

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

CARRERA: COMUNICACIÓN SOCIAL

**Tesis previa a la obtención del título de: LICENCIADA/O EN
COMUNICACIÓN SOCIAL**

**TEMA:
DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS Y MANUAL DE
USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO MUNICIPAL
CORREDOR SUR OCCIDENTAL**

**AUTORES:
ANDREA NATALIA SALGADO ROJAS
DANNY JAVIER TRUJILLO SOLÓRZANO**

**DIRECTORA:
ISABEL PAREDES ORTIZ**

Quito, mayo del 2013

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de los autores.

Quito, mayo del 2013.

Andrea Natalia Salgado Rojas

C.I: 172167423 – 0

Danny Javier Trujillo Solórzano

C.I: 171279119 – 1

DEDICATORIA

A mi familia, por la confianza, apoyo y comprensión; gracias a mis padres por inculcarme bondad, responsabilidad y solidaridad en cada acto de la vida; a mi hermano por su manera de fortalecer mi carácter.

Andrea Natalia Salgado Rojas.

Todos quienes formaron parte de esta importante fase en mi vida; mi familia, amigos y profesores, todos aquellos se interesaron en mí, y depositaron su confianza de manera desinteresada.

Danny Javier Trujillo Solórzano.

RESUMEN

El presente trabajo es la definición de una estrategia comunicativa con sus respectivas alternativas y líneas de acción, así como la definición de pasos que debe adoptar la Empresa de Pasajeros de Quito (EPQ) para diseñar, elaborar y circular un manual de usuarios en el servicio de transporte público “Corredor Sur Occidental”, para lo cual, con la ayuda de un diagnóstico participativo entre los usuarios, los servidores públicos y las autoridades competentes se realizó un análisis de la situación que vive a diario dicho servicio; el fin de la estrategia comunicativa es aportar a una mejor organización entre usuarios, mediante la concientización, mejora de sistemas de información, capacitación a servidores públicos e impulse de participación ciudadana, para eliminar patrones que crean la inseguridad en el espacio y la inadecuada apropiación del espacio público, características que generan la desorganización.

En el presente trabajo, en primera instancia, se define como es la comunicación en la ciudad, el análisis estructural, de desarrollo y público que esta incluye; las características de movilidad urbana, desarrollo vial, participación ciudadana, espacio público, comunicación popular, comunicación estratégica, seguridad ciudadana y transporte público son axiomas de la temática comunicación y ciudad, por esta razón se expone el capítulo 1 con todos estos complementos.

La propuesta de diagnosticar de forma participativa e incluyente, donde se evalúa, a usuarios, servidores públicos y autoridades competentes del “Corredor Sur Occidental”, y su forma de desenvolverse, es utilizada en la segunda parte del trabajo; las estadísticas, problemas centrales, secundarios, y propuestas estratégicas con la utilización adecuada de la comunicación, son el resultado más acertado de la aplicación de un diagnóstico participativo; el capítulo 2 contiene como base, el análisis de la problemática y como conclusión el planteamiento de alternativas estratégicas.

Para cerrar el trabajo de investigación, en el capítulo 3, se especifican las líneas de acción para las alternativas de la estrategia comunicación planteada, así como los pasos para el diseño, elaboración y circulación del manual de usuarios.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1	
LA COMUNICACIÓN COMO APOORTE A LA MOVILIDAD URBANA, LA PARTICIPACIÓN, SEGURIDAD Y EL TRANSPORTE PÚBLICO EN LA CIUDAD.....	2
1.1 Comunicación y ciudad.....	2
1.1.1 La comunicación en la ciudad: análisis estructural, de desarrollo y público.....	4
1.1.1.1 Centros-periferias, el análisis fisiológico y estructural de la ciudad.....	6
1.1.1.2 Aportes de los estudios sobre ciudad al desarrollo.	8
1.1.1.3 Espacio público como esencia de “lo público” y objeto de la “opinión pública”	10
1.2 Movilidad urbana.....	11
1.2.1 Movilidad en Ecuador	13
1.2.1.1 Desarrollo vial en Ecuador como parte del Plan Nacional del Buen Vivir 2009 – 2013.....	16
1.2.2 Movilidad urbana en Quito	18
1.2.2.1 Plan maestro de movilidad para el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ).....	19

1.3 Participación ciudadana.....	20
1.3.1 Formas alternativas de participación: comunicación popular y estratégica.....	21
1.4 Seguridad ciudadana.....	22
1.4.1 Prioridad hacia grupos vulnerables en el espacio público.	24
1.4.2 Apropiación del espacio público para desactivar la inseguridad	25
1.5 Transporte público.....	27
1.5.1 La categoría de transporte municipal urbano público en la ciudad de Quito....	30
1.5.2 Definición de componentes desarrollados en base al funcionamiento del sistema de transporte público	32
1.5.3 La intervención de la comunicación social y sus formas estratégicas, en las problemáticas alrededor del transporte público.	36

CAPÍTULO 2

DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO EN EL “CORREDOR SUR OCCIDENTAL”, ANÁLISIS DE PROBLEMA CENTRAL Y POSIBILIDADES

2.1 Diagnóstico participativo.....	38
2.1.1. Introducción sobre el proceso de diagnóstico participativo.....	38
2.1.1.1 Origen del diagnóstico	39
2.1.1.2 Propósito del diagnóstico	39
2.1.2 Marco metodológico del diagnóstico	40

2.1.2.1 Métodos aplicados.....	40
2.1.2.2 Fuentes y recursos específicos para la aplicación de métodos.....	41
2.1.3 Resultados del Diagnóstico	42
2.1.3.1 Caracterización del “Corredor Sur Occidental”	42
2.1.3.2 Análisis e interpretación de datos recolectados	50
2.1.4 Conclusiones generales de diagnóstico.....	71
2.2 Análisis de problema central y posibilidades.....	73
2.2.1 Análisis de problema central.....	73
2.2.2 Análisis de involucrados y posibles alternativas.....	76
2.2.2.1 Análisis de involucrados	76
2.2.2.2 Análisis de alternativas	81

CAPÍTULO 3

ELABORACIÓN DEL MARCO LÓGICO DE LA ESTRATEGIA, ESTABLECIMIENTO DE LÍNEAS DE ACCION Y PASOS A REALIZAR POR LA EMPRESA DE PASAJEROS DE QUITO PARA LA CIRCULACIÓN DEL MANUAL DE USUARIOS AUDIOVISUAL

3.1 Marco lógico.....	85
3.2 Líneas de acción estratégicas para las alternativas propuestas.....	86

3.2.1. Línea de acción a realizar, para la circulación de mensajes dinámicos que concienticen a usuarios sobre organización, seguridad y espacio público.....	87
3.2.2 Línea de acción a realizar, para la capacitación a servidores públicos y cooperativas asociadas, para impulsar la participación, desde la Empresa de Pasajeros de Quito.....	89
3.2.3 Línea de acción a realizar, para la capacitación a organismos nacionales sobre la importancia de la movilidad urbana en el desarrollo, para fomentar el apoyo a la labor de la EPQ	91
3.2.4 Línea de acción a realizar para la readecuación organizacional de la Empresa de Pasajeros de Quito.....	93
3.3 Definición de pasos a realizar por la empresa de pasajeros de quito para el posicionamiento del manual de usuarios.....	94
3.3.1 Personal requerido para la elaboración:	94
3.3.2 Pasos para el diseño:	95
3.4 Conclusiones y sugerencias para la aplicación y continuidad de la estrategia comunicativa y los pasos previos para el diseño y elaboración del manual de usuarios.....	96
CONCLUSIONES.....	98
LISTA DE REFERENCIAS.....	99
ANEXOS.....	102

INTRODUCCIÓN

El transporte en la ciudad de Quito muestra cambios estructurales en rutas, que amplían el servicio de movilidad urbana, y aumenta la demanda de usuarios; la presencia de proyectos poco eficientes para la apropiación del espacio, la construcción de seguridad y la forma clara de información, ponen en riesgo la eficiencia de los sistemas de transporte público urbanos. ¿Cómo se desarrolla el sistema de transporte urbano público municipal, en la ciudad de Quito?, ¿Cómo puede facilitar la comunicación, un mejor desenvolvimiento de los usuarios, fortaleciendo la seguridad y la participación ciudadana en el entorno, al mismo tiempo?

Desde el análisis en el “Corredor Sur Occidental”, puede afirmarse que el transporte público es un servicio importante para la movilidad urbana, que tiene serios problemas de inseguridad, desorganización, desinformación y poca participación ciudadana; para lo cual, la comunicación es un camino efectivo para desactivar las fuentes que alimentan estos problemas, debido a los métodos persuasivos, paradigmas y teorías desarrolladas por esta disciplina, y orientados al cambio de actitud positiva, la capacitación y educación, que posee la comunicación desarrollo.

El trabajo es presentado de manera sistematizada y organizada; en el primer capítulo son definidos términos, paradigmas y teorías necesarias para entender la lógica de la comunicación en la ciudad, la movilidad urbana, la participación ciudadana, la seguridad ciudadana y el transporte público; en el segundo capítulo es presentado un diagnóstico de la situación en el Corredor Sur Occidental, con las percepciones de los involucrados sobre el problema central, y las soluciones estratégicas propuestas desde un análisis de las conclusiones, por los investigadores; para finalizar, el capítulo 3 muestra en detalle, líneas de acción estratégicas para las alternativas planteadas y los pasos a seguir para el diseño de un manual de usuarios.

CAPÍTULO 1

LA COMUNICACIÓN COMO APORTE A LA MOVILIDAD URBANA, LA PARTICIPACIÓN, SEGURIDAD Y EL TRANSPORTE PÚBLICO EN LA CIUDAD

1.1 Comunicación y ciudad

La ciudad está conformada por un conglomerado de personas situadas sobre un espacio físico, donde se plantean, replantean y conviven ideologías. Paul Ricoeur (Ricoeur, 1989) plantea las características no naturales que forman parte de una ideología, además como ésta se va construyendo en los seres humanos; por otro lado Louis Althusser (Althusser, 1988) plantea la forma en la que se reproducen las ideologías dominantes, y cómo controlan las relaciones de trabajo en el desarrollo de los estados; unificando las conclusiones es posible catalogar a la ideología en la ciudad como una característica social, única y exclusiva de los seres humanos, que conjuga intereses colectivos, a partir de una ideología principal. Las manifestaciones sociales, que contienen rasgos culturales, e intereses políticos, son características importantes para el estudio sobre la influencia de una determinada ideología en las relaciones interpersonales, y sus causas en una coyuntura específica. La conformación compleja (por los aparatos que intervienen en su formación) y dialéctica (por la sucesión y superposición constante de diversas ideologías dominantes) de un Estado es similar a la conformación de la ciudades.

Después del análisis que hace Armand Mattelart sobre la “teoría de la geografía geopolítica”, asegura que *el estado es un organismo anclado en el suelo*, y por lo tanto *se propone estudiar las relaciones orgánicas que el estado mantiene con el territorio*, así como las *redes y circuitos, intercambio, interacción, y movilidad como expresiones de la energía vital; redes y circuitos “vitalizan” el territorio*, por consecuente, *el espacio se convierte en el espacio vital* (Mattelart, 1997, pág. 17).

Mattelart cita a Richardson, quien en base a la “teoría de la dependencia” plantea al centro como una fuente de poder, abastecida por periferias; por lo tanto es posible considerar que una ciudad es alimentada por varias periferias, además la conjunción de estos componentes (ciudad y sus periferias) puede ser periferia y/o centro de otros

centros. La inmigración e integración de sujetos desde las periferias, son características importantes, a tener en cuenta para el estudio de la conformación de la ciudad; cada periferia forma un lazo importante para alimentar y formar sistemas, desde la vinculación de los integrante periféricos al centro, el fin exclusivo del enlace es fomentar una estructura de circulación permanente, que beneficie toda su composición, siendo las vías de interconexión la comunicación más sólida y predilecta hasta el momento. En este aspecto, la “ecología humana”, propuesta por Park y Burgess como lo señala Mattelart, analiza las actitudes, los comportamientos, los estados de ánimo, *la personalidad urbana, la intensificación del estímulo, la movilidad y la locomoción*, como categorías asignadas por Georg Simmel sobre las acciones realizadas por los individuos en los centros; cabe destacar que *Ernest Haeckel (...) define la ecología como la ciencia de las relaciones del organismo con el entorno, que abarca en sentido amplio todas las condiciones de existencia (...)*, y que *Park y Burgess adecuan este programa como (...) esquema teórico de la ecología vegetal y animal al estudio de las comunidades humanas (Mattelart, 1997, pág. 24).*

A partir de estos estudios, desarrollados en la Escuela de Chicago, diversos campos de la ciencia ingresan al estudio co-relacional y diacrónico del desenvolverse de la lógica de creación de los centros, desde el vínculo centro periferia y de la interactividad constante entre sujetos para formar una realidad. *Los procesos de comunicación han suscitado el interés de ciencias tan diversas como la filosofía, la historia, la geografía, la psicología, la sociología, la etnología, la economía, las ciencias políticas, la biología, la cibernética o las ciencias del conocimiento (Mattelart, 1997, pág. 09);* el ser humano crea modelos, fórmulas, y modos de operar, consensándolos en la práctica, para representar, estudiar, tratar fenómenos naturales y fenómenos sociales de la ciudad.

Desde los aportes conceptuales de Jürgen Habermas (*Habermas, 1986*), la comunicación es un eje primordial de la interacción social entre individuos, donde existe una forma de pensar exclusiva en cada individuo, que se reestructura y socializa como resultado de un proceso cultural para formar colectivos sociales con intereses y políticas de relación interpersonal; el fin de un colectivo, grupo o movimiento social es intervenir de manera trascendente en decisiones de desarrollo

coyuntural, aplicación de leyes, reglamentos de convivencia, y difusión de actitudes apropiadas para desenvolverse en la sociedad; existe una “acción comunicativa” (como define Habermas a todo este proceso) en los centros; son los centros quienes determinan condiciones políticas y normativas hacia las periferias.

Desde el punto de vista crítico de Karl Marx (*Marx & Engels, 1956*) se recogen datos importantes sobre la percepción de la filosofía alemana y su repercusión en la división de trabajo; en estos aportes se esclarece, el surgimiento de la alienación como esa forma de adoptar comportamientos y formas para producir a favor de una determinada elite o poder, además la tesis principal gira en torno, a definir el apareamiento de la producción, cuando la población se multiplica, esta producción es intercambiada entre individuos pero siempre en función de un centro de poder determinado, y éste, gracias a la alienación, determina la forma, contenido y cantidad, define además un sentido de las cosas.

Con todos estos aportes teóricos, la comunicación y ciudad puede ser vista como un fluido de características ideológicas, donde existe una conjunción entre ellas, para formar instituciones públicas y privadas. Lo importante es el ser humano por su ideología y aporte de conciencia crítica, es preciso eliminar la concepción moderna sobre progreso; la mera acumulación del capital y la deshumanización de la fuerza productiva de trabajo, que consiste en sustituir al hombre por la máquina.

1.1.1 La comunicación en la ciudad: análisis estructural, de desarrollo y público

Desde el análisis del ser humano en una metrópolis, los sujetos se caracterizan por su sentido racional y pasa a un segundo plano el ser vivo natural y animal; en las relaciones cotidianas se evidencia una constante puesta en escena de cultura, canalizada por la comunicación como característica única y exclusiva de los seres humanos con diferentes sentidos y realidades. Mattelart con lo referente a la teoría de “la ecología humana” asegura que Park opone lo biótico a un segundo nivel, definiendo este nivel como una subestructura biótica que se ve controlada y direccionada a través de lo cultural y social, *de este nivel se hacen cargo la comunicación y el orden moral, cuya función consiste en regular la competición y permitir así a los individuos compartir experiencias y unirse a la sociedad*(Mattelart,

1997, pág. 25). La ciudad se convierte en un espacio de individuos con cultura, organizados, y en constante construcción de conciencia, teniendo como base prácticas y manifestaciones específicas.

Una población organizada en un territorio, más o menos enraizada en este, y cuyos miembros viven en una relación de interdependencia mutua de carácter simbiótico (...) La lucha por el espacio es la que rige las relaciones interindividuales. Esta competición es un principio organizativo. En las sociedades humanas, competición y división de trabajo conducen a formas no planificadas de cooperación competitiva, que constituyen las relaciones simbióticas o el nivel "biótico de la organización humana" (Mattelart, 1997, pág. 25).

La competencia por territorio se encuentra en un nivel natural de los seres vivos, la cultura, creada por un sistema de comunicación, se encuentra en un nivel no natural e ideológico, indispensable como esencia comunicativa de sobrevivencia; por otro lado, la cultura no deja de lado el sentido animal, y se entrelaza el sentido de espacio en las características e identidad de un grupo de individuos, a esto se suman: valores, normas, formas de hacer, y principios englobados en un término propuesto por la comunicación organizacional como dintorno.

El término dintorno, que explica la parte no tangible de una empresa donde están anclados valores, normas, formas de hacer, principios y continente de la cultura corporativa, surge como aporte de algunos estudios sobre comunicación organizacional (Pizzolante, 2003); este término puede ser transferido al estudio de la vida social, como el conjunto de seres vivos éticamente moralizados y con rasgos múltiples, que se agrupan para satisfacer sus inclinaciones éticas y para comparar formas de pensar y actuar.

En base a las recopilaciones hechas por Wolfgang Küper sobre algunos aportes teóricos de Loch (Küper, 1993), se propone categorías utilizadas en la pedagogía, para entender los procesos de formación de una cultura en el ser humano; analizando y restableciendo estas categorías, se puede concluir:

- La enculturación es la base de una sociedad para la transmisión de sus valores, creencias y ética que motivan una determinada forma de pensar en sus integrantes; el ser humano en la enculturación aprende una individualidad que lo diferencia del resto y lo hace único como ser humano, esta individualidad luego dará paso a una personalidad que es aquella que lo identifica como cultura y lo diferencia de las demás culturas.

- La socialización como es el ente de manifiesto de la enculturación pero modificada en razón y sentido de una ética y moral que se maneja en un determinado contexto, puede catalogarse a ésta como el freno del comportamiento de las individualidades, convirtiéndolas en personalidades desde el enfoque ya planteado en la enculturación.

- La educación es un proceso social resultante de la interacción simbólica entre dos personas, desde el punto de vista fenomenológico, una instruida y una menos instruida.

- El aprendizaje social es la forma de instaurar manifestaciones de la cultura en colectivos o grupos; el aprendizaje como categoría base, es una herramienta para la alienación de una cultura en grupo.

Estas categorías basadas en Küper complejizan la definición sobre la formación de ideología en los componentes de la ciudad.

1.1.1.1 Centros-periferias, el análisis fisiológico y estructural de la ciudad

La Guerra Fría, como proceso estratégico al fallido sistema violento de dominación humana, envolviendo a los sujetos en sociedades de la información, produce y extiende vías de comunicación que forman redes estructuradas sobre el tejido social. La era de la información (*Castells, 2002*) asegura que la productividad y el control de resultados que se obtienen con la distribución de información, además el papel de la tecnología como factor trascendente en la construcción de modernas vías de comunicación, que agilitan el proceso de desarrollo comunicativo de las ciudades.

