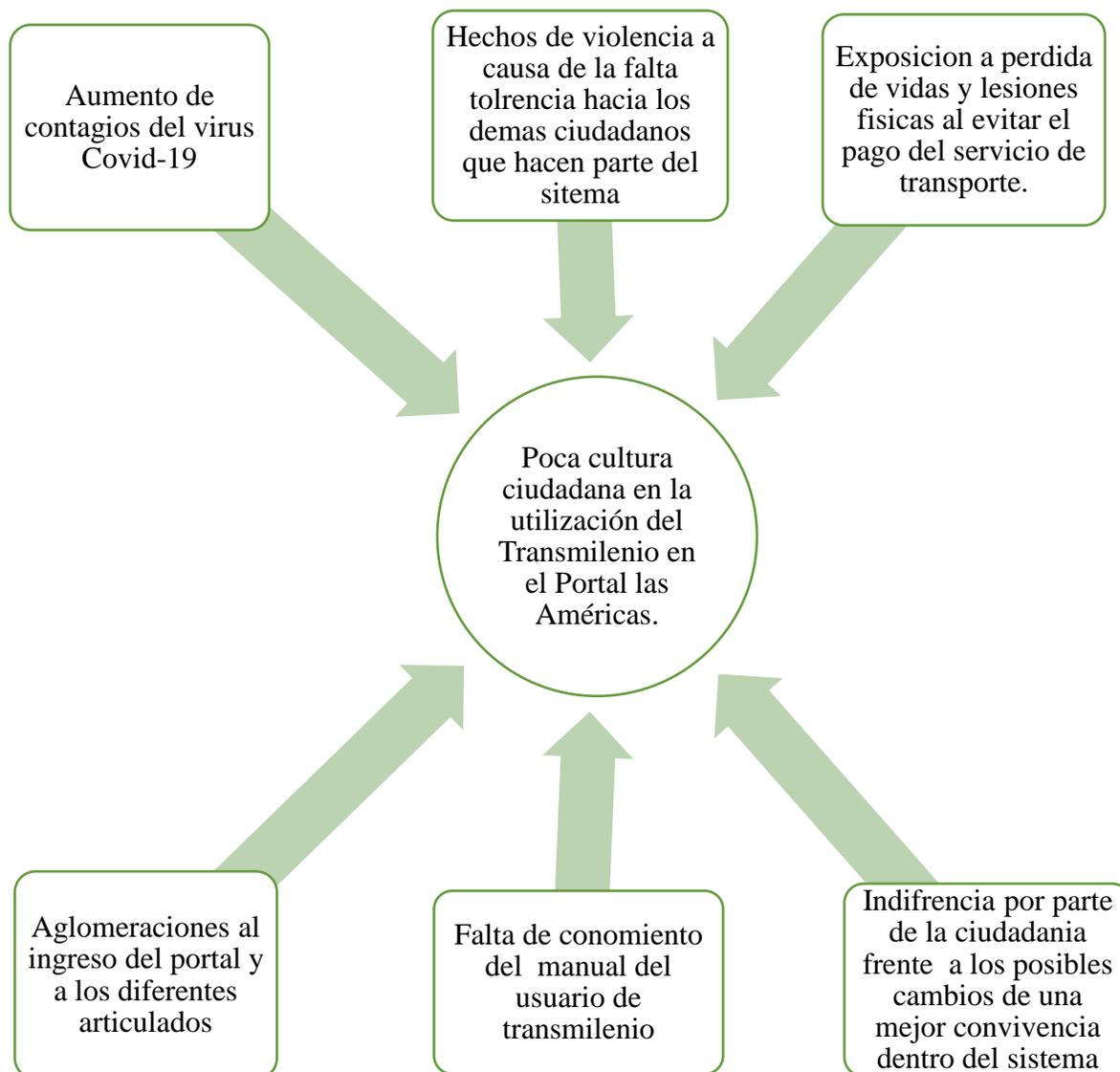


Ilustración 1. Árbol de problema.

La metodología que se llevó a cabo para la elaboración del árbol de problemas fue el análisis de las causas y efectos que tenía la falta de cultura ciudadana en el portal Las Américas. De igual forma, se puede observar, en la figura 1 se presenta el árbol de problemas, generado por la poca cultura ciudadana en la utilización del Transmilenio en el Portal las Américas con sus respectivas causas y efectos.

Dentro de los principales problemas que se presentan, es de resalta el gran número de usuarios que evaden el pago del pasaje, generando una causa de ilegalidad, tanto en los puentes peatonales como en los entornos de acceso a las estaciones. De igual forma, se genera gran desorden en cuanto al ingreso y salida de pasajeros en los días hábiles, en donde queda en evidencia la falta de educación por parte de los usuarios, pues se presentan empujones, discusiones y en el peor de los escenarios peleas por entrar y salir. De igual manera, no hay respeto por las sillas rojas y azules debido al desconocimiento de la normatividad y falta de cultura por parte de los usuarios. (El espectador, 2018)

Justificación

Con esta investigación, se pretende demostrar que la eficiencia de la prestación del servicio del Sistema de Transporte Masivo (Transmilenio) está influenciada por la cultura ciudadana, la cual se desarrolla de forma negativa y es provocada, principalmente, por los malos o inadecuados comportamientos que pueden generar daños físicos tanto en la estructura física del portal como a las personas que diariamente transitan por el mismo. Por otro lado, las personas que no pagan el pasaje del servicio terminan generando costos adicionales, los cuales no están siendo contemplados por parte de la entidad, adicionalmente, se pretenden identificar los factores que influyen en los comportamientos de los usuarios, que como consecuencia afecte la convivencia social 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.

Por lo anterior, con esta investigación se busca realizar un plan estratégico que permita fortalecer aquellas prácticas que contribuyan a que las personas mejoren o desarrollen buenas conductas en cuanto a la cultura ciudadana, como se observó durante la época de pandemia a causa del Covid-19, en donde se evidenció disminución de aglomeraciones por partes de los usuarios al momento de tomar los servicios, se hizo un ingreso peatonal controlado en la puerta principal, donde los usuarios ingresaban controladamente y así se evitó al mismo tiempo la evasión de pasajes, con dichas prácticas se logra transformaciones de cultura ciudadana el Portal Américas convirtiéndose en un ejemplo para la ciudad, de cómo adquirir buenos hábitos en lo relacionado a la cultura ciudadana.

En relación, el propósito fundamental de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en relación al transporte masivo, se relaciona con el objetivo 5: igualdad de género que hace referencia a que es un derecho humano fundamental y esencial para construir un mundo pacífico, próspero y sostenibles, ya que para Transmilenio ha sido primordial la promulgación y divulgación en contra de todo tipo de violencia en contra de mujeres, niños, adultos mayores y personas en situación de vulnerabilidad, por eso en el portal Américas se han implementado estrategias de intervención que permitan la intervención a los ciudadanos para mitigar estas situaciones, y lograr el objetivo de mejorar la convivencia y cultura ciudadana.

De igual manera, el presente trabajo tiene una importancia alta en el manejo de la gerencia social y el aporte que esta le puede entregar la sociedad en general ya que se necesita de la optimización de los recursos con los que cuenta la ciudad, un punto fundamental para entender la gerencia social. En cuanto al enfoque transversal, el presente trabajo puede aportar al mejoramiento de la comprensión de la forma como interactúan las diversas personas con el entorno, en este caso con el portal de las Américas y que opinión tienen frente al servicio y todos los demás aspectos que confluyen en él.

Para las personas que viven cerca del punto central de la investigación, en este caso el Portal de las Américas el presente trabajo permite que se tengan en cuenta las opiniones, sensaciones o sugerencias frente a la manera de funcionar los servicios de transporte que se prestan en dicho lugar. Se prevé que la inexistencia de este tipo de investigaciones tendría consecuencias al corto, mediano y largo plazo ya que la problemática presentada dentro del portal se podría profundizar y generar problemas mayores en la prestación del servicio. Con los resultados del proyecto se logrará plasmar las experiencias y percepciones que tienen los usuarios frente a la prestación del servicio en el portal y con respecto a los funcionarios y trabajadores que laboran en dicho punto.

Por esta razón, se hace pertinente que las personas puedan conocer el diagnóstico del funcionamiento del Portal y los aspectos relevantes de la prestación del servicio.

Objetivos

Objetivo General

Formular un proyecto de planeación estratégica para mejorar la cultura ciudadana en el uso del transporte masivo Transmilenio, tomando como escenario de investigación el Portal Américas de Transmilenio en el periodo de pandemia de COVID-19, del año 2020.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico que permita identificar los diferentes comportamientos de cultura ciudadana en el sistema Transmilenio en el Portal Américas.
- Realizar un análisis DOFA de la cultura ciudadana en el Portal Américas basado en fuentes de información primaria y secundaria.
- Formular un plan estratégico con los elementos necesarios para sostener la cultura ciudadana dentro del portal américas en tiempos del COVID - 19.

Diseño metodológico

La presente investigación se enmarca en la realización de encuestas a la ciudadanía que visita o usa diariamente el Portal Las Américas y en la revisión bibliográfica de los antecedentes de proyectos similares o análisis de información de datos suministrados por la entidad, con el fin de conocer el grado o nivel que tienen las personas frente a los comportamientos que hacen parte de la cultura que se debe tener en estos sitios y en el uso del servicio. Con base en las encuestas realizadas se debe analizar la información obtenida con el fin de poder hacer uso de esta y caracterizar el comportamiento de la ciudadanía al momento de usar el servicio.

El tipo de investigación se realizará mediante la ayuda de las diferentes herramientas descriptivas y propositivas con lo cual, se podrán determinar los aspectos comunes y relevantes que se puedan observar de los datos arrojados de las encuestas realizadas en el portal a las personas.

