

12. Conclusiones Finales

La gran dificultad en la Planificación de Sistema de Transporte Público estriba en establecer un equilibrio entre las necesidades de movilidad de los ciudadanos y las necesidades económicas y los recursos de una empresa, que por lo general y debido al tipo de actividad que realizan, son deficitarias.

Además de cumplir con los objetivos de justicia social y eficiencia hay que ejercer una fuerte labor de concienciación para que no se asocie un servicio social con una baja calidad del mismo. Es necesario la definición clara de los objetivos a conseguir, determinados por el conjunto de la sociedad, representada en sus poderes públicos y fuerzas sociales que los representan.

Cada vez la gente se ha vuelto más exigente, y no se conforma con un servicio de transporte, sino que exige calidad, puntualidad, información, limpieza, buen trato, etc... además, la movilidad y las necesidades de los clientes, así como los propios recursos de la empresa que son algo vivo, que va variando, y obliga a ir buscando cada momento el punto de equilibrio que haga posible el aumento de la satisfacción del cliente. Por todo lo anterior, la mejora continua se hace imprescindible, haciendo del servicio algo propio de los usuarios, que se vaya mejorando día a día con sus sugerencias, corrigiendo desviaciones y elaborando un servicio a medida de los ciudadanos.

Sin embargo, hoy en día se está incentivando este tipo de transporte, debido a la gran cantidad de problemas de tráfico, ruido y contaminación de las grandes ciudades, por lo que es un gran momento para intentar mejorar el servicio ofertado al ciudadano como medio necesario para conseguir ciudades más sanas y habitables.

Los estudios para determinar la tendencia de la demanda y sus necesidades se plantean como uno de los de mayor dificultad, habida cuenta de la multitud de factores que intervienen, que hacen que la dispersión sea muy amplia, y por lo tanto, serán muy pocos clientes los que obtengan los resultados que desean al cien por cien.

No obstante hoy en día el Transporte Público es un tema de bastante interés, del que se está investigando mucho y consiguiendo grandes avances tecnológicos (tanto en hardware como en software) que hacen más fácil e interesante la labor de Planificación del mismo. En el mercado hay gran cantidad de soluciones y ayudas a los problemas que pueden surgir en el proceso de planificación, aunque en la mayoría de los casos, la solución no puede ser una genérica o comercial, sino que es necesario el estudio en profundidad de cada caso concreto para conseguir soluciones personalizadas. Para estos casos se plantea La Investigación Operativa como guía primordial en la búsqueda de dichas soluciones, y la imaginación, creatividad e innovación como herramientas imprescindibles.