Son los centros quienes transforman conocimientos llegados a estos, generando una riqueza de conocimientos heterogéneos, a ser aplicados en las periferias.¹

Mattelart, después de analizar a Claude Henri, Saint Simon y Herbert Spencer, para hablar de “la red y la totalidad orgánica” (Mattelart, 1997), se puede clasificar las conexiones de una ciudad; por lo tanto la ciudad implica un sistema de circulación constante y desarrolla: redes principales en conexión directa centro periferia, que son importantes y no pueden ser desechas; redes secundarias que surgen desde la imposibilidad de organizarse directamente, debido a obstáculos que requieren de una gestión y tratado constantes para su interconexión con el centro; subredes que conectan otras redes en busca del centro y su relación directa, que poseen la características de fortalecer una red principal en función del interés que ésta tenga en el centro. Todas estas redes tejen su campo estructural, sistemático y organizado, tanto objetiva como subjetivamente, la fusión de redes busca formar una súper red sólida, indestructible y adecuada. Las redes, armadas como sistemas que se unen para formar una ciudad, forman el tejido estructural del desenvolvimiento de las actividades económicas de un Estado Nación.

La fisiología social de Saint Simon quiere ser una ciencia que facilite el paso del gobierno de los hombres a la administración de las cosas(...) [,]acondicionamiento del sistema de las vías de comunicación y a la puesta en marcha de un sistema de crédito (...) [L]a circulación del dinero da a la sociedad - industria una vía unitaria (...) [;] la función organizadora de la producción de las redes artificiales, las de la comunicación - transporte «las redes materiales» y las del mundo financiero «las redes espirituales» [crean] líneas de ferrocarril, sociedades de banca y compañías marítimas. (Mattelart, 1997, pág. 15)

Descifrando la fisiología social propuesta por Saint Simon y sistematizada por Mattelart, la ciudad es vista como una persona, donde el centro o ciudad (como se le

¹ El análisis a los medios de comunicación y como han influido en el ser humano (Sartori, 1997), evidencia la disyunción entre medios de comunicación y medios masivos de comunicación: los medios masivos de comunicación y la domesticación que estos incluyen en su proceso de posicionamiento como poder en la sociedad civil, evolucionan a la par del centro.

toma en esta propuesta) es el cerebro que almacena la información a conveniencia del mismo, para una exclusiva forma de actuar y pensar que estandarizan otros intereses supremos. Las periferias se configuran así como los diferentes órganos que cumplen funciones específicas; existen periferias más importantes que otras, como órganos indispensables para el funcionamiento de tejidos, que no pueden ser sustituidos; algunas periferias han desarrollado importantes conexiones y distribución de componentes necesarios para el centro, por esta razón es importante crear vías de enlace; no se puede extinguir el flujo de componentes de un centro a una periferia.

1.1.1.2 Aportes de los estudios sobre ciudad al desarrollo.

La definición de progreso de una ciudad se estandariza de forma errónea, atribuyendo el fortalecimiento de las redes y la circulación de dinero, *el organismo colectivo que es la sociedad obedece a una ley fisiológica de desarrollo progresivo (Mattelart, 1997, pág. 16)*. La ciudad como una red donde existe una circulación constante que convierte a la sociedad en una gran industria, crea redes artificiales que hacen de la comunicación transporte un requisito para la circulación, por lo tanto los componentes humanos y sus aportes ideológicos, serán quienes determinen el progreso real.

El desarrollo de una red en la ciudad es importante para la economía de un Estado, que debe ser anclado al proceso de los ciudadanos y su búsqueda por el fomento de prácticas adecuadas y plenas, para satisfacer sus necesidades. Un verdadero desarrollo radica en el convivir con los demás ciudadanos, teniendo en cuenta singularidades y diferencias que los agrupan de forma casi natural en colectivos, diferenciándose única y exclusivamente en exigencias primordiales que cubren a otras secundarias y terciarias.

Es propicio un proceso dirigido de profundo y acelerado cambio sociopolítico que genere transformaciones sustanciales en la economía, la ecología y cultura de un país, a fin de favorecer el avance moral y material de la mayoría de la población del mismo en condiciones de dignidad, justicia y libertad.(Contreras, 2000, pág. 21)

Las nuevas concepciones de desarrollo producen el debate, necesario para la instauración de conocimientos. De esta manera, la evolución y contra evolución del posmodernismo occidental, tanto en las periferias como en el centro, dinamiza una definición específica del desarrollo en la ciudad.

En el análisis a la posmodernidad como el deshacimiento del ser humano de su lado mitificado (*Vattimo, 1989*), y como punto culmínate de la modernidad (*Vattimo, 2004*), ésta aparece como progreso ideológico, que vincula la tolerancia con la libertad de expresión. Existe el debate y la asimilación de pensamientos humanos que preponderan sobre formas de producción formal y excluyente, se analizan formas de pensar, encaminándolas al desarrollo de ideas progresistas; la posmodernidad aparece así como un recurso al desarrollo, a través de la construcción de imaginarios de seguridad en la ciudad, que rompen estereotipos, y percepciones erróneas poco sustentables sobre quienes comparten el espacio físico y público.

Con perspectiva en *una visión ligada a la participación de un modo de desarrollo diferente del ya propuesto en el capitalismo liberal y del comunismo estatal que asume una propuesta que integra a nuestros pueblos en un socialismo democrático de bases comunitarias, autogestionarias y participativas*(*Díaz, 1991, pág. 119*), las periferias notan en la ciudad un avance que motiva a la migración parcial hacia esta, conservando patrones de conducta aprendidos en sus anteriores entornos.

La tecnología es parte del progreso de la modernidad y consecuencia parcial de la posmodernidad. La infraestructura para la movilidad en la ciudad depende del desarrollo tecnológico que facilite el desenvolvimiento total y placentero de los sujetos en el espacio público. En este proceso entrará la comunicación desarrollo, propuesta por Contreras que prioriza al hombre sobre el resto de los bienes, para la búsqueda de un desarrollo común que respete y reconozca la presencia de los otros sujetos que conviven con uno y no para el uno.

1.1.1.3 Espacio público como esencia de “lo público” y objeto de la “opinión pública”

El espacio público como paradigma social es matizado en diferentes disciplinas. Si bien en los intereses políticos aparece como un objetivo raíz para hacer coherente ética, labor y esencia, inculcar participación, democracia, seguridad, y convertir la manera de gobernabilidad en óptima, adecuada y correcta, éste es necesario para el desenvolvimiento de un ciudadano, ya que posee condiciones físicas, sociales y naturales, necesarias para desarrollar sus instintos y personalidades, que responden a una formación de identidad y ciudadanía.

En el ámbito de la comunicación, la opinión pública será la única que defina el espacio público, acorde a sus intereses objetivos.

Por espacio público entendemos un ámbito de nuestra vida social, en el que se puede construir algo así como opinión pública. La entrada está fundamentalmente abierta a todos los ciudadanos. En cada conversación en la que los individuos privados se reúnen como público se constituye una porción de espacio público (...) Los ciudadanos se comportan como público, cuando se reúnen y conciertan libremente, sin presiones y con la garantía de poder manifestar y publicar libremente su opinión, sobre las oportunidades de actuar según intereses generales (Boladeras, 2001, pág. 53).

La opinión pública se convierte en un vigilante de efectos, presta a favorecer el campo de actuar de los participantes en un espacio público definido. *La opinión pública emergió entonces como una forma de autoridad política nueva (Rego & González, s/a, pág. 06), mientras para los miembros de la sociedad es aquello que manifiestan e incluso, aquello por lo que adquieren información sobre la misma sociedad a la que pertenecen (Gómez, 2009, pág. 09).* La retroalimentación como proceso de comunicación en este sistema, radica en la construcción de respuestas en base a lecturas previas de otras opiniones.

El proceso de comunicación en la opinión pública es paradójico; *aunque la gente vea claramente que algo no es correcto, se mantendrá callada si la opinión pública (opiniones y conductas que pueden mostrarse en público sin temor al aislamiento) (...), constituye el buen gusto y la opinión moralmente correcta (Neumann, 2003, pág. 14)* además, no se puede dejar de la lado que *la opinión es aquella que puede ser expresada en público sin riesgo de sanciones y en la cual puede fundarse la acción llevada adelante en público (Neumann, 2003, pág. 201)*. Los entes característicos del espacio público se estandarizan con el requisito de diálogo que pone en escena intereses comunes, salidos *del «mundo de la vida» y no de un determinado sistema o estructura social (Boladeras, 2001, pág. 53)*; por lo tanto, la opinión pública no puede ser manipulada para crear sistemas de percepción sobre el espacio público, más puede evidenciar problemas, que muevan la sensibilidad a favor de la eliminación de los mismos.

1.2 Movilidad urbana

La Movilidad urbana implica la necesidad física de transportarse hacia el centro de abastecimiento, este desplazamiento tiene como objetivo la subsistencia obtenida en el ámbito ideológico, fisiológico y político de los diferentes grupos poblacionales, movimientos sociales, colectivos, entre otros, cada uno con personalidades e individualidades que convergen en características específicas. Así, las ciudades son el reflejo y el resultado de intercambios.

Muchos autores destacan la importancia de la movilidad sea por la constitución de los sistemas urbanos o por la estructuración de las redes urbanas (...) la movilidad revela ser fundamental y necesaria para el desenvolvimiento de las actividades cotidianas. La movilidad es tan imprescindible que sus perturbaciones afectan de una manera grave el funcionamiento de los sistemas territoriales (Demoraes, 2005, pág. 20).

En la ciudad, la movilidad es de índole social y humana, *constituye el conjunto de desplazamientos de bienes y personas que se producen en un entorno físico y/o ámbito determinado (SENPLADES, 2009, pág. 384)*. Para entender la movilidad

urbana es importante tener en cuenta las redes que se forman en la ciudad debido a la creación y reconocimiento de un centro que las abastece y conecta entre ellas; un centro es determinado como fuente de energía debido a *la existencia de un gran número de empresas privadas que operan y hacen negocios en las áreas urbanas* (Alcántara, 2010, pág. 22), así como empresas públicas, que orientan las relaciones interpersonales y los encuentros en distintos lugares de la ciudad. La importancia de determinado centro, por la mayor agrupación de empresas, hace de la movilidad urbana un recurso primordial en demanda; un centro *puede tener mayor o menor relevancia (...) en cuanto absorben más información importante y la procesan más eficientemente*(Castells, 2009, pág. 45), para atender y satisfacer, a la mayoría de los demandantes.

Después de tener en cuenta la influencia de la modernidad y la tecnología en el transporte urbano (Sant, 2002) y las propuesta de acceso equitativo a los buses urbanos (Lanfranco, 2003), es correcto afirmar que existe una tecnologización de la movilidad masiva urbana; la cibernética y la telecomunicación son las disciplinas científicas que se unen al tratado de la comunicación social para formar una metrópolis conectada e interconectada. Las ciudades modernas están encaminadas a una robotización de elementos componentes de la movilidad urbana, gestores de un progreso funcional, complejo y crítico de las ciudades metropolitanas, factor que las vuelve un constante objeto de estudio por las variaciones comunicacionales que implica este proceso, desde técnicas estructurales y materiales hasta, psicológicas, subjetivas, culturales y sociológicas.

Teniendo en cuenta los aportes ya mencionados, en cuanto a los centros, periferias, redes de conexión, etc., el proceso de información y comunicación en la ciudad es similar a la movilidad de personas en el centro, las trabas en el proceso comunicación pueden ser comparados con el proceso de movilidad urbana en la ciudad.

Cuadro 1: Similitudes de las trabas de la comunicación con la movilidad urbana

Trabas en la comunicación	Interpretación en la movilidad urbana
El secreto	Poca información sobre las políticas de movilidad y transporte en un estado y los efectos en la vida económica, social y cultural del mismo.
La desigualdad al acceso de la información.	Ciudadanos informados y no informados sobre asuntos referentes a la circulación vehicular, obras en la vía, horarios de transporte, rutas de transporte, etc.
Mercantilización de la información.	Poco acceso de gente a la información efectiva, ya que no todos poseen los mismos recursos económicos; existen medios de comunicación que difunden mensajes mejor elaborados y efectivos sobre desarrollo social.

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

La forma de movilizarse en la ciudad debe ser placentera y sin trabas, debido a la concurrencia de ciudadanos y la importancia de ésta para el desarrollo, tanto individual como colectivo; la tecnología y la modernización de las herramientas para la movilidad urbana deben ser aplicadas a beneficio de los ciudadanos de un Estado Nación.

1.2.1 Movilidad en Ecuador

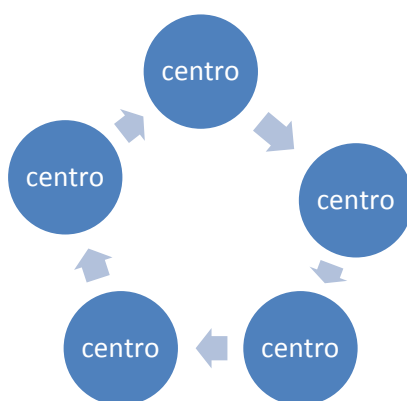
Las carreteras, puentes sobre ríos y líneas férreas son enlaces entre los distintos centros provinciales del país, cada centro provincial tiene periferias interconectadas; para conectar centros provinciales se construyen infraestructuras viales, para la movilidad ciudadana; a continuación se define de forma específica cada enlace.

Cuadro 2: Clasificación de enlaces para unir centros en el Ecuador

Carreteras	Estos son senderos demarcados por donde se ejerce la movilidad humana, pueden ser de: asfalto, tierra, e inclusive con vegetación.
Puentes sobre ríos	La disposición geográfica natural de espacios territoriales suelen se delimitados por ríos, son los puentes los que vuelven a unir carreteras.
Líneas férreas	Sobre las carreteras, estas forman simplemente una forma más de transporte, en el país esta vía de transporte ha sido superada.

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

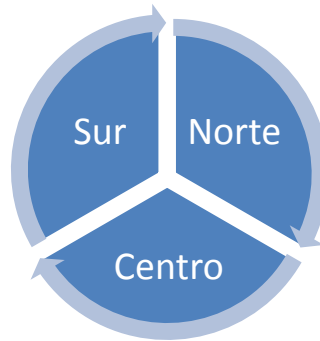
Gráfico 1: Representación de la unión de centros provinciales en un Estado Nación.



Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Cada centro provincial posee un cantón centro, alimentado por otras periferias; un cantón centro posee una ciudad centro, que conecta con otras periferias; las ciudades centros tienen segmentos imaginarios, generalmente denominados norte, centro y sur, cada segmento tiene su centro que une otras periferias, pero el segmento imaginario centro es donde existe la aglomeración de empresas públicas y privadas.

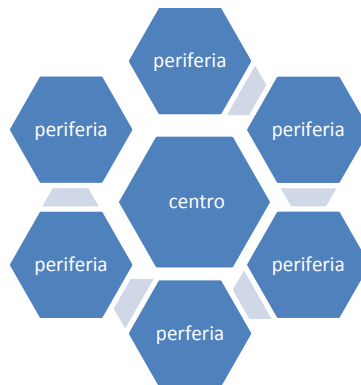
Grafico 2: Representación de los segmentos imaginarios en una ciudad centro.



Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Las categorías de norte, centro y sur en una ciudad son de índole cultural y ubicación espacial, la orientación espacial que tienen los ciudadanos se basa en la construcción acerca de la distribución de espacio de la ciudad. Se propone el término ciudad centro para explicar las metrópolis donde se encuentra la base de poder económico, político e ideológico de un Estado. En base a los estudios sobre cómo se expanden los centros, en la teoría de “los intercambios y flujos” propuesta por Mattelart, quien descifra la lógica de los inventos de Claude Chappe y John Stuart Mill, se puede asegurar que la comunicación de una ciudad centro puede unir periferias y forma un centro; los puentes peatonales, reductores de velocidad, señales de tránsito, dispositivos electrónicos para el control de flujo efectivo, etc., serán los componentes detalle que permitan la movilidad compleja en las inter partes de un centro.

Grafico 3: Representación de la formación de un centro y sus periferias.



Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

La movilidad urbana implica el desplazamiento de un lugar a otro en las ciudades-centro, tomando en cuenta la construcción cultural y percepción psicológica sobre norte, centro y sur, como segmentos imaginarios contruidos por los ciudadanos. Luego de esta separación y conformación de un centro y periferias, la ciudad como centro y la ciudad-centro se volverá a formar de manera circular y hacia adentro, a su vez en cada nivel surge la dispersión y aparecimiento de periferias que se unen a la estructura, complejizando la misma, además cada periferia puede compartir centro, ciudades-centro o unirse simultáneamente entre ellas.

1.2.1.1 Desarrollo vial en Ecuador como parte del Plan Nacional del Buen Vivir 2009 – 2013.

Son las carreteras la única vía de comunicación en el territorio estatal, productos de la modernidad y su desarrollo tecnológico, proyectan el objetivo de la movilidad urbana. Uno de los quehaceres del Estado está encaminado a esta área, con el apoyo de diferentes departamentos, ministerios e instituciones encargados, que desarrollan funciones específicas y determinadas.

La construcción de carreteras surge en primera instancia como una necesidad de un centro por desplazar sus influencias a favor del dominio; de manera suprema países potencia como Estados Unidos vinculan la deuda externa a la construcción de vías de comunicación con el interés de fomentar el turismo, es decir el ingreso de extranjeros al país, además fortaleciendo la institución extranjera y su acumulación de riqueza.

El verdadero trabajo consistía en dar préstamos a otros países, prestamos tan grandes que les sería imposible de devolver. Por ejemplo si daba mil millones de dólares a (...) Ecuador (...) tenían que invertir el 90% del préstamo en empresas estadounidense para obras de infraestructura... empresas como Halliburton o Bechtel. Y ahí esas compañías construían sistemas eléctricos, autopistas que llevarían al aeropuerto, lo que sirve a unas pocas familias ricas del país, los pobres se quedan con la deuda que no podrán pagar jamás (SECOM, 2012).

El Ecuador estos tres últimos años obtiene la denominación de un país con importantes e interesantes proyectos que impulsan el desarrollo social. El Plan Nacional del Buen Vivir es un proyecto de administración económica que se respalda en el modelo de “La Revolución Ciudadana” planteado por el presidente de la República, Rafael Correa Delgado. Este modelo se ha exportado a propuestas de campaña presidenciales en países como Francia, y vincula sus objetivos al desarrollo de las vías de movilidad en el país.

El termino movilidad está enfocado a considerar todos los elementos necesarios para satisfacer las necesidades de la sociedad de desplazarse libremente, de comunicarse con otros puntos del territorio, de acceder a los servicios básicos y sociales; y también está enfocado a la necesidad de movilización de las áreas de producción y de comercialización (SENPLADES, 2009, pág. 383).

El objetivo de movilidad en el país incluye el desarrollo de vías de comunicación, para fortalecer la economía, la política, las relaciones interpersonales y de comercio. No se puede desligar de los intereses gubernamentales el desarrollo de nuevas vías así como el mantenimiento y readecuación de las existentes.

En la actualidad, se habla de movilidad sustentable como la satisfacción en tiempo y costos razonables de los desplazamientos requeridos minimizando los efectos negativos en el entorno, y mejorando la calidad de vida de las personas (...) La gestión de la movilidad supone, ante todo el análisis de la situación actual del transporte de mercancías y pasajeros (SENPLADES, 2009, pág. 384)

Las intenciones del Plan Nacional aseguran un panorama efectivo para mejorar los sistemas de movilidad; los objetivos aseguran una distribución equitativa de beneficios en cuanto a infraestructura vial, que facilitan una movilidad humana digna y eficiente.