Al respecto Rojas (2014) menciona que los tipos de investigación de carácter descriptivo exhiben el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y de tiempo dado. Aquí se observa y se registra o se pregunta y se registra. A partir de lo anterior se puede evidenciar la relevancia que tiene el adelantar un tipo de investigación descriptiva ya que permite abordar la realidad de forma cómoda y conocer los aspectos que influyen en la toma de decisiones en la cultura ciudadana.

El enfoque de investigación que tendrá el proyecto de investigación es de carácter mixto ya que resulta ser el que menos limitaciones tiene en el manejo de la información y la recolección de la misma, lo cual será clave para poder llevar de forma correcta la interpretación de los datos recolectados. El enfoque mixto de investigación se caracteriza por tener la facilidad de recolectar

información cuantitativa y cualitativa, la cual puede ser vinculada entre sí de forma sencilla permitiendo que se puede interpretar y analizar de forma amplia y profunda la información que se ha obtenido. En este sentido, este tipo o enfoque de investigación es el más adecuado para poder adelantar el presente proyecto ya que se podrán considera diferentes variables en la investigación.

Por otro lado, el presente trabajo de investigación se realizará mediante el método inductivo de investigación ya que con este método se pueden generar conclusiones generales a partir de situaciones particulares, lo cual permite que se pueda tratar de mejor forma la información que se obtuvo. Al respecto Dávila (2015) menciona que el método inductivo se caracteriza por que utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de situaciones particulares, los cuales son aceptados como válidos con el fin de obtener una conclusión general acerca de la problemática de estudio. Por esta razón, el presente método de investigación sobre el que se basará el proyecto es pertinente en cuanto permite brindar conclusiones o interpretaciones generales a partir de una muestra, la cual será tomada a cierta cantidad de personas.

De igual forma, la investigación se realiza bajo el enfoque o el marco de la investigación mixta con el método secuencial, el cual tiene como ventaja principal que permite la comparación de datos cuantitativos y cualitativos que producen que se pueda interpretar el fenómeno de mejor forma. Al respecto, Avalos (2015) menciona que el método secuencial tiene como característica recabar los datos cualitativos para explorar el fenómeno y compararlos con los datos cuantitativos que se han recolectado. En este sentido, la utilización de este método es fundamental para que el proyecto se pueda llevar a cabo de buena manera.

Praxeología.**Etapas:**

En el siguiente cuadro se podrá observar las diferentes etapas que se llevaran a cabo para el análisis de la información que se pueda obtener en campo. De igual forma, serán utilizadas para cuando se proceda a interpretar la información contenida en los anteriores trabajos o investigaciones que estén relacionadas con la presente.

| <p style="text-align: center;">VER</p> <p style="text-align: center;">¿qué sucede?</p> | <p style="text-align: center;">JUZGAR</p> <p style="text-align: center;">¿qué puede hacerse?</p> | <p style="text-align: center;">ACTUAR</p> <p style="text-align: center;">¿qué hacemos en concreto?</p> |
|--|---|---|
| <p>En esta fase se realiza el proceso de observación e identificación de la población objeto para el reconocimiento del problema. Se realiza un análisis para recoger y sintetizar la información del proyecto</p> | <p>Se examinan las teorías a aplicar en el proyecto, en especial las relacionadas con la planeación estratégica. Con el fin de formalizar y conformar un punto de vista propio.</p> | <p>Se realiza la implementación de la metodología, por medio de la encuesta, con el fin de validar los puntos de vista establecidos en la etapa anterior.</p> |

Luego de realizar el cuadro se puede evidenciar que las tres etapas que se plantean para la presente investigación son importantes para el efectivo desarrollo de la misma ya que a través de la etapa de observación se puede hacer el reconocimiento del entorno y de las variables, factores o personas que diariamente transitan en él. En la etapa de juzgamiento se realiza un análisis de las diferentes teorías o conceptos que tengan vinculo o relación con el tema de planeación

estratégica, el cual es el método principal sobre el que se basara la propuesta. Por último, en la etapa de actuar se ejecuta la metodología que se han planteado para desarrollar la investigación.

En el siguiente cuadro, se podrán observar las técnicas, métodos y resultados esperados frente al análisis y tratamiento del objetivo específico número 1.

Tabla 1. Matriz de métodos y técnicas para el objetivo específico 1

| Matriz de métodos y técnicas según objetivo específico N° 1 | | | |
|---|---|--|--|
| OBJETIVO | MÉTODOS | TÉCNICAS | RESULTADOS |
| Realizar un diagnóstico que permita identificar los diferentes comportamientos de cultura ciudadana en el sistema Transmilenio en el Portal Américas. | Determinar los comportamientos de los usuarios en relación con la cultura ciudadana en los sistemas de transporte masivo. | Revisar y clasificar la información más relevante mediante una revisión teórica. | Identificar las causas que dieron paso a la problemática central y categorizar la información recolectada. |

Fuente: (Propia, 2020)

Se puede observar en el anterior cuadro los métodos y técnicas que se van a llevar a cabo para la consecución del objetivo específico número uno. Dentro de los métodos que se van a tener en cuenta se encuentra la determinación de los comportamientos de los usuarios en relación con la cultura ciudadana, lo cual ayudará a conocer todas las conductas que intervienen diariamente dentro del portal Américas. Por otro lado, la técnica que se va a emplear consiste en revisar y clasificar la información más relevante con el fin de ir encontrando puntos en común entre las conductas más presentes dentro del sistema. Lo anterior, va a producir como resultado que se puedan identificar las causas que produjeron esta problemática dentro del portal.

El siguiente cuadro muestra las técnicas, métodos y resultados esperados frente al objetivo específico número dos que se ha planteado.

Tabla 2. Matriz de métodos y técnicas según objetivo el específico número 2.

| Matriz de métodos y técnicas según objetivo específico N° 2 | | | |
|---|--|--|---|
| OBJETIVO | MÉTODOS | TÉCNICAS | RESULTADOS |
| Realizar un análisis DOFA de la cultura ciudadana en el Portal Américas basado en fuentes de información primaria y secundaria. | Identificar la muestra necesaria para la realización de la investigación para obtener la información requerida | Establecer la opinión de los usuarios por medio de la realización de una encuesta para recolectar información necesaria. | Determinar las principales necesidades de cultura ciudadana en la utilización del uso del transporte masivo, mediante el análisis de las fuentes primarias y secundarias. |

Fuente: (propia, 2020)

A partir del anterior cuadro se pueden observar las diferentes técnicas y métodos que se van a llevar a cabo para encontrar los resultados del objetivo específico número dos. Los métodos que se llevaran a cabo es identificar la muestra necesaria para la realización de la investigación, lo cual será fundamental para poder enfocar la investigación. En las técnicas que se realizaran se encuentra establecer la opinión de los usuarios por medio de la realización de encuestas, lo que permitirá obtener la información necesaria para dar una conclusión al respecto. Lo anterior permitirá identificar las principales necesidades en materia de cultura ciudadana en el transporte público.

Tabla 3. Matriz de métodos y técnicas según objetivo el específico número 3.

El siguiente cuadro muestra las técnicas, métodos y resultados esperados frente al objetivo específico número tres que se ha planteado.

| Matriz de métodos y técnicas según objetivo específico N° 3 | | | |
|--|--|--|--|
| OBJETIVO | MÉTODOS | TÉCNICAS | RESULTADOS |
| Formular un plan estratégico con los elementos necesarios para sostener la cultura ciudadana dentro del portal américas en tiempos del COVID - 19. | Planteamiento de planes de acción: Balance Score Card | Formulación de metas con su respectivo indicador | La formulación de un Plan estratégico para el establecimiento de la cultura ciudadana dentro del Portal Américas |
| | Formulación de objetivos y construcción de indicadores | Creación de un programa de acción con un presupuesto para ejecutar la estrategia del plan estratégico. | |

Fuente: (propia, 2020)

En el anterior grafico se puede observar los diferentes métodos y técnicas que se llevaran a cabo para la realización o desarrollo del objetivo específico número tres. La formulación de objetivos y construcción de indicadores será uno de los elementos principales para la consecución del objetivo. Lo que sucede en la devolución creativa de la praxeología es que se deben incentivar la creación de nuevas campañas de mejoramiento de la cultura ciudadana en el portal.

REVISIÓN DOCUMENTAL, CONCEPTUAL Y NORMATIVA

Para la realización correcta de este proyecto de investigación, es necesario que se entienda primero lo que significa el concepto de cultura. Al respecto Illera (2005) menciona que la cultura está integrada por un conjunto de formas estructurales de vida de un grupo social y por las objetividades que se producen dentro de cada una de esas formas estructurales. A partir de lo anterior, se puede decir que para Illera la cultura consiste en la integración de diversos factores característicos de una persona o una sociedad que enmarcan el comportamiento de las personas en la vida cotidiana.

En cuanto al concepto de cultura ciudadana Mockus (1998) dice que es aquella que surge del ejercicio, del operar de la existencia colectiva, del existir con otros, del convivir, del vivir con, o de participar y que terminan siendo la única forma posible de existencia humana. A partir de lo dicho por Mockus, se puede determinar que el concepto de cultura ciudadana está relacionado con el comportamiento que tienen las personas frente a ciertas situaciones particulares o ante características de las demás personas. Lo anterior permite ejemplificar un concepto de cultura ciudadana que sería clave para desarrollar el presente trabajo investigativo ya que se necesita comprender el funcionamiento de esta.

Por otro lado, Méndez (1997) entiende como cultura ciudadana como un trasfondo de sentido que regula los comportamientos de los ciudadanos, en la medida que establece las reglas mínimas comunes que hacen posible las relaciones entre ellos y con su entorno, así como la percepción de diferentes sentidos. El pensamiento de Méndez guarda relación con lo expresado por Mockus ya que tiene en común que la cultura ciudadana es concepto compuesto por amplios

comportamientos que tienen las personas con su entorno o con el ambiente que lo rodea, con el fin de establecerse dentro de este.

Por otro lado, Sibirsky (1995) argumenta que la cultura ha sido creada por el mismo hombre en un proceso de auto cultivación de su naturaleza en una labor incesante que se empeña en producir condiciones siempre más favorables para el bienestar y el desarrollo de las facultades del ser. Ante esto, se puede interpretar que al final de cuenta lo que es la cultura es el resultado de todas las características que se desarrollan dentro de cada persona, la cual mediante comportamientos u acciones le va dando forma y se va obteniendo una serie de patrones que se repetirán dependiendo de la situación evidenciada.

Son varios los autores que han abordado el tema de la cultura, donde se puede encontrar a Chauv (2013) quien menciona que la cultura se entiende como la disciplina que conjuga las relaciones con las que el hombre se comunica consigo mismo, con las demás personas y con los demás objetos del entorno. La anterior definición de cultura es una de las relevantes en el presente estudio ya que pone de manifiesto que una persona culta se caracteriza por tener armonía con el entorno donde se desenvuelve y con las personas que diariamente encuentra en los sitios que visita.

De igual forma, Arturo (2010) tiene una definición más sencilla de lo que es la cultura ciudadana ya que considera que tiene que ver con cultura y ciudadanía, pero no en partes individuales ni cubriendo todos los aspectos de los dos conceptos. La versión o definición que hace Arturo es un poco superficial, pero denota que el termino cultura ciudadana es una composición de dos conceptos que se deben evaluar y que entre ambos forman lo que es la cultura ciudadana y el comportamiento con el entorno.

En cuanto al concepto de ciudadanía, Vieira (2003) define que la ciudadanía adquiere un nuevo valor conduciendo a las personas a la participación o a involucrarse en la política mediante el acto de votar o a través de diferentes herramientas. Por lo anterior, se puede interpretar que una cultura ciudadana es como tal un pensamiento crítico que tienen las personas frente a determinados temas o ante el entorno que los rodea, provocando que cualquier manifestación en contra del progreso político o ataques a los demás sea considerado como la falta de cultura.

MÉTODOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN

i. Población objeto de estudio

La población objeto de estudio se ubica en la ciudad de Bogotá, capital de Colombia, en la localidad de Kennedy. El portal de las Américas se encuentra ubicado en el sector suroccidental de la ciudad en la avenida ciudad de Cali con avenida Ciudad de Villavicencio. No obstante, gran parte de las rutas que confluyen en el portal provienen de la localidad de Bosa y atiende la demanda de barrios como Tintalito, Dindalito, Gran Britalia, entre otros. La localidad de Kennedy es una de las más pobladas de la ciudad de Bogotá.

El universo de la investigación serán los usuarios diarios de Transmilenio mientras que la muestra de la investigación serán los usuarios que diariamente usan el portal Las Américas. La encuesta será aplicada a 100 personas que serán seleccionadas al azar. La encuesta tendrá 10 preguntas de selección múltiple con las cuales se van a recolectar los datos necesarios para el estudio, en los anexos se podrá observar detalladamente las preguntas que componen la encuesta. Por otro lado, según datos de la alcaldía mayor de Bogotá (2018), la localidad de Kennedy tiene una superficie de 3859 hectáreas, donde el 90 por ciento corresponden a suelo urbano y el restante a suelo rural. De igual forma, en la localidad de Kennedy se encuentran diferentes tipos de uso de suelo donde se encuentran de centralidad urbana, residencial de desarrollo, industrial, dotacional y comercial.

La localidad de Kennedy no contaba con casa de la cultura para el año 2014, según está documentada por la alcaldía mayor de Bogotá, pero si se encontraba con seis centros culturales y dos bibliotecas que permiten que los jóvenes o residentes del sector se puedan distraer o aprender

sobre ciertos temas de interés. La aplicación de la encuesta de recolección de información se realizará a cualquier usuario que transite por el portal Américas de la ciudad de Bogotá. La aplicación de las encuestas se realizará en el horario donde hay más presencia o aglomeración de personas en el portal que son, entre las doce y dos de la tarde y entre las seis y ocho de la noche.

ii. Descripción de los instrumentos de recolección

Con respecto a los instrumentos que se utilizarán en el presente trabajo tienen como finalidad recolectar información para que se puedan analizar los diferentes factores que influyen sobre la cultura ciudadana de las personas que usan el portal de las Américas como punto de partida hacia las labores cotidianas. Para la presente investigación se van a desarrollar encuesta a personas o transeúntes que utilicen el servicio con el propósito de medir la frecuencia de veces que usa el servicio, entre otros aspectos relevantes para encontrar resultados pertinentes frente a la problemática. De igual forma, se realizó una entrevista al señor Nelson Torrado, coordinador de mediación social de Transmilenio, quien brindo información acerca del comportamiento de los usuarios en el portal durante las anteriores administraciones y en la actual.

iii. Selección, diseño y elaboración del instrumento de recolección de información para el trabajo de campo.

En este sentido, la encuesta tiene ciertas ventajas con relación a otras formas de recolección debido a que permite recoger detalladamente actores o comportamientos que son fundamentales para comprender la problemática. Casas, Anguita & Campos (2003) mencionan que la técnica de

encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. En tanto, García (2003) expresan que se puede definir la encuesta como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa.

La fórmula para determinar la muestra del presente proyecto es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{d^2}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

d = Precisión o error

Para realizar la interpretación y presentación de la información se van a utilizar diferentes gráficos realizados en el programa Excel que permitan ejemplificar cada uno de los componentes o variables que se están analizando. Dichos gráficos, tiene la ventaja de que pueden mostrar la información recolectada de forma clara y precisa, con el fin de que se puedan realizar comparaciones y análisis adecuados.

Instrumento

Diseño de encuesta

1. Genero

- a) Masculino
- b) femenino
- c) otro
- d) prefiero no decir

2. ¿Es usuario recurrente del Portal de las Américas?

- a. Si
- b. No

3. Si contesto si ¿Cuántas veces, en promedio, utiliza los servicios del Portal de las Américas?

- a. Menos de dos veces a la semana
- b. Tres o cuatro veces por semana
- c. Diariamente
- d. Más de dos veces al día.

4. ¿Qué percepción tiene del comportamiento de los usuarios del Portal Américas antes de la pandemia del Covid-19?

- a. Buena
- b. Regular
- c. Mala
- d. Pésima

5. ¿Qué percepción tiene del comportamiento de los usuarios del Portal Américas después de lo ocurrido de la pandemia del Covid-19?

- a. Buena
- b. Regular
- c. Mala
- d. Pésima

6. ¿Considera usted que es necesario que haya personas que estén pendientes (Mediadores sociales) del comportamiento de los usuarios?

- a. Si
- b. No

7. ¿La policía hace presencia en el Portal Américas para mantener el orden, la seguridad y convivencia?

- a. Frecuentemente
- b. Ocasionalmente
- c. Muy pocas veces
- d. Nunca los he visto

8. ¿Considera usted que es necesario que la Alcaldía local realice campañas de cultura ciudadana en el sistema Transmilenio?

- a. Sí, es necesario
- b. No es necesario

9. ¿Considera usted que las siguientes actitudes van en contra de la cultura ciudadana especialmente a la hora de hacer uso del portal Américas?

- a) Saltar el torniquete y no validar el pasaje
- b) Ingresar sin realizar la fila
- c) Empujar a los usuarios cuando se ingresa al articulado
- d) Todas las anteriores

ENTREVISTA

La siguiente entrevista se realizó al señor Nelson Torredo (NT), coordinador de mediación social de Transmilenio.

¿Qué es la Cultura Ciudadana para Transmilenio?

NT: La cultura ciudadana en Transmilenio hay que mirarla desde el principio, cuando se estableció el programa de cultura ciudadana ya que en ese momento se planteó la sensibilización de las personas sobre el buen uso de los portales de Transmilenio y en el respeto a la señalización. Cuando crean o diseñan Transmilenio el programa de cultura ciudadana se convierte como en una escuela donde se mide la cultura que tiene la ciudadanía respecto al uso del transporte masivo. Se hicieron varias campañas sobre el tema de cultura ciudadana como por ejemplo la estrategia de hora zanahoria. De igual forma, se felicitaba a los usuarios que hacían uso adecuado del servicio y se multaba a quienes no hacían buen uso del mismo. Posteriormente, al aumentar el flujo de personas o usuarios se tuvo en cuenta las normas o cultura frente al respeto a las filas. Las estrategias de cultura ciudadana han tenido cambios de enfoque dependiendo de la administración.

¿Qué problemáticas más frecuentes presentaba el Portal Américas Antes de la Pandemia?

NT: La disponibilidad de servicios frente al caudal de usuarios es una de las problemáticas ya que ocasiona aglomeraciones grandes de personas en cada portal, el sistema de Transmilenio puede verse afectado por los semáforos ocasionando retrasos. De igual forma, en el servicio se podrá encontrar diferentes tipos de usuarios y eso influye en el caso particular del portal Américas. Lo anterior ocasiona el desplazamiento de horarios, el cual puede generar que el

tiempo de desplazamiento se disminuya para determinadas personas. Por diferentes aspectos o factores externos al servicio se terminan produciendo las aglomeraciones.

¿Usted cree que la Cultura Ciudadana del Portal Américas Cambio después de la pandemia del Covid-19?

NT: Por el tema de pandemia la cultura ciudadana del portal Américas se presentó un cambio de hábitos en cuanto a la organización al momento de ingresar a los buses. Se pudieron ver grandes cambios que anteriormente, en sus 20 años de funcionamiento, no se habían podido observar. Se observó un cambio fuerte en el tema del cuidado personal, así como se generó un cambio tremendo en la conducta de los usuarios y se produjo una disminución considerable en el flujo de personas y las aglomeraciones que se presentaban en el portal.