1.2.2 Movilidad urbana en Quito

El Distrito Metropolitano de Quito es considerado, para el caso de ésta investigación, una ciudad-centro. *Las ciudades son el reflejo y el resultado de intercambios* (Demoraes, 2005, pág. 20), este reflejo es evidenciado en la instauración de instituciones públicas y privadas, tanto como micro o macro empresas; esta característica es el despliegue de la movilidad, tanto de periferia a centro como de una marcada movilidad inter ciudadina.

Movilidad Urbana(...) [es el] conjunto de desplazamientos de personas realizados cada día por obligación (trabajo, escuela) o de manera libre (distracción, visitas) a través de distintos modos de transportación que circulan sobre redes generalmente interconectadas(...) el riesgo(...) integra comúnmente(...) para una ciudad(...), la posibilidad de perder lo que es esencial para su funcionamiento y desarrollo. (Demoraes; 2005: 20).

Desastres naturales, construcciones en la vía, manifestaciones, entre los más destacados, son problemas de congestionamiento en la ciudad; además, el índole natural del ser humano que divide sus horas de funcionamiento a nivel biológico en el día y en la noche hace que se estructure un horario, donde en ciertos intervalos de tiempo existe presencia masiva de ciudadanos en las vías de movilidad urbana.

Es cierto que la amenaza puede generar perturbaciones de tráfico (deslizamiento de tierra), desordenes de circulación en automotores (apagón eléctrico poniendo fuera de servicio los semáforos) existen otros factores ligados a las características del propio funcionamiento del sistema de transporte, a las modalidades del ordenamiento urbano y los procesos de urbanización que coincidan al advenimiento del peligro, la susceptibilidad de daño y/o consecuentemente problemas de transporte (Demoraes, 2005, pág. 21).

Existe una diversidad de problemas en la movilidad quiteña, la información específica del territorio, la espacialidad y puntos de encuentro masivo en la ciudad

deben ser contemplados entre los requisitos indispensables para la prevención de riesgos: *este planteamiento de la evaluación de riesgos no sería factible sin los tratamientos realizados gracias a un Sistema de Información Geográfica (SIG). En cada etapa de la evaluación el SIG es imprescindible (Demoraes, 2005, pág. 24).*

Las campañas comunicativas deben ser elaboradas en base a la concurrencia de los ciudadanos al servicio, por la rapidez, ahorro económico y desplazamiento a lo largo de una ciudad-centro; las vías de movilidad urbana se asientan sobre Quito como un esqueleto o columna vertebral necesarios para el funcionamiento de los organismos de la misma. Al ser este un espacio ampliamente concurrido, surgen problemas sociales que generan caos por el choque de intereses.

1.2.2.1 Plan maestro de movilidad para el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ).

Bajo sustento legal e institucional estatal, el Plan Maestro de Movilidad, propuesto por la Alcaldía de Quito, tiene vigencia para poner en acción sus proyectos hasta el 2025, la propuesta surge a partir de la excesiva población en la capital, así como la movilización, ya que *las actividades realizadas fuera de las casas demandan el uso de formas diferentes de desplazamiento: caminata, transporte mecanizado (bicicleta) o motorizado (autobuses, motocicletas, automóviles, ferrocarriles y metro) (Alcántara, 2010, pág. 21).* La configuración estructural de la ciudad es otro punto importante en la creación de líneas de acción, planes de contingencia, entre tantos que fortalecen la visión del plan y misión de la institución precursora de la iniciativa; el tráfico vehicular es el principal obstáculo de la movilidad urbana, *el plan de gestión para el tráfico particular define el manejo de los flujos vehiculares considerando su incremento potencial globalizado sobre la red vial, de forma que los volúmenes de tráfico sean compatibles con las características de las diferentes zonas urbanas (DMQ, 2008, pág. 54)*

La movilidad (...) y la congestión vehicular se sitúan entre las principales preocupaciones de la población de Quito y que afectan cada vez con mayor intensidad la calidad de vida en la ciudad. Resolver los problemas de la movilidad es (...) una tarea compleja

porque intervienen múltiples actores, instituciones y marcos regulatorios. La complejidad de lograr una movilidad sustentable en (...) Quito (...) requiere de la formulación e implementación de políticas públicas integrales (...) con la participación y deliberación activa entre los distintos actores (Faro, s/a, pág. 01).

Es necesario sistematizar los resultados de cada proyecto y difundirlos constantemente a través de los medios de comunicación masiva, fortaleciendo el discurso de participación con los ciudadanos; después de los resultados obtenidos al finalizar el plan, este debe involucrar el ámbito comunicativo, ser readecuado en función a las estadísticas obtenidas en contraste con el contexto global y los contextos de acción para cada proyecto.

1.3 Participación ciudadana

Partiendo de los planteamientos de una participación ciudadana efectiva (*De Sousa, 2003*) podemos afirmar que la participación es un acto implícito a la puesta en escena de intereses y necesidades en una determinada coyuntura, que de cierta forma provee un panorama conflictivo, que necesita ser consensado para continuar con su ciclo. La Participación Ciudadana tiene como objetivo las respuestas al panorama presentado, regulándose a beneficio de los participantes en ese proceso; la participación se arma desde un individuo hasta formar la comunidad, luego la participación entre comunidades conformará la participación de un organismo, que cede el paso a la participación total en un Estado.

Tres elementos definen una comunidad: una población organizada en un territorio, más o menos enraizada en este, y cuyos miembros viven en una relación de interdependencia mutua de carácter simbiótica. En esta «economía biológica» (termino que Park usa en ocasiones como sinónimo de ecología humana), la «lucha por el espacio» es la que rige las relaciones interindividuales. (Mattelart, 1997, pág. 24).

La competencia y lucha por el bienestar son parámetros instintivos naturales del ser humano; la formación de la participación es de índole cultural; de esta forma se

puede disuadir a la competencia en supervivencia con convivencia entre seres humanos. En una ciudad, la participación es construida como característica de todas las culturas, esta participación es de índole privada en cada cultura, se vuelve colectiva gracias a la difusión de mensajes persuasivos que intentan el reconocimiento entre culturas y la importancia de la una para la otra.

En la gobernabilidad de un Estado, para el análisis de la opinión pública (parámetro para la adecuada adopción de decisiones), *la participación trastoca los modos de hacer y pensar la política, pues convierte a los sujetos sociales en protagonistas del desempeño de la vida democrática y de la gestión y control de los asuntos públicos* (SENPLADES, 2009, pág. 315). En la Constitución del Ecuador la participación es un aspecto importante para la soberanía, política y desarrollo de las relaciones interpersonales en la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos. La adecuada participación ciudadana está encaminada a la organización para la resolución de problemas. Los involucrados en un problema tienen aportes relevantes para la prevalencia de estrategias de solución con vínculo de participación entre entes involucrados.

1.3.1 Formas alternativas de participación: comunicación popular y estratégica

Como resultado de la percepción de sobre la comunicación popular, como propuesta latinoamericana (Dubraucic, 2002) se puede afirmar que, a lo largo del tiempo, las prácticas comunicativas con verdadero sentido dialógico se han manifestado desde América Latina, sobrellevando el concepto de comunicación popular incluyente, sin opresión y con enfoque educativo como alternativa de desarrollo en países explotados, hundidos en estilos de vida sumisos y orientados al consumo de mensajes retroactivos de una estructura de dominación. La definición próxima de comunicación popular aparece como la democratización de medios masivos de comunicación, eliminando cualquier interés de empoderamiento que excluya y esclavice a quienes no pueden acceder a la utilización de dichos medios, para expresar su cultura, e intereses colectivos. En un panorama de desarrollo alterativo (Kaplún, 1985), la comunicación alternativa es igual a la comunicación democrática, la cual se opone a la comunicación dominadora.

La creación de espacios comunicativos favorables para la equidad y la participación total de los ciudadanos va a la par de la comunicación estratégica, que busca la democracia de los medios, la eliminación de problemas a través de la utilización de las características que ofrecen los medios de comunicación masiva, y su orientación a la conciencia social, con mensajes persuasivos a favor del desarrollo de entes vulnerables desventajados en la coyuntura económica.

Se puede definir una estrategia como una serie sistemática y bien planificada de acciones que combinan diferentes métodos, técnicas y herramientas, para lograr un cambio concreto u objetivo, utilizando los recursos disponibles, en un tiempo determinado (Anyaegbunam, Moetsabi, & Mefalopulos, 2008, pág. 08); la comunicación estratégica demanda la utilización absoluta de diversos puntos de vista en una coyuntura problematizada, dicha comunicación intenta formar vías de comunicación retroalimentativas, que fortalezcan relaciones solidarias y responsables entre sujetos sociales, teniendo como herramienta la planificación estratégica, que transforma positivamente una realidad conflictiva en un tiempo determinado, con la aplicación de *una (...) serie de acciones bien planificadas para lograr ciertos objetivos a través del uso de métodos, técnicas y enfoques de comunicación (Anyaegbunam, Moetsabi, & Mefalopulos, 2008, pág. 08),* que involucren la totalidad de una población.

1.4 Seguridad ciudadana

La seguridad ciudadana se establece, desde un análisis crítico a la forma funcionalista (Mattelart, 1978), como una necesidad humana de los ciudadanos para la realización de actos consensados y validados como apropiados; se debe tener en cuenta que en las políticas del país² se adoptan procesos para cuidar y velar el desarrollo pleno de los ciudadanos; de esta forma, es descartada la posibilidad de construir seguridad desde los ciudadanos, ya que ellos dependen de la policía y ejército, ignoran otras posibilidades y no fomentan el cambio.

² Las políticas del país vienen de un consenso mundial sobre las formas de gobierno y Estado, en cuanto a cárceles y las acciones contra delitos; existe un tratado violento y opresor para frenar la delincuencia.

Un acto inapropiado, que atenta la seguridad ciudadana puede ser definido, desde una perspectiva psicológica (Sighele, 1982), como aquellos comportamientos contrarios a los establecidos, en cuanto a las relaciones personales e integridad de los otros; en este marco cuando un acto inapropiado se legitima pasa a hacer una acción común, caso contrario un delito. La pelea de niños implica que uno golpea a otro, esto se ve como normal y aceptado porque todos pasaron por esa edad y supieron lo que implicaba, todos vivieron la experiencia y no se alieno el acto como delito, mucho menos de implicancia ilegal a ser castigada.

La violencia es asociada con el comportamiento indebido, brusco y ofensivo en un lugar contra un individuo o grupo. Las huelgas o revoluciones atentan el quehacer (bueno o malo) de un gobierno y generan inseguridad. Por otro lado, la opinión pública puede vincularse a la violencia porque ésta es un activador determinante en el comportamiento de un colectivo o individuo. *Se agrupan todas las violencias colectivas de la plebe, las huelgas obreras con disturbios públicos (Mattelart, 1997, pág. 19).*

El establecimiento de normas para preservar la seguridad ciudadana se harán en base a la demanda de los ciudadanos, las leyes contra la delincuencia son producto de una construcción a favor de restablecer lo que está socialmente percibido como mal. *La acción del actor es el resultado de una imposición de normas por la sociedad y de las disposiciones para actuar que crea (Mattelart, 1997, pág. 90), de esto dependerá el comportamiento en un espacio regulado por normas impuestas en un Estado, por esta razón es necesaria la ampliación progresiva de la cobertura de (...) mecanismos de protección social, los cuales se organizan a través de circuitos o distritos de cobertura nacional (SENPLADES, 2009, pág. 380).*

Los medios de comunicación pueden construir escenarios de seguridad desde la motivación a la cooperación y apropiación de los espacios donde se desenvuelven los distintos seres sociales. Sin embargo, también sucede lo contrario: los noticieros transmiten inseguridad a manera de morbo para atraer público y las noticias reciben una exageración de actos delictivos que atrapan a la audiencia. Con un aporte académico adecuado, se analiza el sensacionalismo de los medios de comunicación a partir de cómo estos elaboran su programación y mueven los instintos asesinos del

ser humano (Cerbino, 2005), con el objetivo de atraer espectadores y generar ganancias económicas al medio. El interés social que pierde la deontología periodística es evidente, al importarle la violencia de los hechos y sus consecuencias negativas; es raro ver a un periodista detener un acto delictivo antes de entrevistar a las víctimas, su trabajo “le exige” presenciar el hecho, y sólo transmitirlo.

En el transporte urbano público, por ejemplo, las campañas contra la adquisición de objetos multiusos hurtados, busca respuesta a nivel nacional en el ámbito de la Seguridad Ciudadana; la propuesta de campaña contra la violencia y abuso de género en el espacio público de concurrencia masiva, propuesta por la Empresa Pasajeros de Quito (EPQ) intenta desactivar la inseguridad ciudadana desde cualquier lugar.

1.4.1 Prioridad hacia grupos vulnerables en el espacio público.

En las sociedades occidentales, la integración y protección de los grupos con *vulnerabilidad, indefensión y dependencia emocional* (Velázquez, 2003, pág. 178) se ha convertido en prioridad dentro del ámbito jurídico, para salvaguardar la integridad de niños, niñas, ancianos, mujeres embarazadas, etc., quienes hacen parte de la sociedad. Ninguna violencia es deseada en los diferentes espacios y más en los públicos, que incluyen servicios específicos, y donde existe *fuerza física, insultos, golpes, intimidación y amenaza a la integridad* (Velázquez, 2003, pág. 177) que marcan el abuso y grietan la seguridad, sobre todo de los grupos vulnerables, lo que los convierte en un punto crítico y de atención prioritaria constante en toda coyuntura social.

Se agregan hábitos distintivos de cada grupo socioeconómico en el uso de transporte. Las personas de menor edad suelen desplazarse acompañadas de mayores. (...) Los jóvenes suelen desplazarse en bicicleta o transporte público: los adultos y personas mayores usan modos motorizados (...), el uso de transporte privado, en este caso depende de la posición de las personas dentro de la estructura familiar (Alcántara, 2010, pág. 32).

Respecto al género, se puede ver como el papel de la mujer en la sociedad sigue evolucionando. La cultura occidental muestra una liberación de género que se refleja en la profesionalización como resultado político de la defensa y lucha por deberes, derechos e igualdad; teniendo en cuenta este significativo paso, la mujer demanda, de la misma forma que otros integrantes de la sociedad, la movilidad como requisito en su desarrollo como ente, ser y vida social. Entonces cabe señalar que *los sistemas de transporte existentes no son dirigidos de manera adecuada para satisfacer las necesidades de las mujeres. Al contrario, la mayoría de los sistemas son distorsionados en favor de las necesidades de los hombres*(Alcántara, 2010, pág. 44), lo que pone trabas en la equidad de género y movilidad urbana. En el *Plan Nacional del Buen Vivir*, se prioriza a los grupos vulnerables; los proyectos para las personas con capacidades diferentes se han desarrollado de manera significativa, por esta razón, este grupo debería ser tratado de forma específica y detallada en el ámbito social.

Es preciso señalar sin embargo que la identidad de género es un tema complejo, sobre todo en la movilidad urbana, ya que no se puede restringir la concepción de mujer y hombre para plantear estrategias comunicativas que aporten a la disminución de inseguridad; además, no se puede englobar a un género específico en el término de grupo vulnerable.

1.4.2 Apropiación del espacio público para desactivar la inseguridad

Readecuando las causas de la inseguridad propuestas desde el análisis crítico al funcionalismo(Mattelart, 1978), un individuo puede interpretar desde la subjetividad de sus miedos, de manera errónea un determinado espacio y adoptar actitudes inadecuadas de comportamiento con los demás individuos, con quienes comparte dicho espacio; los miedos y actitudes fueron adquiridos a lo largo de su existencia de manera mítica o mediática; estos miedos y actitudes pueden ser esparcidos y reproducidos en otros individuos hasta formar un grupo, constantemente en una forma de adhesión.

La producción de mensajes massmediáticos en la actualidad agrandan el espacio inseguro, a través del estereotipo y la generalización apresurada,³ que poseen varios programas de televisión y/o radio la atribución de características culturales, así como las pseudo manifestaciones de individuos en un entorno, fortalecen la percepción hacia un lugar.⁴

Deben vincularse la participación ciudadana a la seguridad para promover la apropiación del espacio público, *la construcción de la cooperación, la solidaridad y la fraternidad es un objetivo acorde con una sociedad que quiere recuperar el carácter público y social del individuo (SENPLADES, 2009, pág. 39)*, la apropiación implica sentir como personal y perteneciente algo, por lo tanto no será del agrado de nadie palparlo en malas condiciones.

Los contratos en el mundo del mercado asemejan una pertenencia que implica el cuidado de lo pactado, la adquisición de bienes por el intercambio de dinero se muestra como adecuada forma en que la gente valora las cosas adquiridas, así como justifica la colección de bienes y fruición en un espacio. Así en relación a la movilidad y la apropiación del espacio público, es pertinente tener en cuenta que *las personas de altos ingresos usan a diario mucho más espacio vial que las de bajos ingresos (Alcántara, 2010, pág. 39)*, debido a que adquieren automóviles grandes, muchas veces para cada integrante de una familia de clase alta.

Gran parte del presupuesto estatal está destinado a obras públicas que restauren y fortalezcan los factores de desarrollo humano en las ciudades, también al mantenimiento de las agrupaciones sociales que determinan, debaten, critican y construyen leyes, políticas, normas y ordenanzas; por esta razón, es importante tener en cuenta que dicho presupuesto se desprende de la aportación de los integrantes de una ciudad. *Cuando se piensa en las redes de comunicación y transporte hay que pensar en quiénes las usan (...) quienes aportan fundamentalmente (...) son los ciudadanos (Camacho & González, 2005)*. Por lo tanto, son los integrantes dueños de

³ El estudio de la lógica informal (Comesaña, 2001) propone la falacia para interpretar la forma de adquirir percepciones erróneas que se vuelven aceptables por la elaboración de discursos.

⁴ Telenovelas, noticieros, películas y programas de televisión buscan identificar lugares específicos y mostrarlos como inseguros e inhóspitos. Así por ejemplo, Latinoamérica se muestra en el cine estadounidense como una escoria de la sociedad.

los espacios construidos a favor de su desarrollo y es deber de las agrupaciones formar adecuadamente las restricciones que contengan a la seguridad y participación de ambas partes.

1.5 Transporte público

Sistemas de transporte, Estado, empresas privadas, empresas públicas, gobiernos y ciudadanos, son componentes importantes y necesarios para tratar el tema de transporte público y dar un paso a la complejización del transporte público urbano municipal. A su vez, *la adaptación de las ciudades a nuevas formas de la oferta de transporte* (Alcántara, 2010, pág. 23) marcan políticas estatales en cuanto a la movilidad, transporte y obras públicas y la incorporación de sistemas de transporte masivo readecuan la forma de administración del transporte público, volviendo a éste un servicio de los municipios.

Un sistema de transporte *con sus características físicas y de oferta de servicios* (Alcántara, 2010, pág. 22) está configurado por un número de unidades que recorren un tramo estratégico y específico de vía pública, responden a políticas establecidas desde una dirección e intereses colectivos entre quienes fomentan dicho sistema, su labor esta única y exclusivamente destinada a la movilidad humana. La empresa privada regulada por el Estado, quien crea empresas públicas, compite por espacio, vías de comunicación y movilidad; ambas: la empresa privada y la empresa pública son una de las tantas causas que aportan a la congestión vehicular. El mercado ha desarrollado la empresa y *los transportes urbanos surgen paralelamente al inicio de la ciudad industrial, cuando se construye un territorio urbano adecuado a las propias, y entonces inéditas, condiciones de producción y consumo* (Miralles, 2003, pág. 11).