¿Bajo su experiencia que es un Evasor para Transmilenio?

NT: La mayor cantidad de evasores se vio en la alcaldía de Petro debido a que el problema de la evasión se comenzó a ver desde otro enfoque ya que la mayoría de las personas que evadían el pago del pasaje eran jóvenes, estudiantes o trabajadores. Luego paso a ser un tema de hábito, donde personas de cualquier rango social evaden el pago de pasajes, quizás por el tema de necesidad debido a que no tienen como movilizarse. De igual forma, está el evasor que lo hace porque quiere y el evasor que es más grave es aquel que tiene el dinero pero que no paga el servicio y prefiere evadir y seguir el hábito de la otra persona.

¿Considera usted que las personas que evaden el pasaje aumentaron o disminuyeron en esta pandemia del Covid-19?

NT: Antes de abril existían campañas contra la evasión, aunque no tan fuertes como ahora ya que durante la pandemia mucho del flujo de personas que visitaban Transmilenio disminuyó por lo que las campañas contra los evasores fueron menos debido a que menor cantidad de personas visitaban el portal. Actualmente si ha habido un aumento considerable de evasores debido a que muchas personas están volviendo a la normalidad. La presencia de venezolanos también ha influido en el aumento de los evasores en el servicio de Transmilenio. El tema del evasor ha tomado otra connotación hacia algo más social, se convirtió en un tema transversal.

¿Usted bajo su experiencia que se podría seguir realizando para continuar con el fortalecimiento la cultura ciudadana dentro del sistema de Transmilenio?

NT: Demostrar al usuario que no todo lo recaudado va hacia la entidad privada sino también van dirigidos a proyectos sociales y no solo a temas de movilidad. En este punto hay que demostrar al usuario que Transmilenio también está pensando en inversión social y no únicamente en temas de transportar usuarios.

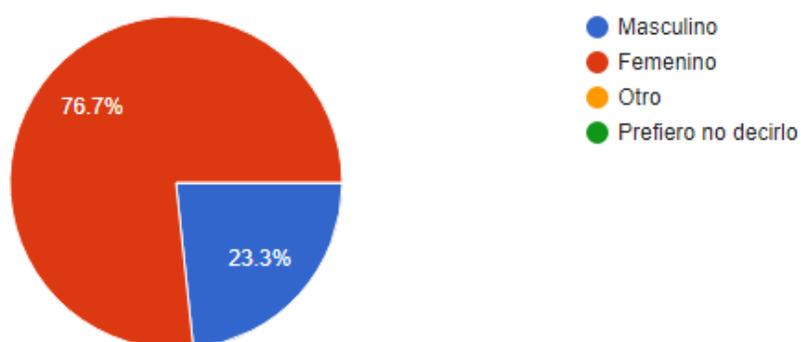
Resultados de la aplicación de los instrumentos

Con el instrumento de planeación estratégica, se encontraron los siguientes resultados:

i. Aspectos para mejorar o fortalecer

- Género

Género



Por medio del anterior gráfico se puede observar que la mayoría de las personas que participaron en las encuestas son del género femenino, las cuales tuvieron una participación de 76,7 por ciento. Mientras que los hombres participaron en la encuesta en un 23,3 por ciento.

Ilustración 1. Género

- ¿Es usuario recurrente del portal Américas?

¿Es usuario recurrente del portal de las Américas?

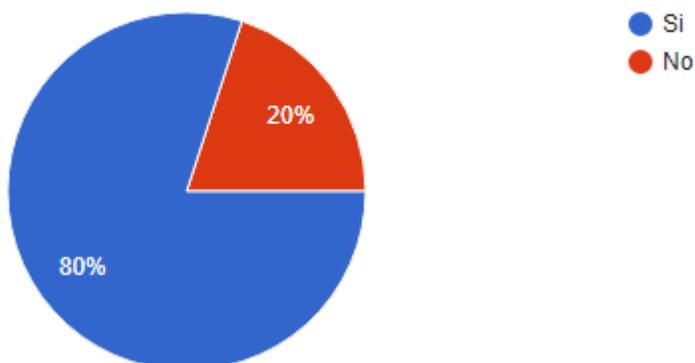


Ilustración 2. ¿Es usuario recurrente del portal Américas?

A partir del anterior gráfico se puede determinar que un 80 por ciento de las personas que fueron encuestadas son usuarias frecuentes del portal Américas, evidenciando que las personas que usan este portal en su mayoría lo hacen de forma frecuente.

Si contesto si ¿Cuántas veces, en promedio, utiliza los servicios del portal las Américas?

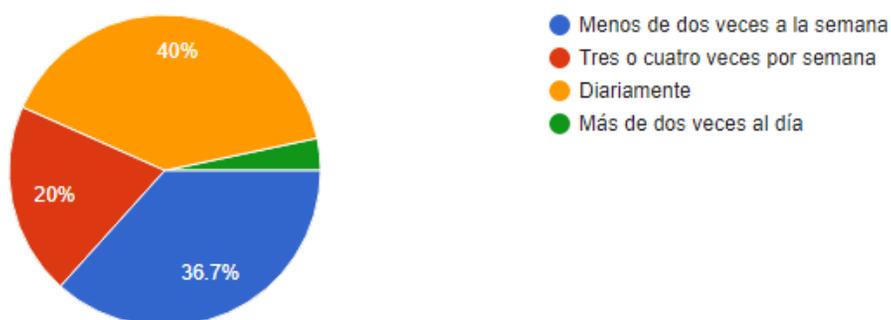


Ilustración 3. ¿Cuántas veces, en promedio, utiliza los servicios del portal Las Américas?

A partir de la anterior gráfica, se puede evidenciar que el 40 por ciento de los encuestados usan el servicio de Transmilenio diariamente. El 36,7 por ciento de los encuestados usan el servicio menos de dos veces por semana mientras que el 20 por ciento lo usa mas de dos veces al día.

¿Qué percepción tiene del comportamiento de los usuarios del Portal Américas antes de la pandemia del Covid-19?

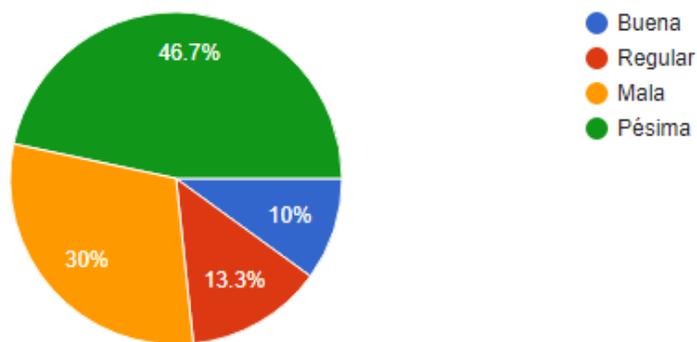


Ilustración 7. ¿Qué percepción tiene del comportamiento de los usuarios del Portal Américas antes de la pandemia del Covid-19?

Se puede evidenciar a partir del anterior gráfico que el 46,7 por ciento de los encuestados tiene una mala percepción acerca del comportamiento de los usuarios en el portal Américas antes del inicio de la pandemia. Eso evidencia que el comportamiento de las personas en el uso del Transmilenio no es el ideal y para las personas resulta molesto.

¿Considera usted que es necesario que haya personas de Mediación Social-Transmilenio, que estén pendientes del comportamiento de los usuarios?

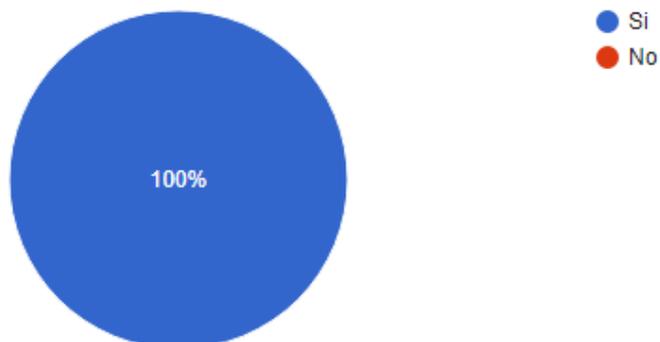


Ilustración 8. ¿Considera usted que es necesario que haya personas de mediación social-Transmilenio que estén pendientes del comportamiento de los usuarios?

A partir del anterior gráfico, se puede evidenciar que el total de los encuestados está de acuerdo con que haya personas de mediación social por parte de Transmilenio, las cuales estarán pendientes del control del comportamiento de los usuarios. Esto pone de manifiesto el inconformismo de las personas o usuarios frente a la conducta de otras personas que utilizan el servicio de mala manera.

¿La policía hace presencia en el portal Las Américas para mantener la seguridad de los usuarios?

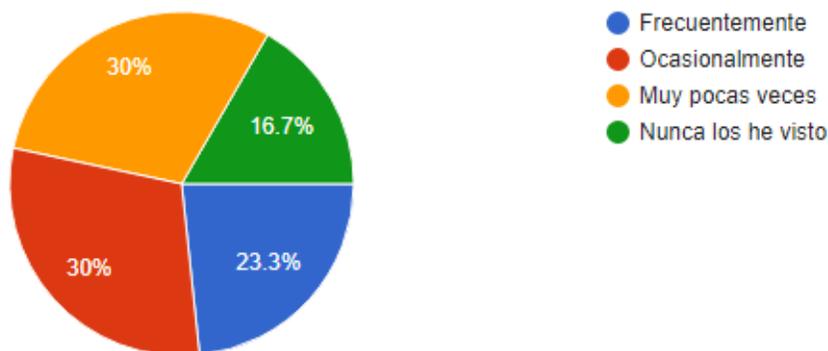


Ilustración 9. ¿La policía hace presencia en el portal Américas para mantener la seguridad de los usuarios?