La aparición en el mercado del automóvil hace que *sistemas de autobuses se mantengan en permanentes crisis, (...) los automóviles pasan a ocupar cada vez más el espacio disponible para la circulación vehicular, generando diferencias profundas con respecto a las condiciones de transporte y accesibilidad entre los que pueden o*

no acceder al transporte particular (Alcántara, 2010, pág. 25); por esta razón existe una constante adaptación de vías para sistemas de transporte público.⁵

El Transporte Público Urbano Municipal surge desde la empresa pública estatal que compone su labor desde el objetivo lucrativo, que la hace empresa, y la responsabilidad social con los ciudadanos, que la hace pública; el municipio se convierte en una extensión de la labor gubernamental estatal que construye los sistemas de transporte en función de planes, *proyectos estratégicos y demanda social prioritaria, planificación de transporte y de tránsito coordinadas (...) implementadas por distintos agentes* (Alcántara, 2010, pág. 26). La atribución de “urbano” se refiere al desenvolvimiento del sistema de transporte público en una ciudad-centro, en donde se añaden a la formación de sistemas de transporte público terminales, espacios de mantenimiento a las unidades, así como centros de abastecimiento y parqueaderos.⁶ El transporte urbano *no solo tiene relevancia para “mover” a los habitantes de una lado a otro de la ciudad, sino que impacta fuertemente en otras áreas y aspectos de la vida ciudadana* (Lanfranco, 2003, pág. 23).

Ya nadie duda que la ciudad y el transporte, a lo largo de su evolución, se entrecruzan y se influyen (...) el análisis de esta relación, indiscutible y compleja pasa por la comprensión profunda de las dinámicas territoriales en que se insertan los medios de transporte (...). El transporte urbano no solo es un elemento técnico introducido (...) en el espacio público, sino que se trata de una construcción social. (Miralles, 2003, pág. 11).

El transporte es un aspecto importante en toda sociedad y en el desenvolver económico, democrático, político, cultural y social de un país. La economía, por ejemplo, se ve influenciada de manera importante por el transporte: el necesario

⁵ Hay readecuación de vías para los nuevos servicios de transporte, pero una ineficiente incorporación de unidades y sistemas de organización de pasajeros.

⁶ Para investigaciones de cualquier índole enfocadas en el transporte público se hacen necesarias las características económicas, el desenvolver ocupacional diario, la edad y género en el gran grupo de usuarios, ya que la posición económica, estrato social y formas de configuración familiar muestran considerable aumento de movilidad y uso de determinado servicio de transporte.

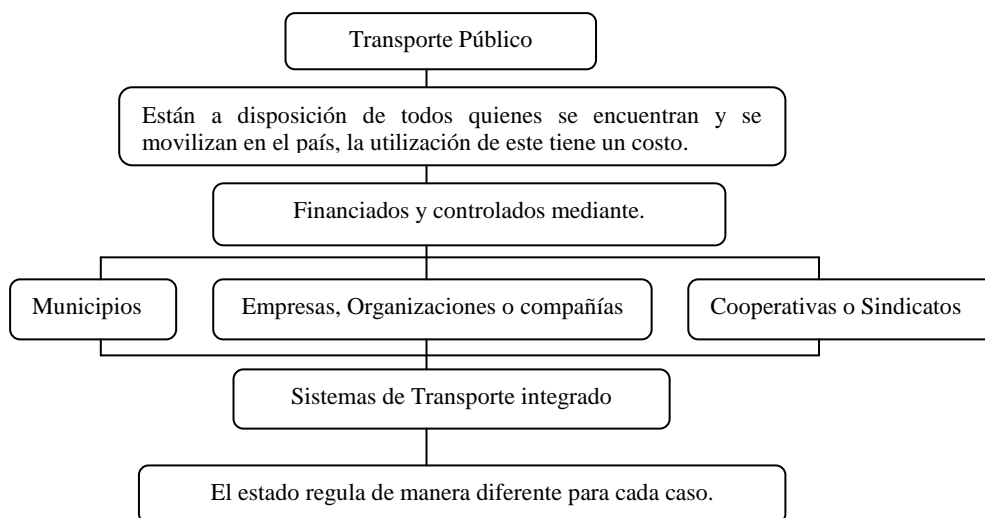
intercambio económico establecido por las leyes de oferta y demanda se ven inmiscuidos también en la lógica de transporte en las ciudades, las necesidades de empleo y subempleo que estas generan así como la adquisición de bienes y servicios impulsan directamente la movilización.

Por su parte, la educación incrementa la actividad industrial por la difusión y enseñanza de técnicas, e incluso puede fomentar paradigmas que estructuren nuevos modos de producción, por esta razón la movilidad urbana es necesaria para los sistemas de educación; no menos importante se encuentran la salud y el entretenimiento.

El uso del transporte no motorizado (en el cual predominan las caminatas) es más alto en las familias de bajos ingresos y disminuye sostenidamente cuando el ingreso se eleva. El uso del transporte público parte desde un nivel bajo en las familias de escasos ingresos, sube en las familias de ingresos medianos, y vuelve a caer en el caso de las familias de ingresos altos (que pasan a usar el automóvil). El uso del transporte privado es el único que crece sostenidamente a medida que crece el ingreso. (Alcántara, 2010, pág. 37)

El transporte público es utilizado, en su mayoría por la clase media debido al ingreso relativamente fijo de recursos, entonces es adecuado orientar la percepción de consumo de quienes reciben mayores ingresos, hacia la inversión en aspectos complementarios para el desarrollo de la movilidad, como el uso y mantenimiento de medios alternativos de transporte (bicicletas, patines, patinetas, etc.). Como conclusión, en la ciudad de Quito existe una clasificación clara y específica del transporte público dependiente a la fuente de ingresos y mantenimiento de elementos vehiculares.

Grafico 4: Ordenador conceptual sobre la percepción del desenvolver del transporte público



Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny.

1.5.1 La categoría de transporte municipal urbano público en la ciudad de Quito.

Las perspectivas del motivo por el cual se desarrolla el transporte urbano en la capital, así como el mantenimiento, fortalecimiento y recuperación, son el enriquecimiento en productividad económica y la importancia para el desarrollo del ciudadano; estas perspectivas se juntan y convienen en una dialéctica constante de planificar mecanismos para solucionar problemas que empañan el desarrollo del transporte municipal urbano público.

Las entidades públicas desempeñan roles específicos llegando a ciudades importantes donde se deben organizar políticas de intervención únicas para el lugar. Estas políticas surgen desde un común global, adquieren matices y complejidad en los diferentes micro entornos; cada espacio empieza a desenvolverse solo con características similares a otros, ya que los demás también se encuentran ligados al común global.

El modelo de sistemas de transporte y movilización en el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) aparece hasta la fecha como el más fuerte a nivel nacional, las

municipalidades en el resto del país empiezan a orientar sus obras de vialidad y transporte en sus centros reproduciendo la lógica planteada.

Dos entes municipales aseguran la gestión del transporte colectivo urbano e interparroquial en el DMQ. (...) la Dirección Metropolitana de Transporte y Vialidad (DMT) y la Empresa Metropolitana de Servicios y Administración del Transporte (EMSAT). El primero, establece la política general, las estrategias y directrices mayores del transporte y vialidad. Elabora planes, propuestas de regulación y orienta la política tarifaria y la reglamentación. El segundo ente ejecutor desempeña un papel operativo. Su función es en particular administrar y fiscalizar el transporte. Atribuye los permisos de operación y define los itinerarios y frecuencias (Demoraes, 2005, pág. 60).

Surge una nueva entidad a añadir en el cuadro de los organismos y funciones influenciada por el Distrito Metropolitano de Quito debido a su importancia, la Dirección Nacional de Tránsito, como la responsable en la seguridad vial, su labor se vuelve nacional para la intervención cuando aparecen accidentes vehiculares, esto influye en la determinación de vías catalogándolas como peligrosas.

La distribución de tiempos para las actividades humanas son un motor de desorganización que dificulta el flujo adecuado y altera el funcionamiento normal de los sistemas de transporte; esto se vuelve evidente en el Distrito Metropolitano de Quito, en las denominadas “horas pico”,⁷ aparecen los efectos de aglutinamiento vehicular. Para este fenómeno cotidiano, *las condiciones de transporte (...) en las ciudades de los países en desarrollo son ampliamente conocidas como muy malas, sin mencionar los demás problemas de seguridad (Alcántara, 2010, pág. 44).*

El Sistema de Transporte Municipal Urbano Público promueve la rapidez en un tramo de viaje, lo que fomenta además el ahorro y economía de la población en la

⁷ Se puede apreciar en la ciudad de Quito, la existencia de la campaña “pico y placa”, que no ha mostrado un notablemente cambio en el tráfico vehicular, y la desorganización en los espacios públicos.

capital, además conlleva la creación de una vía exclusiva que facilita el flujo sin trabas y congestiones, aunque disminuye espacio peatonal; sus unidades son buses articulados que poseen un propio *sistema de abastecimiento en diesel (para el motor auxiliar) (...) el trole que además funciona con energía eléctrica* (Demoraes, 2005, pág. 70) cuenta con centros de mantenimiento para sus articulados.

En la ciudad de Quito, los sistemas de transporte público han evolucionado, desde los buses agrupados en compañías de transporte público urbano, con capacidad para un número reducido de pasajeros (estos sistemas perduran en zonas específicas), hasta el apareamiento de sistemas públicos municipales de transporte, donde utilizan unidades con el triple de capacidad, y circulan por rutas específicas; los sistemas implementados por el municipio en la ciudad de Quito son Trolebús, Ecovía, Metro “Vía, Corredor Sur Oriental”, “Corredor Sur Occidental,” mismo que se encuentra en proceso de incorporación de unidades de transporte con mayor espacio y el Metro subterráneo, que se encuentra en proceso de construcción.

1.5.2 Definición de componentes desarrollados en base al funcionamiento del sistema de transporte público

Los diferentes sistemas de transporte han desarrollado varios componentes esenciales para su funcionamiento, a continuación se explican algunos de ellos.

- ***Circulación en vía exclusiva***

Conjunto de motorizados específicos que transitan por un carril, por disposición municipal, ningún motorizado ajeno al grupo específico puede transitar por esta vía, excepto entes de servicio social como Cruz Roja, Bomberos, Policía Nacional, entre otros, solo en caso de emergencia. La construcción de esta vía exclusiva responde a parámetros de necesidad ciudadana y común.

- ***Ruta “Línea Troncal”***

Es la construcción de una vía exclusiva que tiene dos paradas principales que delimitan la circulación de los vehículos, en esta línea troncal existen andes como

paradas, a manera de segmentos estratégicos para: enlace con vías no exclusivas de circulación y/o recolección de pasajeros para trasladarse entre segmentos.

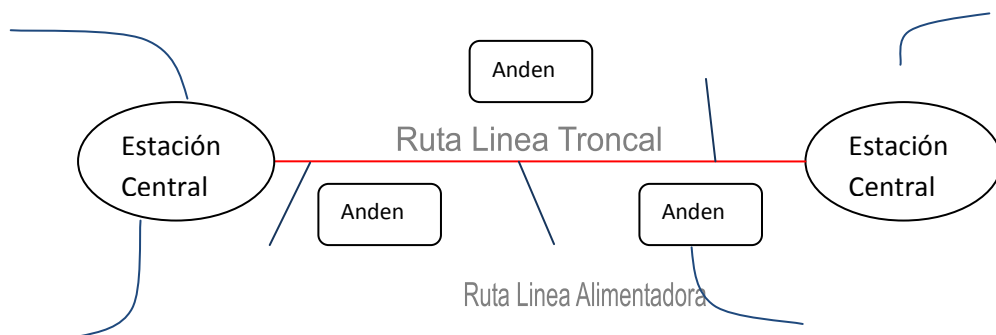
- **Ruta “Líneas Alimentadoras”**

Pertencen a un sistema de transporte, y son las vías no exclusivas que expanden el servicio hacia zonas estratégicas o incapaces de soportar la llegada de una línea troncal, estas líneas se unen a la línea troncal, ya sea en las paradas principales o en andenes como paradas, considerados estratégicos.

- **Estaciones Centrales**

Son las paradas principales donde existe mayor afluencia de personas y delimitan una línea troncal, en estas estaciones por lo general existen puntos de abastecimiento y mantenimiento de las unidades de transporte, así como departamentos encargados del funcionamiento.

Gráfico 5: Sistema de circulación de un Servicio de Transporte



Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

- **Servicio de Alimentadores**

Es el conjunto de buses en su mayoría “tipo” que transitan por las rutas alimentadoras, expandiendo un determinado sistema de transporte, este tipo de buses integran o expande usuarios a la ruta troncal.

- ***Andenes como paradas***

Una parada o estación de buses, se les consideran a los puntos donde los demandantes de un servicio de transporte pueden reunirse, para acceder a una unidad de dicho servicio. En los servicios de transporte público que circulan en vía exclusiva por una línea troncal, las paradas se las denomina andenes.

- ***Buses Articulados***

Unidades de transporte amplias, de aproximadamente 19 metros de longitud y con capacidad para usuarios de hasta tres veces mas que un bus tipo, estas unidades transitan exclusivamente por líneas troncales, pero en casos especiales o cuando el sistema lo requiera, lo hacen por líneas alimentadores capacitadas. *El trole tiene una capacidad de 180 pasajeros, mientras los buses convencionales solo tienen 50 asientos*(Demoraes, 2005, pág. 72).

- ***Buses Tipo***

Unidades de transporte menos amplias, de aproximadamente 12 metros de longitud y con limitada capacidad para usuarios, estas unidades transitan exclusivamente por líneas alimentadoras, pero en casos especiales o cuando el sistema lo requiera, lo hacen por líneas troncales.

- ***Usuario***

La persona que hace uso en función de sus necesidades de un bien o servicio de forma libre sobre el abanico de posibilidades presentadas en las características a través de la publicidad y la propaganda, en el caso del transporte urbano las decisiones de usuarios se tambalean en el limbo entre las esferas de lo público y lo privado.

- ***Cooperativas y compañías de transporte municipal público***

Una cooperativa de transportes está fundamentada por la agrupación de varios miembros quienes son dueños de un espacio físico y simbólico, estos forman la identidad y cultura corporativa,⁸ por lógica estos son dueños de un bus y determinan un líder capaz de representarlos, defender sus intereses, así como verse reflejados en sus necesidades;⁹ el sistema administrativo y financiero de una cooperativa se desenvuelve en base a la recaudación periódica de insumos económicos a ser utilizados en infraestructura, mantenimiento y establecimiento de políticas en base a nuevas leyes resueltas por gremios de índole superior estatal.

La segunda categoría imposible del desligue a su antecesora la cooperativa, es la compañía de transporte, que surge como posible solución a *la organización del transporte en numerosas cooperativas pequeñas rivales entre sí* (Demoraes, 2005, pág. 73) y la desorganización de la circulación vehicular; la compañía agrupa a varias cooperativas, haciéndolas remodelar sus unidades a buses articulados, y su circulación en una vía exclusiva.

En las cooperativas de transporte los miembros no pueden tener más de un vehículo, deben ser choferes profesionales y manejar ellos mismos su vehículo. En la práctica, pocos dueños de bus conducen el suyo, entregan la conducción a choferes contratados (...) el funcionamiento de las compañías de transporte se parece más al de las empresas constituidas por accionarios. Las compañías poseen un capital y son dueñas de la flota de bus. En este sentido, los vehículos no pertenecen directamente a un socio, es la empresa que los adquiere directamente y contrata a choferes asalariados (Demoraes, 2005, pág. 74)

⁸ Sintetizando y readecuando la propuesta de Pizzolante (2003), la cultura corporativa es aquello que determina el tipo de relaciones en una organización; como se vinculan las jerarquías; además se le atribuyen los valores y creencias de la organización determinando así lo importante para la entidad en función de cómo están las cosas y en que deberían cambiar.

⁹ En base a lo propuesto sobre la opinión pública, el liderazgo obtenido por el representante en las cooperativas puede convertirlo en un líder de opinión quien transmita las decisiones tomadas por las instituciones estatales, además esté al tanto de lo que se diga referente al transporte urbano público, así como recoger información necesaria para el mejoramiento de su entidad.

La compañía como método de agrupación económica rompe el sentido de *la superposición de un gran número de líneas en manos de diferentes operadores* (Demoraes, 2005, pág. 77), desactivando de forma paulatina la competencia de mercado entre un sinfín de empresarios sustituido por el apropiamiento unitario de un ente público para este caso en particular.

En conclusión, los componentes son construidos en base a la eficiencia de un determinado sistema de transporte, y cada uno responde a una condición necesaria, para el desenvolverse del sistema.

1.5.3 La intervención de la comunicación social y sus formas estratégicas, en las problemáticas alrededor del transporte público.

Para concluir este capítulo, previo al diagnóstico de la situación del “Corredor Sur Occidental” y la definición de estrategias comunicativas, se hace indispensable mencionar como aporta la comunicación social a la solución de subproblemas que se agrupan en una problemática de gran magnitud.

El papel de la comunicación social entra en la escena y lógica del transporte público como una alternativa de solución a conflictos interpersonales que aceleran los efectos de la inadecuada apropiación del espacio. La propuesta de estrategias comunicativas eficientes promoverá caminos claros y seguros de diálogo entre usuarios, para motivar la solidaridad, comprensión, tolerancia y participación.

Los recursos de la capacitación, la educación y la concientización que incluyen la comunicación social, a través de la construcción de mensajes persuasivos, incluidos en productos comunicacionales debilitarán los problemas existentes en el transporte público, la movilidad urbana, la seguridad ciudadana y la participación.

La utilización democrática de los medios de comunicación debe ser uno de los objetivos específicos en cada proyecto de creación de estrategias comunicativas para el desarrollo social; todos los usuarios del transporte público deben acceder a todos los medios difusores de soluciones, e informarse en su totalidad de la situación,

proyectos y políticas adoptadas por entidades específicas, de manera equitativa y participativa.

El transporte público es un aspecto importante para la movilidad, y el desarrollo adecuado de los ciudadanos, éste debe ser socializado en cuanto a las decisiones para su transformación efectiva para el desenvolverse oportuno; por lo tanto para determinar de manera concisa ¿Cómo se desarrolla el sistema de transporte “Corredor Sur Occidental”? y ¿Qué problemas comunicacionales entorpecen el desarrollo de los usuarios?, teniendo como base los aportes académicos planteados en este capítulo, además utilizando un método de inserción, encuestas participativas en el área con la totalidad de los involucrados, y entrevistas a autoridades específicas, requisitos de un diagnóstico participativo; se realiza una investigación de campo con la finalidad de evidenciar el problema central, para desintegrar con la propuesta de una estrategia comunicativa.

CAPÍTULO 2

DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO EN EL “CORREDOR SUR OCCIDENTAL”, ANÁLISIS DE PROBLEMA CENTRAL Y POSIBILIDADES

2.1 Diagnóstico participativo

2.1.1. Introducción sobre el proceso de diagnóstico participativo.

La utilización diaria del servicio de transporte público es el escenario perfecto para identificar la presencia de problemas comunicativos que no han sido solucionados, de esta forma surge la iniciativa de investigar, calificar y cualificar las deficiencias comunicativas que impulsan la desorganización y creación de imaginarios colectivos de inseguridad, como aporte a la delincuencia e impedimento de preservación del espacio público.