A partir del anterior gráfico, se puede determinar que la mayoría de los usuarios que usan el portal han visto muy pocas veces o nunca han visto la presencia de la policía dentro del portal para evitar las malas conductas de los evasores y demás personas que hacen mal uso del servicio. Esto pone de manifiesto la necesidad de que se realicen mas controles por parte de la policía.

- Se deben implementar espacios para fomentar la cultura ciudadana.

¿Considera usted que es necesario que la Alcaldía local realice campañas de cultura ciudadana dentro del Portal Américas?

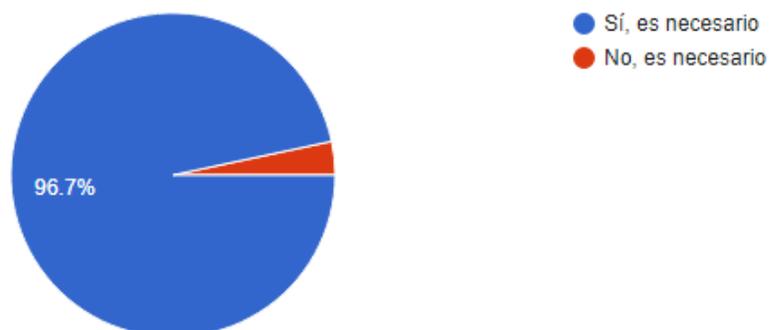


Ilustración 10. ¿Considera usted que es necesario que la alcaldía local realice campañas de cultura ciudadana dentro del portal Américas?

A partir del anterior gráfico, se puede evidenciar que el 96 por ciento de los encuestados en esta investigación manifiesta que es necesario que la Alcaldía de Bogotá realice campañas de cultura ciudadana dentro del portal.

- Aumentar nivel de socialización de la importancia de las normas de convivencia por medio de estrategias de publicidad amigables.

¿Qué percepción tiene del comportamiento de los usuarios del Portal Américas después de lo ocurrido de la pandemia del Covid-19?

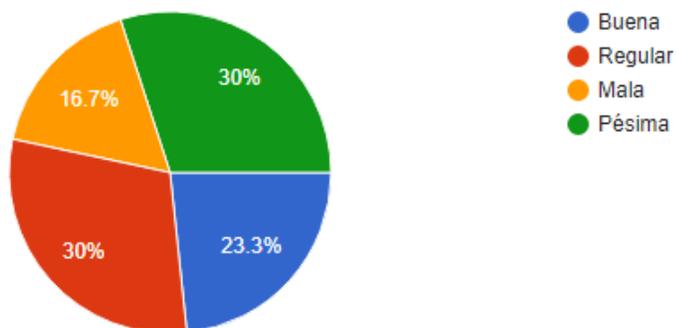


Ilustración 12. ¿Qué percepción tiene el comportamiento de los usuarios del portal Américas después de lo ocurrido de la pandemia del Covid-19?

A partir del anterior gráfico se puede determinar que la percepción que tienen las personas sobre el comportamiento de los usuarios en el portal Américas de Bogotá mejoró un poco debido a que el 20 por ciento de las personas encuestadas manifiesta que tienen una buena percepción sobre el comportamiento.

RESULTADOS FINALES

A continuación, se presentan los instrumentos de discusión sobre el problema, de forma exploratoria, en el cual se desarrolló el instrumento de planeación estratégica. Este instrumento se realizó debido a que se ajusta al problema organizacional detectado en el Portal las Américas de Transmilenio. La planeación estratégica se propone diseñar un plan de mejoramiento organizacional para la problemática estudiada. Por otro lado, si fuera o tuviera un poder dentro de la empresa Transmilenio la decisión que se tomaría estaría relacionada con la inversión en temas de sensibilización o un mayor control de las personas que evaden el servicio. Para tal razón, el presente trabajo tiene la importancia adecuada ya que permite conocer los factores que inciden en dicho comportamiento evasor o destructivo del servicio.

a. Perfil y caracterización de la Organización.

i. Antecedentes de la organización

El sistema de transporte público de Bogotá D.C está dado por medio de la empresa Transmilenio S.A y los autobuses del Sistema Integrado de Transportes (SITP). En donde se integran en cuanto a sus operaciones con el fin de brindar una mayor cobertura en cuanto al servicio que prestan a la población bogotana. De acuerdo con Rodríguez e Hincapié cuando se implementó la integración de la línea de transporte de SITP se buscaba consolidar las empresas transportadoras de Bogotá en una única empresa, dando una mayor oferta de buses, aprovechando la infraestructura ya existente de Transmilenio (Rodríguez e Hincapié, 2018).

ii. Objeto de la organización

De acuerdo con lo establecido por el Sistema Integrado de Gestión de TRANSMILENIO S.A. sus principales objetivos son:

- Satisfacer a los usuarios y las partes interesadas - Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Determinar los parámetros de control necesarios para que al interior de la entidad se establezcan acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura del mejoramiento continuo de la administración pública. Sistema de Comando de Incidentes (SCI)
- Administrar y conservar los documentos de archivo producidos en el ejercicio de su gestión. Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA)
- Mantener los estándares de emisiones de gases y los estándares de eficiencia energética (consumo de combustible) del sistema. Sistema Globalmente Armonizado de Clasificación y Etiquetado de Productos Químicos (SGA)
- Mantener la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los activos de información. Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI)
- Identificar las condiciones y prevenir los factores que afecten la salud y seguridad del personal. Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (S&SO)
- Construir de la mano de la comunidad proyectos de desarrollo sostenible, transformando desde la movilidad empresarial y el trabajo en equipo, los

impactos causados en la sociedad y el medio ambiente. (TRANSMILENIO, 2018).

iii. Portafolio de servicios

Dentro del portafolio de servicios que ofrece Transmilenio están los siguientes servicios:

- **Dentro de su infraestructura:**

- Publicidad expuesta a más de 2.2 millones de personas, cabe resaltar que el Sistema publicidad se presta tanto de manera externa como interna en los buses.

- Arrendamiento de espacios comerciales, dentro de los 9 portales y 137 estaciones del sistema masivo de transporte.

- Padrinazgo de estaciones, en donde una empresa reconocida, puede patrocinar una estación o Portal del Sistema Transmilenio.

- **Servicios de conocimiento:**

- Servicios de consultoría, con temáticas relacionadas con gestión Social y Atención al Ciudadano; control de Operaciones de BRT - Sistema de autobús de tránsito rápido; planeación de Transporte, Infraestructura y Seguridad Operacional; Sustentabilidad Ambiental en Sistemas de Transporte, y, proyectos Especiales.

- Las visitas guiadas que permiten detallar el proceso de diseño y funcionamiento del Sistema de Transporte.

b. Selección del instrumento:

Planeación Estratégica:

La planeación estratégica es el método seleccionado para desarrollar en la presente investigación debido a que ofrece la posibilidad de establecer un camino preciso por medio de actividades o acciones con el fin de lograr alcanzar los objetivos o metas en cuanto al mejoramiento de la cultura ciudadana.

- **Diagnóstico: (análisis de involucrados, línea base, árbol del problema), análisis de recursos y capacidades internas)**

El diagnóstico estratégico para la Planeación estratégica para el fortalecimiento de la cultura ciudadana en la utilización del Transmilenio en el Portal Américas en tiempos de COVID-19 involucra principalmente a:

- Usuarios de Transmilenio

Debido a que son ellos los principales actores que se ven afectados por el mal comportamiento a causa de la poca cultura ciudadana que hay a la hora de la utilización del servicio.

- Trabajadores del servicio de transporte

Los trabajadores de Transmilenio como lo son los conductores, personal de recarga y de seguridad están expuestos constantemente al contacto con los usuarios y, por lo tanto, tienen la responsabilidad de coordinar el buen comportamiento de los usuarios, además, debido al contacto permanente que tienen con los usuarios está más expuestos a ser portadores del virus COVID-19

- **Ciudadanía en general**

Debido a que el portal permite la conexión y desplazamiento de los ciudadanos, la comunidad en general de Bogotá está expuesta a verse involucrada en las diferentes problemáticas que se puedan generar en el portal.

- **Policía Nacional**

Debido a que es uno de los portales más importantes de la ciudad la policía hace presencia dentro del portal y termina siendo uno de los actores involucrados y afectados a partir de la problemática planteada.

• **Formulación de la estrategia: DOFA**

En el siguiente cuadro se podrán observar la matriz DOFA elaborada para el plan estratégico establecido para el fortalecimiento de la cultura ciudadana en la utilización del sistema de transporte Transmilenio. La siguiente matriz DOFA tiene como finalidad en el presente trabajo de investigación dar a conocer las ventajas, amenazas, fortalezas u oportunidades que tendría la ejecución de un plan estratégico.

Tabla 4. Formulación de la estrategia: DOFA.

| Planeación estratégica para el fortalecimiento de la cultura ciudadana en la utilización del sistema de transporte Transmilenio. Estudio de Caso: Portal Américas durante la pandemia de COVID-19, Bogotá, Colombia. | |
|---|--|
| DEBILIDADES | OPORTUNIDADES |
| <ul style="list-style-type: none"> - Falta de espacios para fomentar la cultura ciudadana - Bajo nivel de socialización de la importancia de las normas de convivencia | <ul style="list-style-type: none"> - Motivar a la creación de grupos y organizaciones que aporten a la socialización de normas de buen comportamiento en los sistemas de transporte público. - Alto nivel de difusión de la información brindada sobre las normas de convivencia por los canales de voz a voz. |
| FORTALEZAS | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none"> - Debido a que el portal de las Américas tiene un alto flujo de personas, el proyecto tendrá un alto impacto en los habitantes de Bogotá. - Capacitación a los funcionarios de Transmilenio S.A para que tengan los conocimientos suficientes de replicar el proyecto. | <ul style="list-style-type: none"> - Bajo nivel de credibilidad en las campañas realizadas por las entidades públicas en cuestión de comportamiento ciudadano. - Desconocimiento de las normas de convivencia relacionadas con el buen comportamiento |

En la anterior tabla, se puede observar cada una de las amenazas, debilidades, fortalezas u oportunidades que permitan diseñar el plan estratégico para mejorar la cultura ciudadana en el portal Américas. Dentro de las debilidades, se encuentran los pocos espacios que existen dentro del portal para la concientización de la ciudadanía. Por otro lado, se prevé que el proyecto tenga un impacto en los usuarios del servicio de Transmilenio del Portal, lo cual puede ser considerado una fortaleza. Dentro de las oportunidades que se pudieron identificar se encuentra la creación de grupos de concientización en el uso de los espacios del portal. Por último, una de las amenazas encontradas es la poca confianza que las personas tienen en este tipo de trabajos o campañas.

- **Planteamiento de planes de acción: Balance Score Card – Cuadro de mando integral**

En la siguiente figura se podrá observar el planteamiento de los planes de acción para la presente investigación y establecimiento de los planes estratégicos.

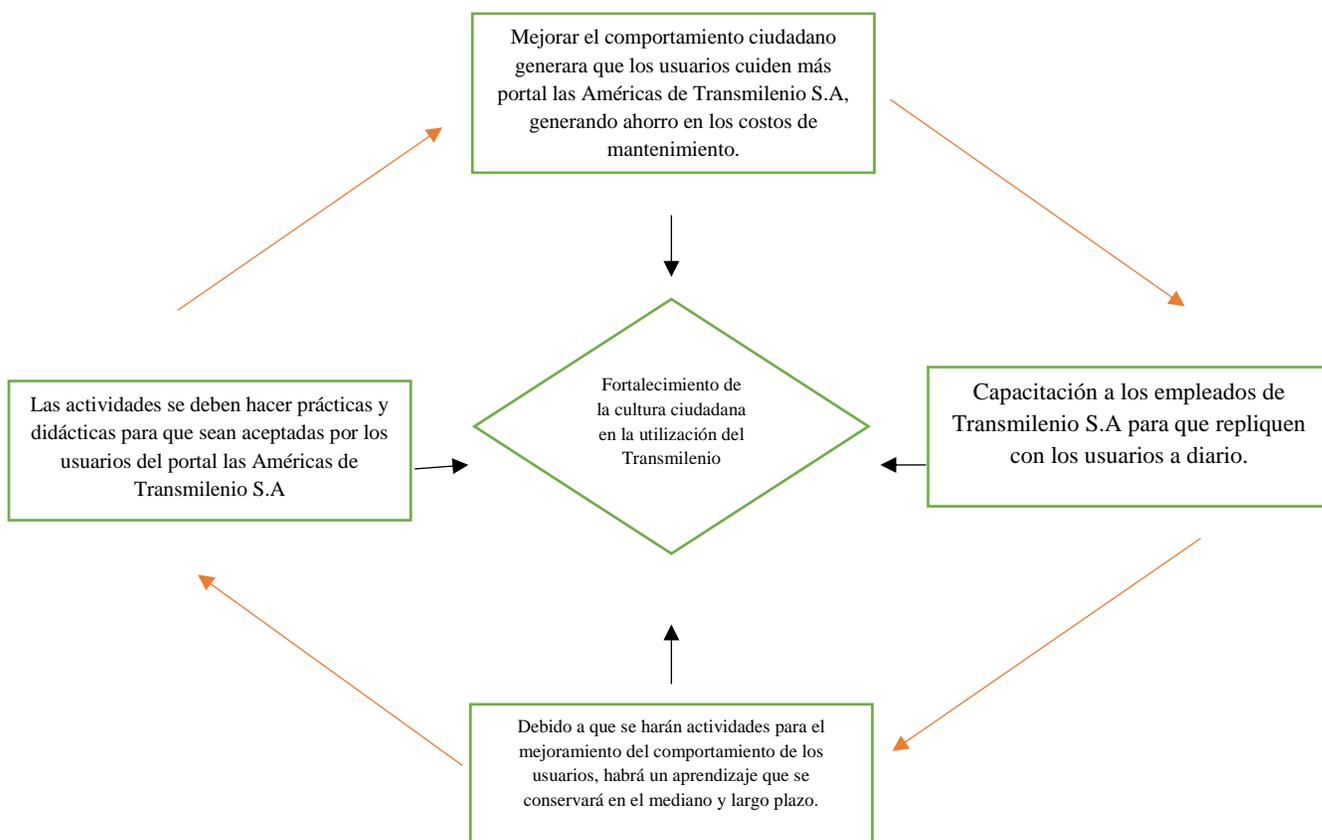


Ilustración 2. Planteamiento de planes de acción

En el anterior cuadro se pudo observar todos los lineamientos o planes de acción que se tendrán en cuenta para la realización adecuada y efectiva del plan estratégico.

Formulación de objetivos - árbol de objetivos

En la siguiente figura se podrá observar la formulación del árbol de objetivos de plan estratégico para la cultura ciudadana en el servicio de Transmilenio.

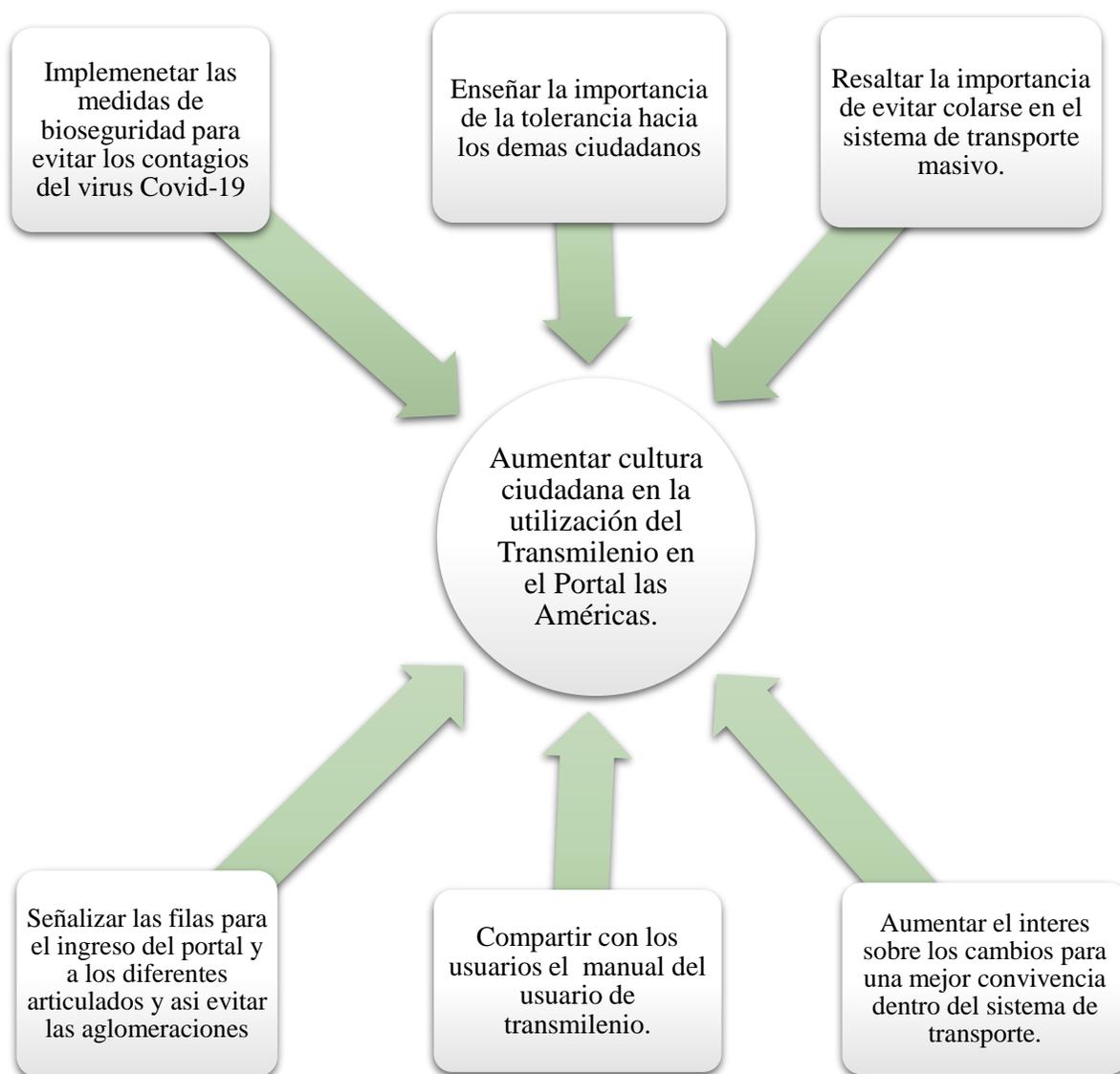


Ilustración 4. Árbol de objetivos.

En el anterior árbol de objetivos se pudieron observar los diferentes objetivos planteados para la realización del plan estratégico, donde se plantean aspectos como la señalización de filas al momento de ingresar.

COMPARATIVO DE FLUJO DE PERSONAS ANTES DE COVID-19 Y DESPUES DE COVID-19

El flujo de personas que transitaban por el portal Américas para tomar el servicio de Transmilenio antes del COVID-19, entre los meses de enero y marzo del presente año, era bastante alto provocando aglomeraciones grandes, principalmente en las primeras horas del día. En la siguiente imagen se podrá observar el flujo de personas que diariamente transitaban en el portal.