Se desarrolló una investigación, sobre los problemas de comunicación que existen en el servicio de transporte “Corredor Sur Occidental”; las características importantes de un diagnóstico participativo son la indagación minuciosa, el vínculo directo con el área sin descartar ningún hecho, y la identificación de problemas desde los involucrados; posibilitando encontrar así, en el proceso de diagnóstico, los problemas base para la construcción de estrategias comunicativas.

Conscientes de que la imposición de perspectivas genera la resolución de conflictos en función de intereses personales, el siguiente proceso de diagnóstico, donde la opinión pública juega un papel importante en el proceso de recolección y análisis de información, es participativo y utiliza fuentes principales y adyacentes¹⁰.

La sistematización de la información obtenida en el diagnóstico participativo se presenta de la siguiente manera: el origen y propósito del proceso de diagnóstico

¹⁰ La fuente principal son única y exclusivamente los afectados en un problema definido, son ellos quienes proporcionan información cara a cara, la información adyacente es obtenida desde bibliografía, medios de comunicación y entidades encargadas. La entrevista con funcionarios, servidores públicos, administrativos, y demás autoridades incluyen la extracción de información cara a cara, pero son considerados adyacentes por el grado de afección que tienen en comparación con la fuente principal.

realizado, el marco metodológico, y dentro de los resultados del diagnóstico un resumen de la evaluación preliminar, seguido de cuadros estadísticos de las encuestas aplicadas para la búsqueda de la muestra y problemas, posteriormente se presenta el análisis del Enfoque Marco Lógico (EML), así como de matrices FODA y DOFA.

2.1.1.1 Origen del diagnóstico

La revisión bibliográfica de proyectos y sistemas de diagnóstico incitaron la elección de técnicas participativas para la creación del presente trabajo. Además se realizó una inserción previa en el área (véase anexo1) para la elaboración del plan de investigación, desarrollado en octavo semestre, en la materia de seminario de tesis, donde se definieron tema, objetivos y justificación de la investigación realizada.

El análisis a los usuarios del transporte público aparece como una herramienta de movilidad urbana indispensable para el desarrollo. El transporte público es el objetivo focal que enfatiza, sustenta y adecua la comunicación en la ciudad y su necesidad de participación ciudadana, movilidad urbana, reestructuración de políticas públicas y la creación de espacios públicos seguros.

2.1.1.2 Propósito del diagnóstico

Investigar, analizar y valorar, de manera cualitativa, formas de relación interpersonal, organización, apropiación del espacio por parte de usuarios, y sistemas de información sobre el entorno elaborados por entidades encargadas; de manera cuantitativa, la situación actual, grupos involucrados, entidades específicas, así como estadísticas relevantes; con el objetivo de proponer diseños adecuados de estrategias comunicativas y un manual de usuarios, que transformen y restablezcan de forma positiva, a beneficio del desenvolvimiento solidario, participativo, responsable y seguro, conductas y actitudes, adoptadas por usuarios, servidores públicos y autoridades, en el servicio de transporte público municipal “Corredor Sur Occidental”, ubicado al sur de la ciudad de Quito.

2.1.2 Marco metodológico del diagnóstico

El presente diagnóstico participativo partió de una evaluación preliminar de fuentes adyacentes, acompañados de procesos, tales como: la inserción, la observación y la reacción de los seres humanos a señales, símbolos, signos, etc., en el área del problema, el “Corredor Sur Occidental”; posteriormente se realizó la búsqueda de una muestra muy reducida, midiendo indicadores, percepciones significativas y específicas de un grupo focal determinado, para finalizar con la construcción del árbol de problemas, árbol de objetivos, matrices FODA y DOFA, importantes a tener en cuenta en la elaboración de estrategias comunicativas.

2.1.2.1 Métodos aplicados

En el levantamiento de información y el procesamiento de los datos, el método tradicional de muestreo no puede ser ignorado, ya que aporta de manera significativa en la búsqueda de grupos específicos y más en una población infinita y casi incierta como a la que se atiene esta investigación. Así, la fórmula universal delimita el entorno de intervención, para luego aplicar el sistema participativo que integra de forma total a los involucrados, conformando grupos, quienes debatieron, analizaron y esclarecieron problemas existentes para diseñar alternativas estratégicas de comunicación.

Por lo tanto, luego de la investigación y análisis de fuentes adyacentes, se muestran características relevantes del área intervenida, que dan paso a una única entrevista realizada al encargado del área de comunicación en la Empresa de Pasajeros de Quito (EPQ), ya que es la única autoridad convincente para el objetivo y proceso de la investigación. Posteriormente, se detalla los resultados de la aplicación de un taller dinámico a un grupo específico de usuarios,¹¹ el que dio paso a la aplicación de una encuesta para determinar horarios y paradas específicas, con el objetivo de delimitar estratégicamente el área y grupo de intervención; de esta forma se pudo aplicar una nueva encuesta al grupo específico para encontrar problemas secundarios existentes, que fueron decodificados y redactados de manera académica para la elaboración del

¹¹ El resultado del muestreo tradicional, aplicando la fórmula universal para extraer muestras de poblaciones infinitas fue de 137 usuarios.

árbol de problemas, los objetivos y las estrategias. En cuanto a los servidores públicos, se aplica otra encuesta de forma sincrónica a la de los usuarios, en paradas y horarios similares, con el objetivo de profundizar el árbol de problemas y formular estrategias más efectivas.

2.1.2.2 Fuentes y recursos específicos para la aplicación de métodos

- *Fuentes y recursos principales*

- 16 hombres considerados adultos mayores (de 40 años en adelante).
- 19 hombres considerados adolescentes (de entre 12 y 25 años, estudiantes de secundaria y universitarios).
- 27 hombres considerados adultos (de entre 26 y 39 años).
- 6 hombres considerados “con capacidades diferentes” (sin importar la edad, ni el motivo del desarrollo de capacidades diferentes).
- 10 mujeres consideradas adultas mayores (de 40 años en adelante).
- 23 mujeres consideradas adolescentes (de entre 12 y 25 años, estudiantes de secundaria y universitarias).
- 21 mujeres consideradas adultas (de entre 26 y 39 años).
- 1 mujer considerada “con capacidades diferentes” (sin importar la edad, ni el motivo del desarrollo de capacidades diferentes).
- 8 mujeres embarazadas o con niños en brazos.
- Materiales utilizados: 2 grabadoras de voz, resma de papel bond, caja de lápices de 6 unidades y 1 cámara fotográfica de alta resolución.

- ***Fuentes y recursos adyacentes***

- Bibliografía sobre el entorno.

- Entrevista a Ing. Christian Gavilanes (Encargado de Comunicación Social Empresa de Pasajeros de Quito).

- Noticias en los medios de comunicación sobre el desenvolvimiento del “Corredor Sur Occidental”.

- 4 hombres del personal de seguridad

- 4 mujeres del personal de recaudación

- 4 mujeres del personal de limpieza

2.1.3 Resultados del Diagnóstico

2.1.3.1 Caracterización del “Corredor Sur Occidental”

- ***Ubicación***

El sistema de transporte “Corredor Sur Occidental” recorre la Avenida Mariscal Sucre, cubriendo la zona centro-sur de la ciudad de Quito, con una línea troncal, desde la estación Universidad Central hasta la Terminal Quitumbe.

- ***Fecha de inauguración del “Corredor Sur Occidental”***

Creado por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, como extensión del servicio de transporte público municipal urbano, actualmente se encuentra a cargo la Empresa de Pasajeros de Quito (EPQ), quien lo inauguró el miércoles 22 de febrero de 2012.

- ***Usuarios***

Aproximadamente 220000 usuarios a la semana, al día un aproximado de 44000 usuarios, de lunes a viernes (EPQ, 2013)

- ***Longitud de la Ruta***

Aproximadamente 14 kilómetros

- ***Cobertura***

Centro-sur de la ciudad de Quito.

- ***Cooperativas Agrupadas***

Latina, San Francisco, Juan Pablo II, Secuatrans, Setramas, Disutran, Serviagosto y Pichincha.

- ***Paradas del Servicio***

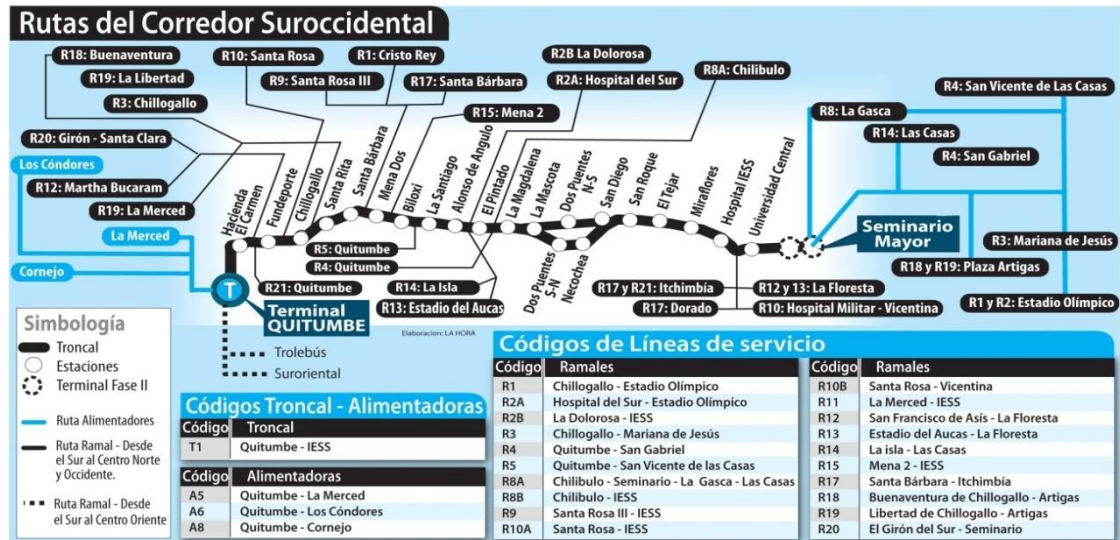
Estación Central Quitumbe, Hacienda El Carmen, Fundeporte, Chillogallo, Santa Rita, Santa Bárbara, Mena Dos, Biloxi, La Santiago, Alonso de Angulo, El Pintado, La Magdalena, La Mascota, Dos Puentes Sur-Norte, Dos Puentes Norte-Sur, San Diego, San Roque, El Tejar, Hospital del IEISS, Universidad Central

- ***Descripción física***

El diagnóstico y las estrategias comunicativas se aplicarán en los andenes construidos de cemento, hierro y vidrio blindado, ubicados en la línea troncal. Dependiendo del estudio de línea base, se estudiarán algunas unidades de transporte (Buses Tipo) pertenecientes a las diferentes cooperativas que transitan sobre esta vía exclusiva, construida de asfalto.

- *Mapeo del Recorrido y paradas*

Gráfico 6: Recorrido y Rutas del Sistema de transporte “Corredor Sur Occidental”



Fuente: Diario “La Hora” (Hora, 2012)

- *Aspectos socioeconómicos*

El sistema ofrece servicio de movilidad urbana a todos los habitantes de la ciudad de Quito, para lo cual dispone de entidades específicas encargadas de aspectos importantes para su correcto funcionamiento, quienes contratan servidores públicos para las áreas de recaudación, seguridad y limpieza; por lo tanto, los involucrados son usuarios que demandan el servicio, servidores públicos encargados de preservar el sistema y autoridades de entidades específicas que construyen el servicio desde los ámbitos: infraestructurales, sociales, políticos, jurídicos, etc. La mayoría de usuarios pertenecen a la clase media y baja, cumplen roles de mercado en el proceso diario del servicio de transporte “Corredor Sur Occidental”.

Cuadro 3: Categorización de involucrados y roles de mercado.

Involucrados	Razón Lógica
Usuarios	Demanda del servicio de transporte, y establece una relación de intercambio dinero (pasaje) – satisfacción de necesidad (movilidad)
Servidores Públicos	Ofertan trabajo a autoridades para ofrecer servicio a usuarios.
Autoridades	Demanda de servidores públicos para ofertar un servicio a usuarios

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny.

- **Referentes históricos**

En el país este tipo de sistema de transporte público surge con la implementación del *sistema trolebús inspirado del modelo de Curitiba, Brasil. En esta propuesta, el Municipio debía desempeñar un papel preponderante en la definición de la política del transporte, determinación de las tarifas y administración del sistema, marginando al Consejo Nacional de Tránsito* (Demoraes, 2005, pág. 80).

Cuadro 4: Proceso histórico de implementación del sistema Trolebús.

1992 – 1996	En la presidencia de Jamil Mahuad se concreta el proyecto, además le imprimen una nueva Ley de Tránsito.
1995	Creación de la Unidad de Planificación y Gestión del Transporte (UPGT), Unidad Operadora del Sistema de Trolebús (UOST), aquí se diseña el sistema integrado trolebús y la propuesta de una integración tarifaria y de servicio.
1996	Creación de la Unidad Ejecutora del Proyecto Trolebús (UEPT), la misma seguía la implementación del proyecto.
2001	Una investigación realizada por los organismos encargados evidencia la demanda del servicio con un resultado de 29000 movimientos diarios.
2002	Implementación de nuevos circuitos y coches articulados
2003	Determinan el precio del pasaje en base a percepciones políticas y sociales, definida por la alcaldía, UOST, DMT y EMSAT

Fuente: (Demoraes, 2005)

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny.

Después del sistema trolebús, aparecen *nuevos buses “ecológicos”, llamados “buses tipo”, especialmente diseñados para el transporte de personas con un chasis más bajo que ofrece a los usuarios un acceso más fácil y más puestos de pie* (Demoraes, 2005, pág. 76), a lo que se lo denomino sistema de transporte Ecovía.

Proyecto (...) diseñado en el plan municipal de racionalización de 1993 (...) fue confrontado con los resultados de la encuesta origen – destino de 1998 que mostraron que la demanda en este eje vial era alta. Iniciada en la administración de Roque Sevilla, alcalde de tendencia ecologista, se pretendía favorecer el transporte colectivo. La ejecución de obras y equipamientos (carril exclusivo, paradas, sistemas de semaforización y señalización) y la repavimentación

completa de la calzada duro dos años y medio a pesar de que la longitud del corredor no excedía 8.6 Km. (Demoraes, 2005, pág. 82).

De forma similar a los anteriores, para fortalecer el sistema de transporte urbano público surge un “Corredor Central Norte” donde circula la Metrovía, este es *un nuevo corredor longitudinal con carril exclusivo (...) en las avenidas América y La Prensa (Demoraes, 2005, pág. 84)* que se une a los anteriores y con el mismo sistema de cobro, ya en los últimos años aparece el “Corredor Sur Oriental”, denominado por los usuarios como “el de las Universidades”, hasta formar el “Corredor Sur Occidental”, este se desenvuelve en *conversión de las cooperativas en compañías y la reagrupación de los operadores en empresas dotadas con bases financieras sólidas, capaces de prestar un servicio en un amplio sector urbano (Demoraes, 2005, pág. 75).*

En un contexto histórico, a partir de 1983, *el municipio de Quito asumió una parte de la operación del transporte colectivo urbano mediante la creación de la Empresa Municipal de Transporte (EMT) (Demoraes, 2005, pág. 79)*, este fue extendiendo labores a un sinnúmero de entidades y grupos involucrados en el desenvolvimiento del sistema de transporte urbano público como servicio a la comunidad, de esta manera han evolucionado hasta formar subculturas corporativas encaminadas a fines aún más específicos, donde surge la Empresa de Pasajeros de Quito (EPQ).

La municipalidad creó en 1990 la Unidad de Estudios de Transporte encargada de proponer un plan de racionalización del sistema que conlleva una reestructuración institucional, una refundación de la red de transporte y sobre todo la implementación de un sistema de transporte colectivo público masivo (Demoraes, 2005, pág. 79).

Específicamente la EPQ surge de forma constitucional y bajo resoluciones específicas amparadas por el Estado, la misma se enfoca en las propuestas gubernamentales, así como de las decisiones que amparen la satisfacción de los ciudadanos.

El 20 de septiembre del 2007, en sesión de Concejo metropolitano de Quito, mediante Resolución N° 006, se resolvió autorizar la creación de la Compañía Trolebús Quito S.A, delegándole la operación del Transporte del Sistema Trolebús dentro del Distrito. El 13 de julio del 2010, se crea la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito - EPMTPO, mediante Ordenanza N°0314 del 13 de julio, existiendo una diferencia con las dos Resoluciones anteriores, facultando el manejo de todos los corredores del Distrito Metropolitano de Quito hasta la actualidad.(EPQ, 2013)

- ***Manifestaciones culturales y recursos comunicativos existentes***

No existe un grupo cultural exclusivo, los usuarios provienen de distintos nichos culturales. Por lo tanto, la utilización del servicio de transporte “Corredor Sur Occidental” por parte de usuarios es diversa, pero se reconocen generalizadamente logotipos diseñados de ubicación, advertencia, tránsito, precaución y emergencia, propuestos de manera global y legislativa. Por otro lado, las manifestaciones culturales a tener en cuenta son aquellas que aparecen como motores del problema: la impuntualidad, justificada de manera colectiva como “la hora ecuatoriana”; la aglomeración en paradas y puertas de ingreso, como actos que responden a una cultura individualista, egocentrista y competitiva; el irrespeto a grupos vulnerables, debido a una educación cultural deficiente, amparada en la búsqueda del bien personal y la indiferencia.

Es importante también, tener en cuenta el reconocimiento de rasgos de identificación a la empresa y sus servicios, así como de las diferentes cooperativas de transporte afiliadas, estos logotipos se encuentran en unidades de transporte, vestimenta de servidores públicos, paradas, y corresponden al sistema “Corredor Sur Occidental” y La Empresa de Pasajeros de Quito.

Gráficos 7: Logotipos propiedad de la EPQ.



Fuente: EPQ

En cuanto a los medios de comunicación existen espacios publicitarios, posibilidad de comunicación horizontal y directa, la comunicación de boca a boca, medios audiovisuales disponibles.

- **Servicios**

La EPQ agrupa varias cooperativas que brindan servicio de movilidad urbana. Las cooperativas agrupadas son: Latina, San Francisco, Juan Pablo II y Secuatrans para la circulación en la línea troncal, el servicio también cuenta con líneas alimentadoras en la parada Quitumbe (A3 Manuelita Sáenz, A4 Cdla. El Ejército, A5 La Merced, A6 Los Cóndores, A8 Cornejo).