Ilustración 13. Aglomeración del portal Américas antes del COVID-19.

En la imagen anterior, se puede observar que las personas antes de la aparición del COVID-19 se aglomeraban a la espera de la ruta que necesitaban para movilizarse, provocando acosos y sin respetar la debida fila o distancia que deberían tener. En ese sentido, la cultura ciudadana, en ese

momento, era escasa y las personas tenían mala conducta al momento de ingresar a los autobuses.

Sin embargo, luego de la aparición del COVID-19, el comportamiento de las personas comenzó a cambiar debido a todas las medidas de seguridad que se tenían que contemplar para poder transportarse. A continuación, se podrá observar que las personas que diariamente asistían mantuvieron la distancia al momento de esperar la ruta y no se generaron tantas aglomeraciones.



Ilustración 1. Portal Américas luego de la pandemia del COVID-19.

Se puede observar que las personas están respetando la señalización indicada y entrando con orden a los autobuses. Hay que mencionar, que gran parte del orden es causado por las medidas restrictivas que impiden el libre movimiento de las personas.

ii. Estrategias de mejoramiento o fortalecimiento

- Socialización de actividades del fortalecimiento de la cultura ciudadana por medio de publicidad dentro del Portal de las Américas.
- Ampliar el control de las medidas de bioseguridad de cada uno de los usuarios del Portal Américas en tiempos de COVID-19 para prevenir los contagios.
- Recibir los aportes de los usuarios y los operarios de Transmilenio para generar espacios de dialogo y mejora constante.
- Plantear y diseñar estrategias de acompañamiento en el manejo del portal Américas con el fin que las personas se sientan a gusto en el uso de los servicios y se reduzca el mal comportamiento.
- Establecer diferentes campañas culturales que se realicen de forma frecuente con el propósito que las personas entiendan la importancia del respeto por la señalización y normal dentro del portal.

iii. Alcance de su aplicación

El alcance de la aplicación del proyecto de Planeación estratégica para el fortalecimiento de la cultura ciudadana en la utilización del Transmilenio. Estudio de Caso: Portal Américas en tiempos de COVID-19, si es exitoso puede ser replicado en las demás estaciones y portales de Transmilenio en el mediano y largo plazo.

iv. Escenario de aplicación

El escenario de aplicación será en las instalaciones del portal las Américas de Transmilenio en Bogotá. Las condiciones mínimas requeridas para que puedan llevar a cabo las estrategias planteadas para el mejoramiento de la cultura ciudadana es que existan espacios dentro del portal que se puedan usar para la realización de las actividades que se van a llevar a cabo. Además, es necesario dentro de los horarios planteados ya que en esa franja de hora es cuando más presencia de personas hay.

v. Indicadores / Métricas de seguimiento y control

A continuación, se podrá observar la tabla o matriz sobre las métricas o indicadores que se tendrán en cuenta para la realización del plan estratégico.

Tabla 5. Indicadores y métricas de seguimiento y control.

| Planeación estratégica para el fortalecimiento de la cultura ciudadana en la utilización del Transmilenio. Estudio de Caso: Portal Américas en tiempos de COVID-19 | | | |
|--|--|---------------------------------|--|
| RETO | OBJETIVO | INDICADOR | ACTIVIDAD |
| Socialización de actividades sobre la cultura ciudadana | Fortalecer la cultura ciudadana por medio de publicidad dentro del portal de las Américas. | Número de vallas publicitarias. | Estrategias de publicidad dentro del portal., en los buses y las paredes del portal. |

| | | | |
|--|--|---|---|
| Ampliar el control de las medidas de bioseguridad de cada uno de los usuarios del Portal Américas. | Prevenir los contagios del virus COVID – 19. | 100% de usuarios utilizando el tapabocas. Lavado de manos al ingreso del portal. | Vigilar el total y correcto cumplimiento de las medidas de bioseguridad en los usuarios de Transmilenio. |
| Crear espacios de opinión, dialogo y mejora constante de la convivencia en Transmilenio. | Establecer espacios de dialogo y mejora constante. | Número de sugerencias emitidas por los usuarios y operarios del sistema de transporte. | Establecer un buzón de sugerencias para el mejoramiento de convivencia ciudadana y comportamiento en el portal. |

En el anterior cuadro se puede observar las métricas y los indicadores que se tendrán en cuenta para la realización del presente plan estratégico. Se plantea la creación de espacios de opinión, dialogo y mejora constante con el fin de brindar una mejor atención a los usuarios del portal Américas.

vi. Presupuesto y cronograma

A continuación, se presenta el cronograma de actividades del presente proyecto de investigación y del diseño de plan estratégico.

Tabla 6. Cronograma.

| ACTIVIDAD | MES 1 | MES 2 | MES 3 | MES 4 | MES 5 | MES 6 |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Estrategias de publicidad dentro del portal., en los buses y las paredes del portal. | X | X | X | X | X | X |
| Vigilar el total y correcto cumplimiento de las medidas de bioseguridad en los usuarios de Transmilenio. | X | X | X | X | X | X |
| Establecer un buzón de sugerencias para el mejoramiento de convivencia ciudadana y comportamiento en el portal. | X | X | X | X | X | X |
| Brindar acompañamiento a las personas en el uso de las instalaciones del portal | x | x | X | x | x | x |
| Realización de estrategias de concientización sobre el buen uso que se le debe dar al servicio | X | X | X | X | X | X |
| Plantear campañas de mejoramiento de la cultura | x | x | X | x | x | X |

| | | | | | | |
|---------------------------|--|--|--|--|--|--|
| ciudadana en Transmilenio | | | | | | |
|---------------------------|--|--|--|--|--|--|

En el anterior cuadro se puede observar el cronograma de actividades para el presente desarrollo de la investigación, el cual tendrá como inicio la elaboración de estrategias de publicidad dentro del portal y, por último, la creación y establecimiento de un buzón de sugerencias para el mejoramiento de la convivencia ciudadana.

A continuación, se presenta el presupuesto acordado para la realización de las actividades, el cual debe cumplirse a cabalidad para poder garantizar el perfecto funcionamiento y financiación de las actividades.

Tabla 7. Presupuesto

| Recursos | Cantidad | Valor unitario | Valor total |
|---|----------|----------------|--------------|
| PUBLICIDAD: Bastidor en Portal de 4 mt2. | 20 | \$640.000 | \$12.800.000 |
| PUBLICIDAD: Brandeo en los vidrios en las Puertas de Estaciones Sencillas | 60 | \$250.000 | \$12.300.000 |
| Gastos de personal | 15 | \$800.000 | \$12.000.000 |
| Capacitación de empleados | 5 | \$800.000 | \$4.000.000 |

Los valores son tomados de la página oficial de Transmilenio. (Transmilenio S.A, 2017).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

i. Conclusiones

Las siguientes son las conclusiones del presente trabajo de investigación.

- Se logro formular un proyecto de planeación estratégica para mejorar la cultura ciudadana de los usuarios de Transmilenio en el portal Américas de la ciudad de Bogotá con el fin de mejorar el servicio y comportamiento de los usuarios.
- El diseño del plan estratégico estuvo sujeto a todos los aspectos que se encontraron o determinaron a partir de los comportamientos malos o inadecuados de los usuarios.
- Se determinaron e identificaron los diferentes comportamientos de los usuarios de Transmilenio del portal Américas con el fin de elaborar el plan estratégico adecuado que lleve a disminuir la poca cultura de las personas.
- A partir de los comportamientos identificados se pudo establecer fortalezas o puntos sobre los cuales se va a enfocar el desarrollo del plan estratégico.
- Se logro establecer la necesidad que existe de diseñar nuevos planes de mejoramiento de la cultura ciudadana de las personas que transitan diariamente en el portal y hacen uso de las instalaciones de la misma.
- Se lograron establecer aspectos determinantes que permitieron la elaboración de un plan estratégico para el fortalecimiento del comportamiento de los usuarios del portal Américas de la ciudad de Bogotá.

ii. Recomendaciones

- Se recomienda la implementación de espacios de opinión debido a que permite ver las diferentes perspectivas en el espacio de transporte público de la ciudad, evidenciando una serie de fenómenos y problemáticas que se pueden presentar en la prestación del servicio.
- Implementación de señalización y letreros que inviten a la sana convivencia como por ejemplo la señalización de filas para acceder al portal, recargas de tarjetas, con el fin de mejorar el comportamiento de los usuarios del sistema masivo de transporte.
- Se recomienda hacer seguimiento de las actividades propuestas en la planeación estratégica de mejoramiento de convivencia en el portal de las Américas para evaluar el éxito y mejoras a implementar en dicho proyecto, con el fin de replicar correctamente en otros portales de la ciudad.
- Se recomienda hacer un seguimiento y control al proyecto de planeación estratégica que se han planteado en el presente documento.
- Realizar un análisis frecuente del comportamiento de los usuarios de Transmilenio con el fin de avanzar en la actualización del plan estratégico.
- Mantener los lineamientos y protocolos en el manejo del plan estratégico y la concientización de las personas para obtener de esa forma un aumento en la cultura ciudadana.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arturo, J. (2015). Memorias. Medellín, Colombia. Obtenido de:

<https://core.ac.uk/download/pdf/11052533.pdf>

Avalos, C. (2015). Introducción a los métodos mixtos de investigación. Medellín, Colombia.

Obtenido de:

https://www.researchgate.net/profile/Carolina_Avalos/publication/289077030_Mixed_Methods_Part_2/links/5688e0fc08ae1975839a619c/Mixed-Methods-Part-2.pdf

Casas, J., Repullo, J., Donado, J. (2002). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Madrid, España. Obtenido de:

<https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>

Chaux, E. Lleras, J. & Velásquez, A. (2013) Competencias ciudadanas de los estándares en el aula. Propuesta de integración a las áreas académicas. p. 145., Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales. Bogotá.