Cuadro 5: Circuitos Troncal del “Corredor Sur Occidental”

Operadora	Unidades			Intervalo			Horario de Operación			Cobertura
	Lunes a viernes	Sábado	Domingo	Lunes a viernes	Sábado	Domingo	Lunes a viernes	Sábado	Domingo	
Latina	17	13	13	4-5´	6´	12´	05:00 - 22:30	06:00 - 21:40	06:00 - 21:00	Desde Quitumbe hasta Universidad Central
San Francisco	3	0	1	4-5´	6´	12´	05:00 - 22:30	06:00 - 21:40	06:00 - 21:00	
Juan Pablo II	4	3	3	4-5´	6´	12´	05:00 - 22:30	06:00 - 21:40	06:00 - 21:00	
Secuatrans	7	6	3	4-5´	6´	12´	05:00 - 22:30	06:00 - 21:40	06:00 - 21:00	
Total	31	22	20							

Fuente: EPQ

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Cuadro 6: Circuitos Alimentadores del “Corredor Sur Occidental”

Operadora	Unidades			Intervalo			Horario de operación			Cobertura
	Lunes a viernes	Sábado	Domingo	Lunes a viernes	Sábado	Domingo	Lunes a viernes	Sábado	Domingo	
Setramas	18	14	12	9'	11'	14'	05:00 - 21:00	05:00 - 20:00	06:00 - 20:00	Chillogallo - Estadio Olímpico
San Francisco	16	14	11	7'	11'	12'	05:00 - 21:00	05:00 - 20:00	05:30 - 20:00	Santa Rosa – Vicentina
San Francisco	16	11	8	7'	10'	15'	04:50 - 21:00	05:20 - 20:00	05:30 - 20:00	La Merced - IESS
Latina	14	11	11	8'	12'	13'	05:00 - 21:00	05:00 - 20:00	05:30 - 20:00	San Francisco de Asis - Floresta
Latina	9	7	6	16'	19'	20'	05:00 - 21:00	05:30 - 20:00	06:00 - 20:00	Estadio del Aucas – Floresta
Juan Pablo II	11	9	7	10'	16'	18'	05:00 - 21:00	05:30 - 20:00	06:00 - 20:00	La Isla - Las Casas
San Francisco	10	7	6	11'	14'	18'	05:20 - 21:00	05:45 - 20:00	06:00 - 20:00	Mena 2 - IESS
Disutran	11	9	7	11'	15'	18'	05:20 - 20:30	05:30 - 20:00	06:00 - 19:30	Santa Bárbara - Itchimbia
Serviagosto	27	20	13	5'	7'	10'	04:25 - 20:30	04:20 - 20:00	04:30 - 20:00	Buenaventura de Chillogallo - Artigas
San Francisco	9	8	7	14'	18'	18'	05:00 - 21:00	05:30 - 20:00	06:00 - 20:00	El Girón del Sur - Santa Clara
Disutran	11	9	7	12'	15'	19'	05:00 - 20:35	05:00 - 20:00	06:00 - 19:30	Quitumbe - Itchimbía-Dorado
Pichincha	24	18	14	5'	6'	10'	05:20 - 20:30	05:30 - 20:00	06:00 - 20:00	La Dolorosa - Estadio Olímpico
Setramas	15	12	11	9'	13'	12'	05:00 - 21:00	05:00 - 20:00	06:00 - 20:00	Chillogallo - Mariana de Jesús
Disutran	11	9	7	14'	17'	22'	05:00 - 20:35	05:00 - 20:00	06:00 - 20:00	Quitumbe - San Gabriel
Disutran	10	7	5	14'	19'	22'	05:08 - 20:35	05:00 - 20:00	06:00 - 20:00	La Esperanza - San Vicente de las Casas
San Francisco	2	2	2	14'	19'	22'	05:08 - 20:35	05:00 - 20:00	06:00 - 20:00	La Esperanza - San Vicente de las Casas
Pichincha	5	4	3	7'	8'	10'	05:30 - 21:30	06:00 - 20:30	06:00 - 20:30	Chilibulo - Magdalena
San Francisco	9	6	5	12'	15'	20'	05:30 - 20:30	06:00 - 20:00	06:00 - 20:00	Santa Rosa III - Hospital Militar
Total Flota	228	177	142							

Fuente: EPQ

Con un discurso en el cual se incluye el fomento de desarrollo de la comunidad, *en la actualidad la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de pasajeros de Quito es la encargada de administrar los tres corredores viales principales de la ciudad: Central Norte, Nor Oriental y Sur Oriental y el corredor Central (EPQ, 2013)*, esto incluye el control de la operación del servicio, asesoría técnica a empresas de toda índole en la esfera de la institucionalidad.

La Empresa de Pasajeros de Quito (EPQ), elabora planes de servicio, responsabilidad social, etc. Entre estos ha elaborado un plan de contingencia global para todos los sistemas de transporte municipal, este se maneja en base al análisis de los posibles obstáculos y riesgos a los que están expuestas las vías troncales, por consiguiente a la libre y cómoda circulación de los vehículos.

2.1.3.2 Análisis e interpretación de datos recolectados

- *Sistematización de entrevista realizada al encargado de comunicación de la EPQ*

Se realizó una única entrevista al encargado del área de comunicación organizacional, ya que es la única autoridad existente en el campo de la comunicación; de esta forma, se delimitó la objetividad de fuentes para la investigación.

Cuadro 7: Sistematización de entrevista realizada al encargado de comunicación de la EPQ.

Objetivo de la entrevista	Analizar problemas y tener una panorámica mas clara de las problemáticas en el “Corredor Sur Occidental” desde la visión institucional de la Empresa de Pasajeros de Quito (EPQ).
Datos del entrevistado	Nombre: Ing. Christian Gavilanes. Ocupación: Encargado Empresa: Empresa de Pasajeros de Quito (EPQ) Área: Comunicación
Lugar de la entrevista	Oficina de comunicación de la EPQ, ubicada en Av. Vicente Maldonado y Miguel Carrión Sector El Recreo.
Fecha de la entrevista	18 de febrero del 2013.
Entrevistadores	- Andrea Salgado - Danny Trujillo
Preguntas de la entrevista	- ¿Cuál es la labor como dirección de comunicación? - En cuanto a las problemáticas: desorganización, ineficiente información, inseguridad y poca participación de usuarios y servidores públicos en decisiones de la empresa ¿Qué planes, proyectos o estrategias tienen? - ¿Cuál es la situación actual de las forma de comunicación en la empresa?
Resumen objetivo de la entrevista.	- <i>Cómo departamento o área de comunicación organizacional, cumplimos con la función de comunicar a la sociedad como a la parte organizacional esto se ha enfocado en la parte de marketing y comunicación, basándonos en las estrategias de marketing.</i> - <i>Ahora lo que existe es un departamento de comunicación organizacional que engloba a la comunicación como tal, ya que esto es para explotar dentro de la misma organización, de lo orgánico estructural a lo institucional para ver cómo se van distribuyendo los canales de la información.</i> - <i>Nosotros manejamos varios proyectos enfocados en cuatro pilares fundamentales para todo el año. Una campaña para mantener el carril exclusivo, realizada periódicamente, en los tres cuatrimestres para recordar y que estén en la memoria de los usuarios. Expreso escolar realizado una sola vez en el año especialmente al inicio de clases para garantizar el servicio a los estudiantes con tiempo, unidades, horario y periodo determinado aplicado a todo el servicio. Urbano público que conforman: Trole, Ecovía, “Corredor Sur Occidental” y Corredor Sur Oriental. Otra campaña es la concientización al usuario sobre el uso del sistema aplicando tips que funcionen para que no se aglomeren en las puertas. La cuarta campaña es sobre seguridad vial y seguridad dentro del sistema. Entonces es muy amplia donde se puede aplicar la comunicación para un segmento que se lo tiene claramente identificado que es un segmento cautivo. Otras de las cosas que se vienen ampliando en esta administración en cuanto al servicio de transporte nosotros venimos aplicando la difusión de los nuevos servicios ofertados con alimentadores, antes habían muchos lugares desatendidos y cada corredor era suelto por su lado, ahora todo lo hemos integrado para que gente del extremo sur pueda movilizarse con veinticinco centavos hasta el otro extremo de la ciudad, como Llano Chicho, Llano Grande, Carcelén y Carapungo. Entre las posibles actividades para enero del 2013 está la generación y creación de la página web en ingles para usuarios extranjeros.</i>
Conclusiones de la entrevista	- La EPQ posee un área de comunicación organizacional que enfatiza su labor a las relaciones públicas, y el posicionamiento de una imagen con responsabilidad social, para lo cual elabora productos comunicativos como: ruedas de prensa, planes de comunicación, campañas comunicativas, desarrolla campañas de recuperación del transporte público como espacio ciudadano, seguridad y respeto a usuarios, así como proyectos operativos, de infraestructura y ecológicos. - Ministerios encargados, organizaciones y la opinión publicada a partir de medios de comunicación, apuntan como estrategias efectivas al desactive de la inseguridad en el transporte urbano: la represión y opresión hacia quienes atentan contra la integridad física y moral de usuarios de transportes públicos en la ciudad de Quito, sin el análisis adecuado de la causa del problema y como influir en este desde el ámbito persuasivo de la comunicación, todos estas características impulsan el miedo en el espacio y frenan el diálogo participativo entre usuarios. - La información necesaria para entender el contexto y el entorno de desenvolvimiento, así como la forma de organizarse en el servicio, son poco eficientes, ya que hasta la fecha no existe un notable cambio, mucho menos un indicador cualitativo que demuestren toma de conciencia y transformación de actitudes respetuosas, responsables y alterativas de los usuarios en el servicio de transporte público “Corredor Sur Occidental”.

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

- *Sistematización del taller dinámico de confianza con usuarios, en unidades de transporte de diferentes cooperativas en el “Corredor Sur Occidental”*

Se aplicó un taller a usuarios en cada unidad de transporte, luego de haber planificado las actividades y la forma de realizarlo (Véase anexo 2).

Cuadro 9: Sistematización del taller dinámico

Dinámica de Confianza: Anécdota Contada	
Lugar:	Unidades de transporte, de las cooperativas: Latina, Setramas, San Francisco y Juan Pablo II.
Objetivos:	Crear un ambiente pacífico y participativo, que elimine cualquier índole de hostilidad y presencia de dominación.
Número de participantes para la actividad :	2 intervenciones
Materiales:	Ninguno
Fecha y duración:	Lunes 04 de marzo de 2013 desde las 10:00 hasta las 14:00
Procedimiento realizado:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se sugirió a alguien que cuente una anécdota graciosa, luego de contar una, cualquiera de los investigadores como ejemplo. 2. Se agradeció la participación del interventor y animarlo con aplausos. 3. Se sugirió otra anécdota del sexo opuesto al anterior intervenido. 4. Se agradeció la participación del interventor y se lo animó con aplausos.
Responsables:	Andrea Salgado y Danny Trujillo
Observación:	La gente muestra aceptación y apertura a cualquier otra actividad.
Conclusiones:	En cada unidad de transporte de las diferentes cooperativas seleccionadas se lleva a cabo con normalidad la actividad, evidenciando en las narraciones de anécdotas, eventualidades a causa de la poca organización entre usuarios e inadecuada forma de información propuesta por la empresa.

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

- *Sistematización de encuesta aplicada a usuarios para encontrar horario y paradas específicas a intervenir*

Se aplicó una primera encuesta a usuarios para determinar de forma específica las paradas y horario de mayor aglomeración en el “Corredor Sur Occidental” (Véase Anexo 3 para verificar el respaldo fotográfico de la aplicación)

Cuadro 10: Sistematización de encuesta aplicada a usuarios para encontrar horario y paradas específicas a intervenir.

Objetivo de la encuesta	Delimitar estratégicamente el área y grupo de intervención, encontrando los horarios y las paradas de mayor aglomeración de pasajeros, a través de su aplicación a 137 personas.																																										
Procedimiento de aplicación	De manera sincrónica, desde la parte trasera y delantera de la unidad de transporte, se pregunta, uno a uno, a los pasajeros, mientras los encuestadores marcan las respuestas. Cabe destacar que los investigadores fueron quienes preguntaban y marcaban las respuestas.																																										
Lugar de aplicación de la encuesta	Unidad de transporte de las cooperativas: Latina, San Francisco, Juan Pablo II y Setramas.																																										
Fecha de aplicación de la encuesta.	Lunes 04 de marzo del 2013 desde las 10:00 hasta las 14:00																																										
Encuestadores	- Andrea Salgado - Danny Trujillo																																										
Diseño de la encuesta.	<p>1. ¿Cuál de los siguientes intervalos considera son los de mayor aglomeración?</p> <p style="text-align: center;">07:00 – 10:00 ___ 12:00 – 15:00 ___ 18:00 – 21:00 ___</p> <p>2. ¿Cuál de las paradas, donde alguna vez estuvo esperando el servicio, existe mayor aglomeración de personas?</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td>Estación Central Quitumbe</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Biloxi</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Dos Puentes N/S</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Hacienda El Carmen</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>La Santiago</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>San Diego</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Fundeporte</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Alonso de Ángulo</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>San Roque</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Chillogallo</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>El Pintado</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>El Tejar</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Santa Rita</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>La Magdalena</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Hospital IESS</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Santa Bárbara</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>La Mascota</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>UCE</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Mena Dos</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Dos Puentes S/N</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Estación Central Quitumbe	<input type="checkbox"/>	Biloxi	<input type="checkbox"/>	Dos Puentes N/S	<input type="checkbox"/>	Hacienda El Carmen	<input type="checkbox"/>	La Santiago	<input type="checkbox"/>	San Diego	<input type="checkbox"/>	Fundeporte	<input type="checkbox"/>	Alonso de Ángulo	<input type="checkbox"/>	San Roque	<input type="checkbox"/>	Chillogallo	<input type="checkbox"/>	El Pintado	<input type="checkbox"/>	El Tejar	<input type="checkbox"/>	Santa Rita	<input type="checkbox"/>	La Magdalena	<input type="checkbox"/>	Hospital IESS	<input type="checkbox"/>	Santa Bárbara	<input type="checkbox"/>	La Mascota	<input type="checkbox"/>	UCE	<input type="checkbox"/>	Mena Dos	<input type="checkbox"/>	Dos Puentes S/N	<input type="checkbox"/>		
Estación Central Quitumbe	<input type="checkbox"/>	Biloxi	<input type="checkbox"/>	Dos Puentes N/S	<input type="checkbox"/>																																						
Hacienda El Carmen	<input type="checkbox"/>	La Santiago	<input type="checkbox"/>	San Diego	<input type="checkbox"/>																																						
Fundeporte	<input type="checkbox"/>	Alonso de Ángulo	<input type="checkbox"/>	San Roque	<input type="checkbox"/>																																						
Chillogallo	<input type="checkbox"/>	El Pintado	<input type="checkbox"/>	El Tejar	<input type="checkbox"/>																																						
Santa Rita	<input type="checkbox"/>	La Magdalena	<input type="checkbox"/>	Hospital IESS	<input type="checkbox"/>																																						
Santa Bárbara	<input type="checkbox"/>	La Mascota	<input type="checkbox"/>	UCE	<input type="checkbox"/>																																						
Mena Dos	<input type="checkbox"/>	Dos Puentes S/N	<input type="checkbox"/>																																								
Datos relevantes sobre la tabulación, análisis y sistematización de las encuestas	<p>Día de tabulación, análisis y sistematización: martes 05 de marzo del 2013 desde las 10:00 hasta las 15:30</p> <p>Lugar: Casa de Andrea Salgado ubicada en el sector de Cotocollao en la ciudad de Quito.</p> <p>Responsables: Andrea Salgado Danny Trujillo</p>																																										
Resultados Obtenidos.	Los resultados se redactan a continuación en cuadros estadísticos y gráficos.																																										

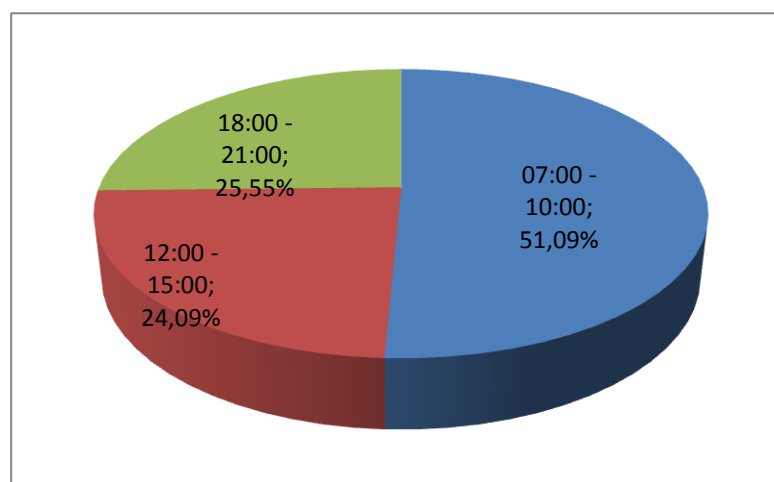
Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Cuadro 11: Resultado de la hora a Intervenir (Pregunta 1)

	Intervalo de Tiempo a Intervenir									Total	Porcentaje
	Hombres				Mujeres						
	Tercera Edad	Adolescentes	Adultos	Capacidades Diferentes	Tercera Edad	Adolescentes	Adultas	Capacidades Diferentes	Embarazadas o con niños en brazos.		
07:00 – 10:00	7	9	14	5	5	11	9	1	8	70	51,09
12:00 – 15:00	4	3	4	0	4	5	7	0	6	33	24,09
18:00 – 21:00	5	7	9	1	1	7	5	0	0	35	25,55
Total Personas	16	19	27	6	10	23	21	1	14	100 % (137 personas)	
Porcentaje	11,68	13,87	19,71	4,38	7,30	16,79	15,33	0,73	10,22		
	49,64				50,37						

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Gráfico 8: Estadísticas Horario a intervenir.



Del total de encuestados: el 51,09% asegura de 07:00 a 10:00 existe aglomeración, el 25,55% de 18:00 a 21:00 y el 24,09% de 12:00 a 15:00.

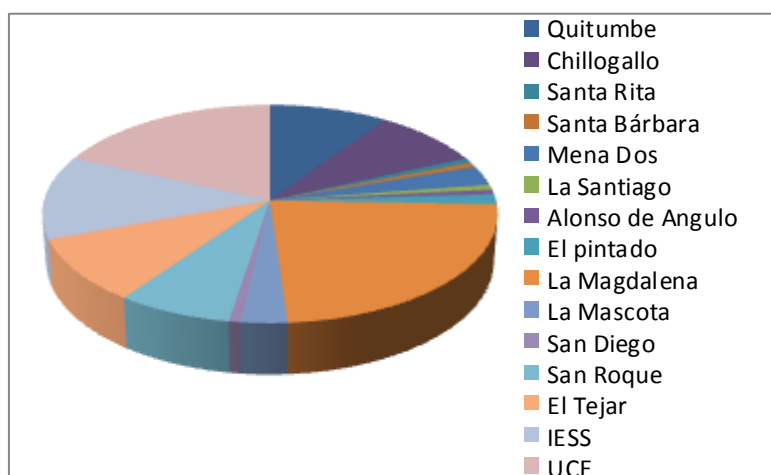
Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Cuadro12: Resultado de paradas a Intervenir (Pregunta 2)

	Respondientes									Total	Porcentaje
	Hombres				Mujeres						
	Tercera Edad	Adolescentes	Adultos	Capacidades Diferentes.	Tercera Edad	Adolescentes	Adultas	Capacidades Diferentes.	Embarazadas o con niños en brazos.		
Quitumbe	4	0	1	1	0	5	1	0	1	13	9,49
Chillogallo	0	1	7	0	1	0	2	0	1	12	8,76
Santa Rita	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,73
Santa Bárbara	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,73
Mena Dos	0	0	3	0	0	0	0	0	1	4	2,92
La Santiago	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,73
Alonso de Angulo	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,73
El pintado	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1,46
La Magdalena	4	2	1	0	6	2	13	1	3	32	23,36
La Mascota	0	3	0	0	0	1	0	0	0	4	2,92
San Diego	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,73
San Roque	4	0	3	0	2	0	0	0	1	10	7,30
El Tejar	2	1	0	1	0	3	5	0	1	13	9,49
IESS	2	1	10	2	0	2	0	0	0	17	12,41
UCE	0	10	1	2	0	9	0	0	3	25	18,25
Total Personas	16	19	27	6	10	23	21	1	14	100% (137 encuestados)	
Porcentaje	11,68	13,87	19,71	4,38	7,30	16,79	15,33	0,73	10,22		
	49,64				50,37						

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Gráfico 9: Estadísticas de paradas a Intervenir



Del total de encuestados: el 23,36% asegura que la parada La Magdalena se aglomera en el intervalo de 07:00 a 10:00, el 18,25% en la UCE, el 12,41% en el IESS, el 9,49% en la estación central Quitumbe. Se redacta solo estas cuatro paradas, ya que son las de mayores porcentajes y las que serán intervenidas.