Dávila, G. (2015). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. Caracas, Venezuela. Obtenido de:

<https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>

El espectador. (2018). El problema de Transmilenio es también de cultura ciudadana. Publicado el: 19 may. 2018 - 10:00 p. m. Por: -Redacción Bogotá [-bogota@elespectador.com](mailto:bogota@elespectador.com).

Recuperado de: <https://www.elespectador.com/noticias/bogota/el-problema-de-transmilenio-es-tambien-de-cultura-ciudadana/>

FRANKY MÉNDEZ, Pablo, Cultura Ciudadana: La experiencia en Santa Fe de Bogotá, 1995-1997. [En línea]. Santiago de Chile, 1997. [fecha de actualización |revisión| Disponible vía Internet: <http://dii.uchile.d/docencia/rngpp/1EstudiosCaso/1CAS037.Pdf>

Gómez, A., Lara, D., López, G., Torres, A., Quintero, J., Utria, Dauris. (2015). Transmilenio, un reto para la cultura ciudadana en Bogotá. Bogotá, Colombia. Obtenido de: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/2349/1/UtriaGarc%C3%ADaDaurysDe%20lCarmen2015.pdf>

Hernández, A. (2015). Campaña de cultura ciudadana en transporte público en Bogotá. Bogotá, Colombia. Obtenido de: <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1437/T487.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Illera, M. (2002). Convivencia y cultura ciudadana: dos pilares fundamentales del derecho policivo. Madrid, España. Obtenido de: <file:///C:/Downloads/Dialnet-ConvivenciaY Cultura Ciudadana-2347380.pdf>

MOCKUS, Antanas (1998). Cultura, Ciudad y Política. En ponencia en el acto de presentación del Observatorio de Cultura Urbana. Citado por CAMPOS, Yesid y ORTIZ, I., La Ciudad Observada (p. 17). Bogotá, Tercer Mundo Editores.

Molano L., Olga Lucía (2007). Identidad cultural un concepto que evoluciona. Revista Opera, (7), 69-84. [Fecha de Consulta 1 de Octubre de 2020]. ISSN: 1657-8651. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=675/67500705>

Orduna, Gabriela. (2003). Desarrollo local, educación e identidad cultural. Departamento de Educación. Universidad de Navarra. Recuperado de:
<https://core.ac.uk/download/pdf/83560436.pdf>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2005).
Expresiones culturales. Convención sobre la protección y promoción de la diversidad de las expresiones culturales, octubre 2005. Recuperado de:
<http://www.unesco.org/new/es/culture/themes/cultural-diversity/cultural-expressions/the-convention/convention-text>

Ortiz, A. (2014). Conceptos de la gerencia social en América Latina. Bogotá, Colombia.
Obtenido de: <http://proyectosocial.unizar.es/n16/06-%20Ortiz.pdf>

Rodríguez, N., y, Hincapié, S. (2018). Benchmarking del proceso de mantenimiento para la flota de buses del sistema integrado de transporte urbano-SITP y la empresa Massachusetts Bay Transportation Authority-Mbta. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Ingeniería. Bogotá D.C. Recuperado de:
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22661/1/PROYECTO%20FINAL%20BENCHMARKING%20BUSES%20BOGOT%C3%81-BOSTON%20.pdf>

Rojas, M. (2015). Tipos de investigación científica: una simplificación de la complicada e incoherente nomenclatura y clasificación. Málaga, España. Obtenido de:
<https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>

SIBIRSKY, Saúl (1996). ¿Qué es la Cultura? (p.12). Buenos Aires, Columbia.

TRANSMILENIO. (2017). Nuevo modelo de comercialización de la publicidad de

TRANSMILENIO. Última modificación 30/06/2017. Recuperado de:

https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149627/publicacionesnuevo_modelo_de_comercializacion_de_la_publicidad_de_transmilenio/

TRANSMILENIO. (2018). Objetivos del Sistema Integrado de Gestión. Última

modificación 20/12/2018. Recuperado de:

https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/146051/objetivos_del_sistema_integrado_de_gestion/

Anexos

Diseño de encuesta

1. Genero

- e) Masculino
- f) femenino
- g) otro
- h) prefiero no decir

2. ¿Es usuario recurrente del Portal de las Américas?

- a. Si
- b. No

3. Si contesto si ¿Cuántas veces, en promedio, utiliza los servicios del Portal de las Américas?

- a. Menos de dos veces a la semana
- b. Tres o cuatro veces por semana
- c. Diariamente
- d. Más de dos veces al día.

4. ¿Qué percepción tiene del comportamiento de los usuarios del Portal Américas antes de la pandemia del Covid-19?

- a. Buena
- b. Regular
- c. Mala
- d. Pésima

5. ¿Qué percepción tiene del comportamiento de los usuarios del Portal Américas después de lo ocurrido de la pandemia del Covid-19?

- a. Buena
- b. Regular
- c. Mala
- d. Pésima

6. ¿Considera usted que es necesario que haya personas que estén pendientes (Mediadores sociales) del comportamiento de los usuarios?

- a. Si
- b. No

7. ¿La policía hace presencia en el Portal Américas para mantener el orden, la seguridad y convivencia?

- a. Frecuentemente
- b. Ocasionalmente
- c. Muy pocas veces
- d. Nunca los he visto

8. ¿Considera usted que es necesario que la Alcaldía local realice campañas de cultura ciudadana en el sistema Transmilenio?

- a. Sí, es necesario
- b. No es necesario

9. ¿Considera usted que las siguientes actitudes van en contra de la cultura ciudadana especialmente a la hora de hacer uso del portal Américas?

- e) Saltar el torniquete y no validar el pasaje
- f) Ingresar sin realizar la fila
- g) Empujar a los usuarios cuando se ingresa al articulado
- h) Todas las anteriores

ANEXO DOS

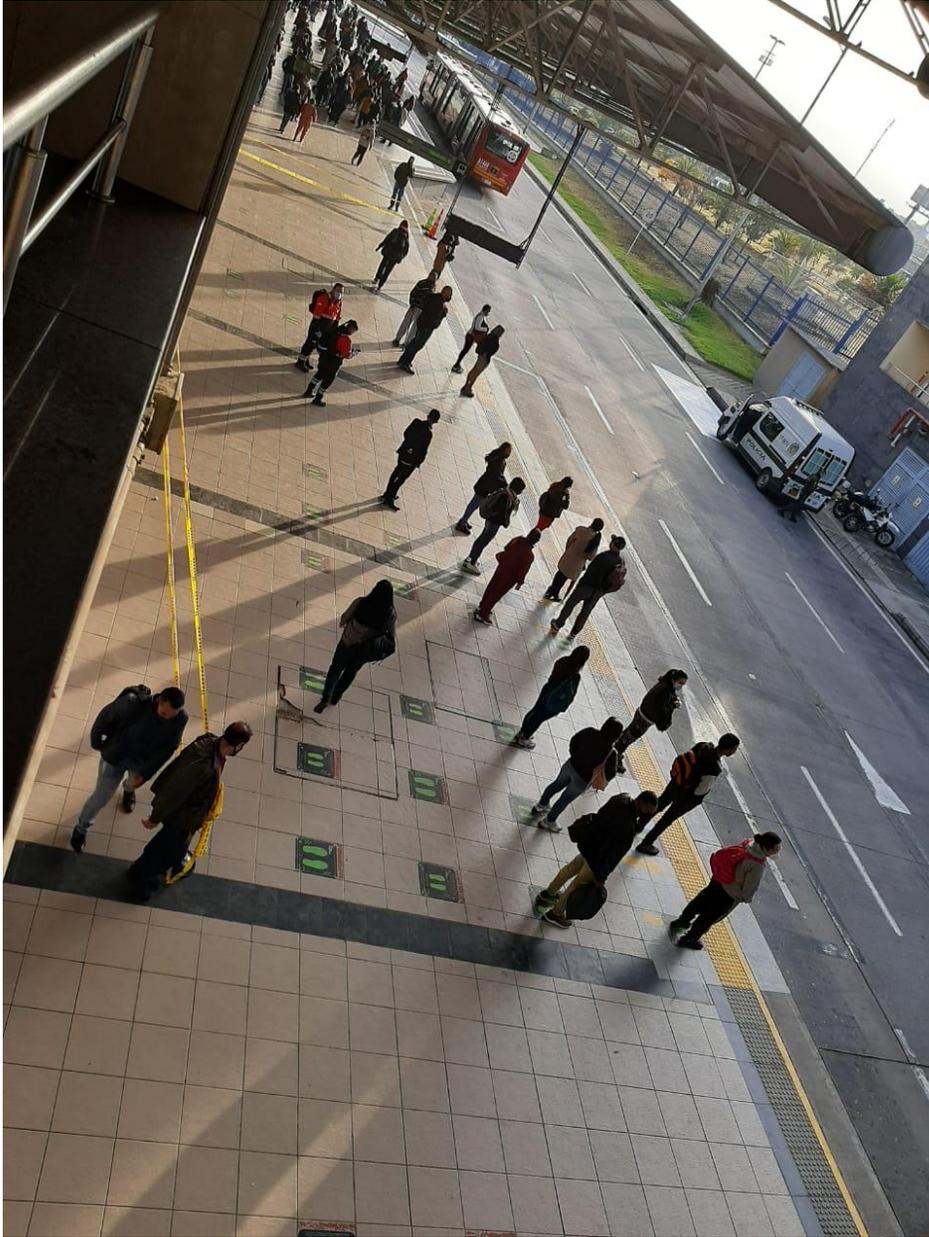
Portal Américas



Estación Portal Américas



Imagen externa Portal Américas



Portal Américas