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Después de analizar los cuadros:

El horario de mayor aglomeración en “Corredor Sur Occidental” es en el intervalo de 07:00 a 10:00 de la mañana, las paradas con mayor aglomeración en orden del mayor a menor son: La Magdalena, UCE, IESS, Quitumbe, por lo tanto estos serán los parámetros a tener en cuenta para intervenir en el área.

Existe mayor demanda de Mujeres, en su mayoría adolescentes, quienes utilizan el servicio de transporte “Corredor Sur Occidental”, en el horario de 07:00 a 10:00 de la mañana, en las paradas La Magdalena, UCE, IESS y Quitumbe; en el caso de los hombres, existe mayor demanda de adultos.

Este proceso fue de gran utilidad para encontrar la fuente específica y reducida, con una muestra objetiva y estratégica; en el proceso de búsqueda se añade una forma participativa y dinámica, que impulsa la confianza y elimina la presencia de cualquier rasgo de dominante y superposición de perspectivas.

- *Sistematización de Encuesta aplicada a grupos específicos de usuarios, en paradas y horario determinados*

Se aplicó una encuesta a usuarios en cada parada y horarios específicos, luego de haber planificado la actividad y la forma de realizarlo.

Cuadro 13: Actividad previa a la aplicación de la encuesta a grupos específicos.

Objetivo	Formar 2 grupos de 5 integrantes, cada uno perteneciente a diferente grupo poblacional, en paradas y horario resueltos en la primera encuesta, teniendo como moderadores a los autores del trabajo de investigación.
Actividad	Definición de integrantes para los grupos a ser encuestados en las paradas.
Resultado	<p><i>Para la magdalena</i></p> <p>-Grupo 1: Mujer embarazada o con niños en brazos, mujer adulta, Hombre con capacidades diferentes, mujer adolescente y hombre adulto.</p> <p>- Grupo 2: Hombre adulto, hombre adolescente, mujer con capacidades diferentes, mujer de la tercera edad, hombre de la tercera edad.</p> <p><i>Para la UCE</i></p> <p>- Grupo 1: Mujer embarazada o con niños en brazos, mujer adulta, Hombre Tercera Edad, mujer adolescente y hombre adolescente.</p> <p>- Grupo 2: Hombre adulto, hombre adolescente, mujer con capacidades diferentes, mujer adulta, hombre con capacidades diferentes.</p> <p><i>Para IESS</i></p> <p>- Grupo 1: Mujer de la tercera edad, mujer adolescente, Hombre adolescente, mujer adulta y hombre adulto.</p> <p>- Grupo 2: Hombre adulto, hombre adolescente, mujer embarazada o con niños en brazos, mujer tercera edad, hombre de la tercera edad.</p> <p><i>Para Quitumbe</i></p> <p>- Grupo 1: Mujer con capacidades diferentes, mujer adulta, hombre adolescente, mujer adolescente y hombre tercera edad.</p> <p>- Grupo 2: Hombre adulto, hombre adolescente, mujer adolescente, mujer adulta, hombre de la tercera edad.</p>
Fecha y Duración	06/ 03/ 2013 de 10:00 a 12:00
Lugar	Casa de Andrea Salgado ubicada en el sector de Cotocollao en la ciudad de Quito
Responsables	Andrea Salgado y Danny Trujillo

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

- ***Sistematización de encuesta aplicada a grupos de usuarios en horario y paradas específicas***

Después de aplicar una encuesta, en esta ocasión, a los grupos de usuarios armados de forma estratégica en paradas y horario se sistematiza los resultados obtenidos (Véase Anexo 4 para verificar el respaldo fotográfico de la aplicación).

Cuadro 14: Sistematización de encuesta aplicada a grupos de usuarios en horario y paradas específicas.

Objetivo de la encuesta	Encontrar determinados subproblemas y elaborar árbol de problemas, árbol de objetivos y plantear estrategias preliminares.
Procedimiento de aplicación	A cada integrante de los grupos conformados, se le realiza la encuesta; los investigadores receptan las respuestas y marcan en las hojas.
Lugar de aplicación de la encuesta	Paradas la Magdalena, UCE, IESS y Quitumbe.
Fecha de aplicación de la encuesta.	Jueves 07 de marzo del 2013 desde las 07:00 hasta las 10:00
Encuestadores	- Andrea Salgado - Danny Trujillo
Diseño de la encuesta.	<p>1. Priorice. ¿Cuál de las siguientes temáticas cree Ud. posee más problemas en el Servicio de transporte “Corredor Sur Occidental”?</p> <p>Organización entre usuarios <input type="checkbox"/></p> <p>Sistemas de Información. <input type="checkbox"/></p> <p>Seguridad en el entorno. <input type="checkbox"/></p> <p>Participación con la empresa. <input type="checkbox"/></p> <p>Otros: <input type="checkbox"/></p> <p>2. ¿Cuál cree es el factor del problema?</p> <p>Empresa. <input type="checkbox"/></p> <p>Usuarios. <input type="checkbox"/></p> <p>Servidores Público <input type="checkbox"/></p> <p>Otros:</p> <p>3. ¿Quiénes son los usuarios afectados?</p> <p>Hombres <input type="checkbox"/></p> <p>Mujeres <input type="checkbox"/></p> <p>Otras identidades de género <input type="checkbox"/> (Transexuales, travestis, etc.)</p> <p>4. ¿Qué grupo específico de estos usuarios es el más afectado?</p> <p>Tercera Edad <input type="checkbox"/></p> <p>Adolescentes <input type="checkbox"/></p> <p>Adulto/as <input type="checkbox"/></p> <p>Con Capacidades Diferentes <input type="checkbox"/></p> <p>Embarazadas o con niños en brazos <input type="checkbox"/></p> <p>5. Especifique, cada integrante un determinado problema.</p>
Resultados Obtenidos.	Los resultados se redactan a continuación en cuadros estadísticos y gráficos.

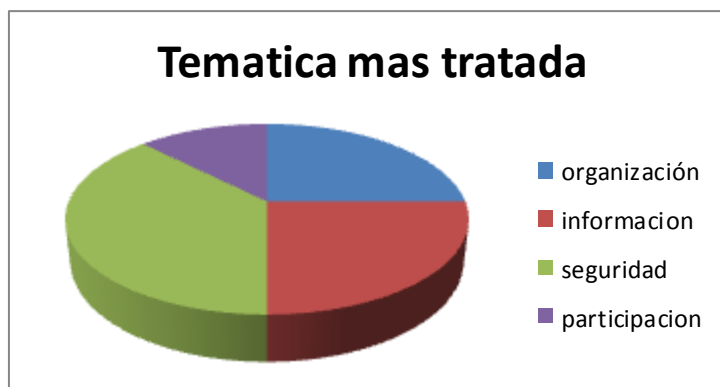
Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Cuadro 15: Temáticas y problemáticas seleccionadas por Grupos Conformados (Pregunta 1).

		Organización	Información	Seguridad	Participación
La Magdalena	Grupo1	X			
	Grupo2			X	
UCE	Grupo1		X		
	Grupo2				X
IESS	Grupo1			X	
	Grupo2		X		
Quitumbe	Grupo1	X			
	Grupo2			X	

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Gráfico 10: Estadísticas de temáticas y problemáticas.



De los 8 grupos encuestados, el 50% identifican como temática, entre Organización e Información con porcentajes iguales cada una, el 37,5% identifican, la seguridad y el 12,5% la participación.

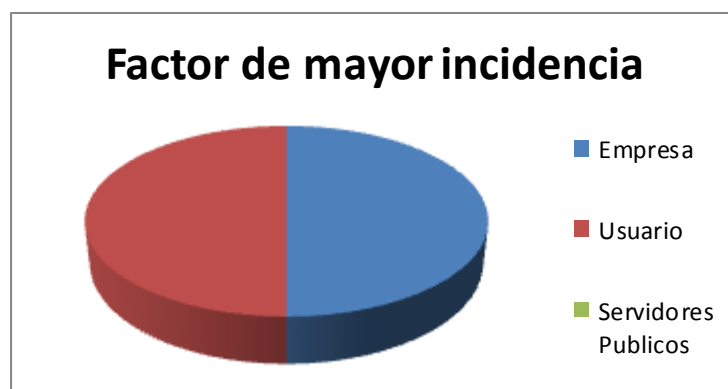
Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Cuadro 16: Factores con mayor incidencia en las problemáticas seleccionadas por grupos conformados (pregunta 2).

		Empresa	Usuarios
La Magdalena	Grupo1	X	
	Grupo2		X
UCE	Grupo1		X
	Grupo2	X	
IESS	Grupo1		X
	Grupo2	X	
Quitumbe	Grupo1		X
	Grupo2	X	

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Gráfico 11: Estadísticas de los factores con mayor incidencia en las problemáticas



De los 8 grupos encuestados, el 50% piensa que la empresa es el factor incidente del problema, el resto los usuarios.

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Cuadro17: Usuarios afectados, desde una perspectiva de género (Pregunta 3)

		Mujeres	Hombres
La Magdalena	Grupo1	X	
	Grupo2	X	
UCE	Grupo1	X	
	Grupo2		X
IESS	Grupo1		X
	Grupo2		X
Quitumbe	Grupo1	X	
	Grupo2	X	

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Gráfico 12: Estadísticas de usuarios afectados, desde una perspectiva de género



De los 8 grupos encuestados, el 62,5% piensa que las mujeres son las más afectadas y el 37.5% los hombres.

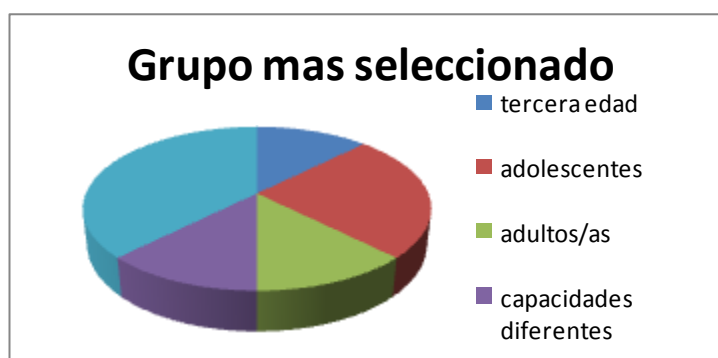
Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Cuadro18: Grupos específicos de usuarios, seleccionados por grupos conformados (pregunta 4).

		Tercera Edad	Adolescentes	Adulto/as	Capacidades Diferentes	Embarazadas o con niños en brazos
La Magdalena	Grupo1					X
	Grupo2					X
UCE	Grupo1					X
	Grupo2		X			
IESS	Grupo1				X	
	Grupo2			X		
Quitumbe	Grupo1	X				
	Grupo2		X			

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Gráfico 13: Estadísticas de los grupos específicos de usuarios afectados



De los 8 grupos encuestados, el 37,5% piensa que las mujeres embarazadas o con niños en brazos son las más afectadas, los demás grupos deben ser analizados en función a la tabla, ya que cada grupo analiza una especificidad de condición tanto en hombres como en mujeres.

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Cuadro 19: Especificación de problemas (pregunta 5).

La Magdalena	Grupo1	La empresa tiene ineficientes programas de organización con énfasis en mujeres embarazadas o niños en brazos.
		No hay campañas eficientes sobre el tratado a mujeres embarazadas o con niños en brazos en el bus, propuestas por la empresa.
		La empresa no difunde efectivamente formas de atención prioritaria en caso de emergencia, a mujeres embarazadas o con niños en brazos.
		La empresa capacita muy poco al personal de seguridad sobre el tratado a mujeres embarazadas o con niños en brazos.
		Las políticas de la empresa al parecer, no incluyen del todo a mujeres embarazadas o con niños en brazos.
	Grupo2	Algunos usuarios tienen poca conciencia sobre mujeres embarazadas o con niños en brazos y cometen actos delictivos contra ellas.
		Gran parte de usuarios, en su mayoría hombres, no les interesa mucho la seguridad de mujeres embarazadas o con niños en brazos
		Los usuarios convierten en poco seguro el espacio para mujeres embarazadas o con niños en brazos, ignorándolas o viéndolas como obstáculo.
		Existen algunos usuarios que atentan contra la integridad física y psicológica de las mujeres embarazadas o con niños en brazos, por medio de insultos o agresiones, en el momento de aglomeración.
		Los usuarios no dejan entrar o salir con total seguridad de unidades de transporte a mujeres embarazadas o con niños en brazos.
UCE	Grupo1	Los usuarios que conocen el entorno, poseen poca tolerancia para informar sobre paradas, el lugar o formas de trasladarse.
		Los usuarios no transmiten información sobre la importancia de ceder asiento a mujeres embarazadas o con niños en brazos.
		Los usuarios no tienen presentes las políticas y objetivos para los grupos vulnerables que contiene el plan nacional, inculcando respeto y priorización de los mismos.
		Los usuarios están poco informados sobre las condiciones de espacio público para mujeres embarazadas o con niños en brazos.
		Transmisión de conceptos machistas sobre mujeres embarazadas, que son transmitidos a las relaciones interpersonales en el transporte público, generando inequidad.
	Grupo2	La empresa tiene formas ineficientes de eliminar la discriminación hacia otros jóvenes, en el transporte público.
		La empresa tiene una forma ineficiente de transmitir respeto a colegiales y universitarios, los demás grupos exigen respeto, pero no respetan a los demás.
		La empresa no crea espacios donde los jóvenes puedan expresar sus exigencias, en cuanto a derechos, o necesidades.
		La empresa tiene políticas débiles sobre que incluya a los jóvenes y su desarrollo en el transporte público.
		La empresa no instaura espacios de debate y sugerencias, claros y totalmente incluyentes.
IESS	Grupo1	Los usuarios no concientizan del todo la vulnerabilidad de personas con capacidades diferentes
		Los vendedores con capacidades diferentes se exponen al aglutinamiento de usuarios, y generan además desorganización.
		Los usuarios atentan contra la integridad de personas con capacidades diferentes mientras se aglutinan en las unidades de transporte.
		Los usuarios no permiten la salida o entrada totalmente segura a personas con capacidades diferentes.
		Poca capacitación de los usuarios y servidores públicos sobre el trato a personas con capacidades diferentes en el transporte urbano.
	Grupo2	La empresa no difunde efectivamente información y campañas para actuar de forma adecuada en el entorno.
		La empresa no capacita adecuadamente a empleados para dar información.
		Existen sistemas de información poco claro, las personas que utilizan por primera vez el corredor, se pierde.
		La información que da la empresa sobre el entorno es poco clara.
		La gente no tiene tolerancia para informar sobre como desenvolverse en el transporte público.

Quitumbe	Grupo1	Gran parte de usuarios, en su mayoría jóvenes, no priorizan a mujeres de la tercera edad en la disposición de asientos, y lugares confortables en el transporte público
		Los usuarios impulsan patrones de egoísmo e individualidad, y excluyen al adulto mayor al momento de ingresar a las unidades.
		Los usuarios no respetan el lugar y ensucian, dañan unidades, personas en estado etílico generan una mala imagen y vuelven el lugar antihigiénico
		Algunas recaudadoras no saben quienes pertenecen a la tercera edad, niños, mujeres con niños en brazos, etc. y cobran el pasaje normal.
		Los estudiantes no reciben capacitación adecuada en las escuelas o en las familias, sobre respeto y cortesía con los adultos mayores.
	Grupo2	La empresa no difunde campañas activas para la eliminación de estereotipos adoptados por adolescentes, que crean inseguridad desde las adolescentes en el espacio.
		Las mujeres jóvenes no pueden viajar de forma tranquila y placentera, ya que hay gente irrespetuosa, y la empresa no ha logrado la eliminación total de este hecho.
		La empresa motiva de forma inadecuada campañas para eliminar estereotipos de inseguridad, sobre mujeres adolescentes afro descendientes.
		La importancia y el rol de la mujer como grupo vulnerable, es tomado a la ligera en las políticas de la empresa, eso puede evidenciarse en ineficientes campañas.
		La empresa, tal parece que no toma en cuenta la opinión de los usuarios, ya que aun existe acoso en el bus.

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Después de analizar los cuadros se concluye de manera general:

Los usuarios muestran inconformidad en el tema de seguridad, desplazando a un segundo lugar a la información y organización, hasta mostrar a la participación como el tema con menores problemas, tanto la empresa como los usuarios son los factores que impulsan subproblemas, y quienes se ven mas afectadas son el grupo de mujeres embarazadas o con niños en brazos (posteriormente, en base al análisis del cuadro con lo referente a los problemas específicos, se elaboran: árbol de problemas, matrices FODA y DOFA.

- ***Sistematización de encuesta aplicada a servidores públicos en paradas y horarios específicos.***

Se aplicó una encuesta a servidores públicos en cada parada y horarios específicos, mientras se aplicaba la encuesta a usuarios.

Cuadro 20: Sistematización de encuesta aplicada a servidores públicos en horario y paradas específicas.

Objetivo de la encuesta	Receptar e incluir al árbol de problemas la percepción de servidores públicos, sobre las causas del problema.
Procedimiento de la aplicación	Aplicación a 12 servidores públicos (4 integrantes de seguridad, 4 de recaudación y 4 de limpieza) en las diferentes paradas donde se realizó las encuestas a usuarios, de forma asistida, donde los encuestadores hicieron la pregunta y escribieron la respuesta, evitando incomodidad en servidores públicos y usuarios.
Lugar de aplicación de la encuesta	Paradas la Magdalena, UCE, IESS y Quitumbe.
Fecha de aplicación de la encuesta.	Jueves 07 de marzo del 2013 desde las 07:00 hasta las 10:00
Encuestadores	- Andrea Salgado - Danny Trujillo
Diseño de la encuesta.	<p>1. ¿Cuáles cree son los problemas existentes, en cuanto a la relación con los usuarios y lo referente a la organización de estos, en el espacio público?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poca atención de usuarios a señales de advertencia, informativa, peligro, etc. <input type="checkbox"/> - Poca cordialidad, respeto y responsabilidad tanto con el espacio, como con servidores públicos y entre otros usuarios <input type="checkbox"/> - Información poco clara distribuida por la empresa <input type="checkbox"/> - Otros : _____ <p>2. ¿Cómo se informa a los usuarios sobre el entorno y la manera de desenvolverse en el espacio (paradas, precios, buses que deben tomar, etc)?</p> <ul style="list-style-type: none"> - La empresa capacita sobre la información a los empleados <input type="checkbox"/> - La empresa solo distribuye la información y ordena a servidores públicos ponerla <input type="checkbox"/> - Los servidores públicos investigan y dan información a los usuarios <input type="checkbox"/> - Otros : _____ <p>3. ¿Cómo se comunica o mantiene contacto el personal con entidades superiores o jefes?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indirectamente, vía cualquier medio de comunicación tecnológico <input type="checkbox"/> - Directamente, vía dialogo. <input type="checkbox"/> - Otros : _____ <p>4. ¿Cómo es su intervención en las decisiones de la empresa?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Total <input type="checkbox"/> - Parcial. <input type="checkbox"/> - Nula <input type="checkbox"/>
Resultados Obtenidos.	Los resultados se redactan a continuación en cuadros estadísticos y gráficos.

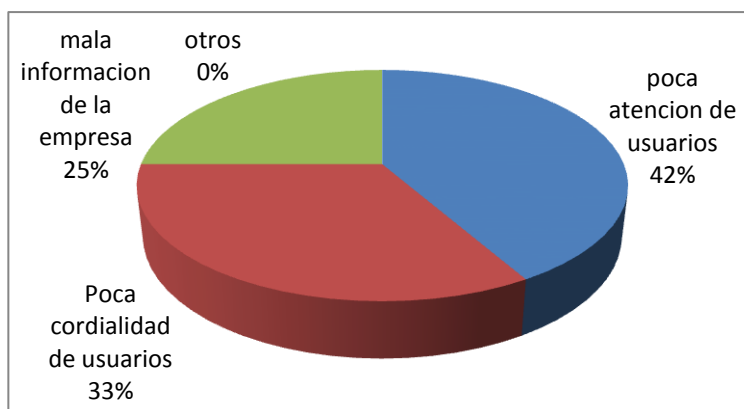
Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Cuadro 21: Resultado percepción de servidores públicos sobre problemas de organización (pregunta 1).

	Personal Seguridad	Personal Limpieza	Personal Recaudación	Total	Porcentaje
- Poca atención de usuarios a señales de advertencia, informativa, peligro, etc.	1	1	3	5	41,67
- Poca cordialidad, respeto y responsabilidad tanto con el espacio, como con servidores públicos y entre otros usuarios	2	1	1	4	33,33
- Información poco clara distribuida por la empresa	1	2	0	3	25,00
- Otros	0	0	0	0	0,00

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Gráfico 14: Estadísticas de problemas desde la percepción de los servidores públicos



De los 12 servidores públicos encuestados, el 41,67% piensa que hay poca atención de usuarios a señales de advertencia, informativas, peligro, etc, el 33,33% poca cordialidad de los mismo y 25% la empresa es la culpable de la mala información.

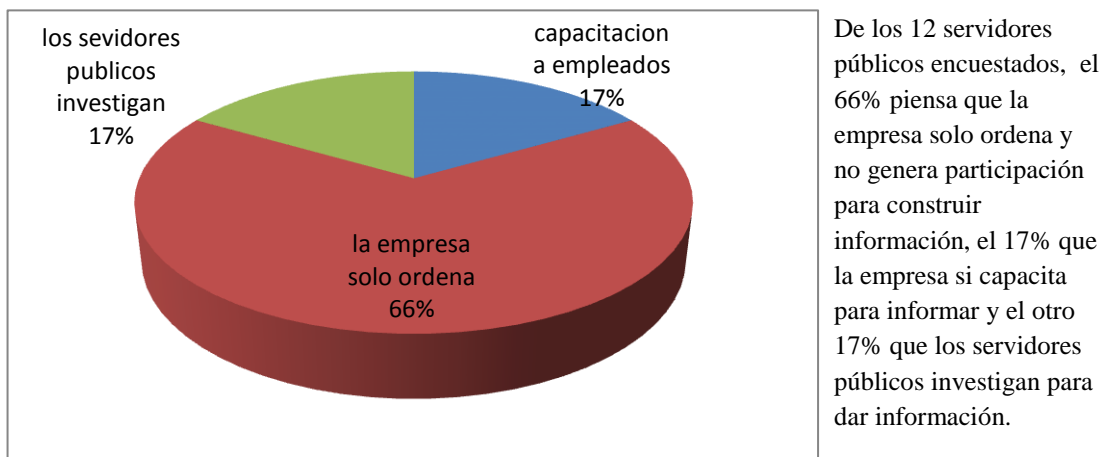
Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Cuadro 22: Resultado percepción de servidores públicos sobre información en el espacio (pregunta 2)

	Personal Seguridad	Personal Limpieza	Personal Recaudación	Total	Porcentaje
- La empresa capacita sobre la información a los empleados	0	0	2	2	16,67
- La empresa solo distribuye la información y ordena a servidores públicos ponerla	4	4	0	8	66,67
- Los servidores públicos investigan y dan información a los usuarios	0	0	2	2	16,67
- Otros	0	0	0	0	0,00

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Gráfico 15: Estadísticas sobre la información en el “Corredor Sur Occidental”, desde la percepción de los servidores públicos.



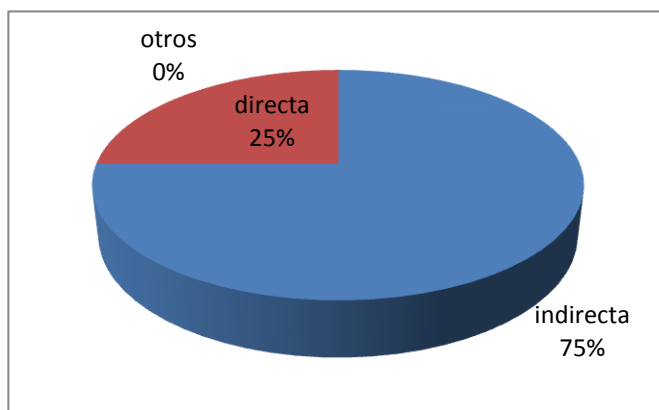
Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Cuadro 23: Resultado percepción de servidores públicos sobre comunicación con la empresa (pregunta 3)

	Personal Seguridad	Personal Limpieza	Personal Recaudacion	Total	Porcentaje
- Indirectamente, vía cualquier medio de comunicación tecnológico	3	4	2	9	75,00
- Directamente, vía dialogo.	1	0	2	3	25,00
- Otros	0	0	0	0	0,00

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Gráfico 16: Estadísticas sobre la comunicación en el “Corredor Sur Occidental”, desde la percepción de los servidores públicos



De los 12 servidores públicos encuestados, el 75% piensa que la comunicación con la empresa es indirecta, y el 25% directa.

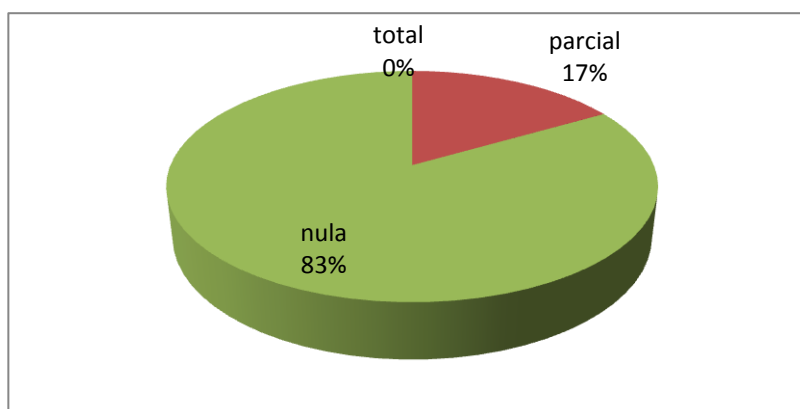
Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Cuadro 24: Resultado percepción de servidores públicos sobre participación en decisiones de la empresa (pregunta 4)

	Personal Seguridad	Personal Limpieza	Personal Recaudación	Total	Porcentaje
- Parcial	1	0	1	2	16,67
- Nula	3	4	3	10	83,33

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Gráfico 17: Estadísticas sobre la participación en el “Corredor Sur Occidental”, desde la percepción de los servidores públicos



De los 12 servidores públicos encuestados, el 83% piensa que la participación de ellos en las políticas de la empresa es nula y el 17% parcial.

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Como conclusión, la definición de percepciones desde los servidores públicos a tener en cuenta para la elaboración del árbol de problemas son:

- La mayoría de usuarios optan por el desorden, no hacen caso de advertencias, avisos, muchas veces son groseros y no respetan a los servidores públicos, existe poco respeto por el espacio y destruyen las instalaciones, no generan dialogo con nosotros, solo exigencias. La información que obtienen es la que se nos ha propiciado.

- La empresa posee ineficientes sistemas de concientización a usuarios sobre el orden en el espacio e imparte normas de opresión, no se comunican adecuadamente con el personal administrativo, de limpieza o personal de seguridad. La empresa no explica de forma clara la manera de informar a los usuarios.

2.1.4 Conclusiones generales de diagnóstico

Existe un problema de desorganización entre usuarios a causa de ineficientes sistemas de información, así como poca participación de los mismos en políticas de la empresa, además las propuestas comunicativas actuales se muestran como poco eficientes, ya que no existe un notable cambio ni desintegración parcial del problema planteado.

Los usuarios fueron quienes debatieron, analizaron y encontraron sus propios problemas, tendencias, recursos comunicativos, experiencias y, percepciones; esto, para esclarecer sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, categorías importantes para la definición posterior de objetivos, estrategias y propuestas de desarrollo.

Los problemas y necesidades encontradas desde los usuarios y servidores públicos del servicio de transporte “Corredor Sur Occidental”, se resumen a continuación:

- La reestructuración de políticas de la Empresa de Pasajeros de Quito, encargada del “Corredor Sur Occidental”, no incluye en su totalidad a las mujeres embarazadas o con niños en brazos, lo que muestra ineficaz designación de espacio y poca capacitación al personal de servicio para la atención prioritaria.

- Poca concientización por parte de usuarios sobre el tratado y formas de crear un ambiente seguro para mujeres embarazadas o con niños en brazos.

- La empresa posee estrategias de campañas que se muestran ineficientes, sobre seguridad a colegialas y universitarias en el transporte público, así como de respeto y responsabilidad.

- Comportamiento inapropiado por parte de usuarios en su mayoría hombres, con mujeres embarazadas o con niños en brazos, a causa de la transmisión de patrones discriminatorios por medios masivos, así como la poca transmisión de información que obtienen en su totalidad los usuarios.
- Existe poca cultura de respeto por el lugar y, en el mismo, constante presencia de patrones de discriminación y xenofobia. Además la empresa no crea espacios de participación.
- Existencia de campañas ineficaces que no desactivan el abuso de género, acoso y discriminación a las mujeres en el transporte público.
- Muchos usuarios no respetan la exclusividad de espacios seguros para personas con capacidades diferentes.
- Deficiente creación de espacios comunicativos sobre la adecuada seguridad y capacitación del tratado de personas con capacidades diferentes, por parte de la empresa.
- Poca capacitación a estudiantes sobre educación vial, inclusión y desenvolvimiento adecuado en el transporte público.
- Ineficiente renovación de señales de organización por parte de la empresa, así como dinámicas que inciten a los usuarios a organizarse.
- Usuarios inadecuadamente capacitados sobre mantenimiento y conservación de un espacio público digno.
- La empresa posee pocas estrategias y muchas de estas son opresivas, para fomentar la organización en el transporte público.
- La elaboración de información por parte de la empresa no satisface en la totalidad de las necesidades de los usuarios, además no combate la discriminación.

- La empresa no tiene proyectos óptimos de comunicación para terminar con la presencia de irrespeto por el espacio público y poca cortesía con mujeres adolescentes.

- Ineficiente readecuación de políticas que motiven la participación efectiva, total y dinámica de los usuarios a concientizar formas efectivas de desenvolvimiento.

La Empresa de Pasajeros de Quito y los usuarios del “Corredor Sur Occidental” poseen un inadecuado sistema comunicativo para mejorar la organización, participación, seguridad y apropiación del espacio público; a continuación es necesario definir el problema central y analizar posibles alternativas estratégicas, así como la viabilidad de las propuestas.

2.2 Análisis de problema central y posibilidades

2.2.1 Análisis de problema central

Para definir el problema central del árbol de problemas se analizaron de forma crítica, con un enfoque comunicacional, los resultados obtenidos en el *Cuadro 19: Especificación de problemas*, ya que fue el resultado base del proceso participativo anterior.

- *Priorización de problemas o nudos críticos*

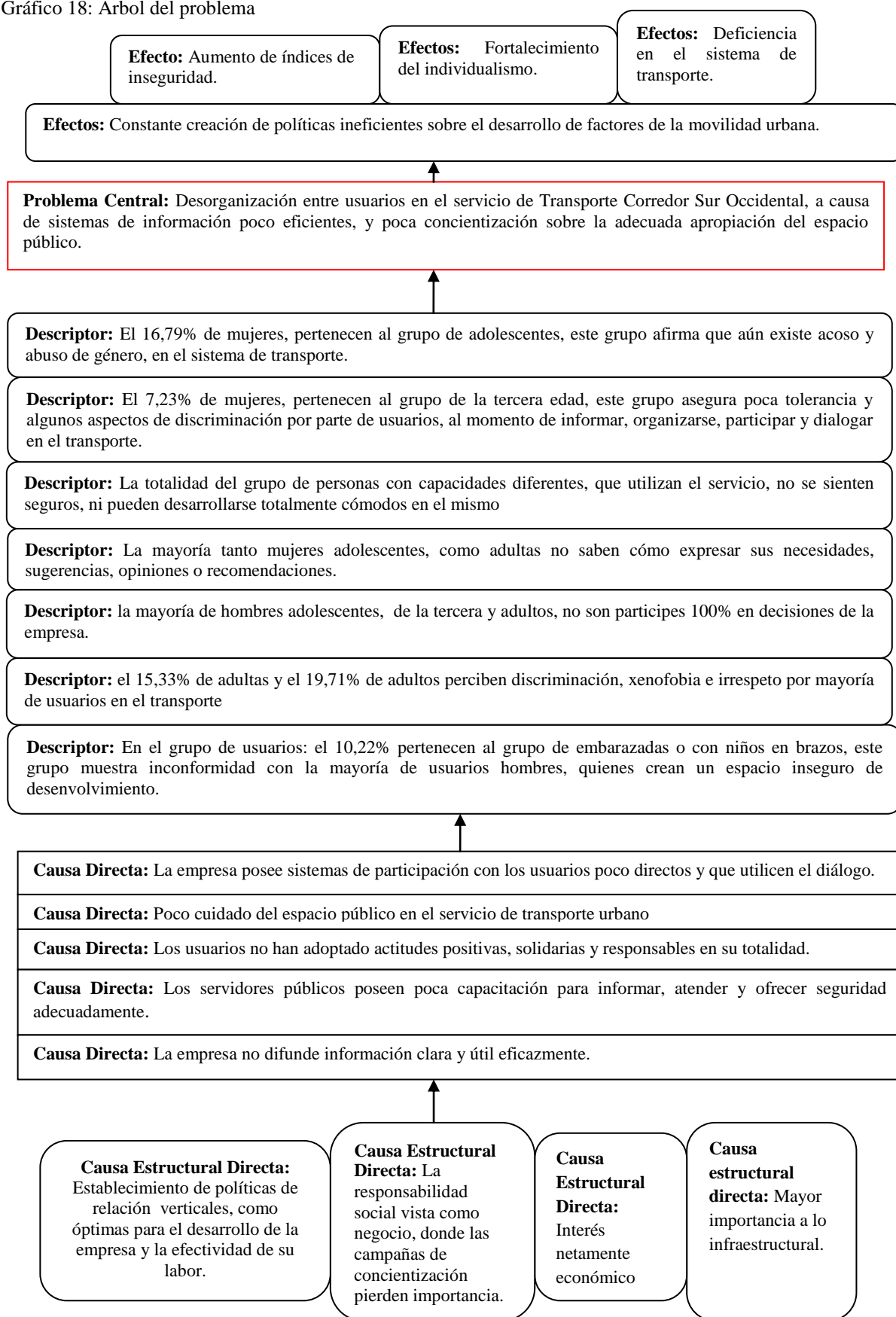
Cuadro 25: Priorización de problemas

	90% de usuarios generan desorganización en el Espacio	80% de usuarios no puede desenvolverse de manera efectiva en el entorno	30 % del personal está capacitado para atender e informar adecuadamente a los usuarios.	Total
Creación de estereotipos que convierten en espacios públicos inseguros a los andenes y unidades de transporte del “Corredor Sur Occidental”	1	3	1	5
Poca participación de usuarios en proyectos, soluciones y campañas propuestas por la Empresa de Pasajeros de Quito.	2	1	2	5
Poca concientización de usuarios sobre la adecuada apropiación del espacio.	3	3	1	7
Presencia de ineficientes sistemas informativos de desenvolvimiento en el “Corredor Sur Occidental”	3	3	3	9
Nudos críticos = total / n causas				
Nudos críticos = 6.5 (todas las causas que tengan este número o mayor a este)				

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

- **Árbol de Problemas**

Gráfico 18: Árbol del problema



Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

2.2.2 Análisis de involucrados y posibles alternativas

2.2.2.1 Análisis de involucrados

- *Externos*

Cuadro 27: Entidades externas a la problemática y definición de roles en relación con el “Corredor Sur Occidental”.

Ministerio de Obras Publicas	<i>Establece las normas de ingeniería civil aplicadas a las obras viales y de construcción y mantenimiento de las vías de comunicación de interés nacional. (Demoraes; 2005: 58)</i>
Consejo Provincial de Pichincha.	<i>Dirigir y realizar las obras viales de carácter provincial e interprovincial, promover convenios de intercambios con los municipios para llevar a cabo conjuntamente obras de interés común, tales como ejes de comunicación y presentar un plan general de desarrollo provincial (Demoraes; 2005: 58)</i>
Consejo Provincial de Tránsito de Pichincha	<i>Definir los itinerarios y las frecuencias de los buses intercantonales y aplica las directrices tarifarias determinadas por el Consejo Nacional de Tránsito. (Demoraes; 2005: 61)</i>
Jefatura Provincial de Tránsito de Pichincha	<i>Controlar el parque automovilístico y la matriculación de los vehículos (Demoraes; 2005: 61)</i>
Consejo Nacional de Tránsito	<i>Determinar el precio del transporte colectivo interprovincial e intercantonal (Demoraes; 2005: 61)</i>
Municipios	<i>Construir, mantener, asear, embellecer y reglamentar el uso de los caminos, calles, plazas y demás espacios públicos (Demoraes; 2005: 57)</i>
Centro de Control de Operación	<i>Monitorear las condiciones de circulación vehicular urbana (Demoraes; 2005: 61) e informar acerca de los problemas de tránsito a los organismos competentes (Demoraes; 2005: 62)</i>
Policía Nacional	Controlar accidentes de tránsito y congestiónamiento de vías.
Bomberos y Defensa Civil	Tratar problemas de inundaciones y catástrofes naturales en las vías.

Fuente: (Demoraes, 2005)

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

- **Internos**

Cuadro 28: Personal interno de la Empresa de Pasajeros de Quito y definición de roles en relación con el “Corredor Sur Occidental”.

Área	Integrantes	Funciones específicas	Aspecto importante en relación con la problemática
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Director Eduardo Sierra. - Jefe de Área Jorge Altamirano - Asistente Alfredo Sandoval 	<ul style="list-style-type: none"> - Operar y administrar el servicio de transporte público de pasajeros. - Brindar asesoría técnica especializada a instituciones públicas o privadas, nacionales o extranjeras. - Explotar el corredor central Trolebús que forma parte del sistema integrado del Transporte Metrobús-Q, de acuerdo con las disposiciones emanadas por el Municipio de Quito, acorde a Ley Orgánica de Empresas Públicas. 	<p>La empresa es quien otorga permisos para realizar investigaciones, así como es la encargada de la disposición de presupuesto para proyectos encaminados al desarrollo del servicio, desde cualquier área.</p>
Comunicación	<p>Ing. Christian Gavilanes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rendir cuentas, informar a directores y mostrar proyectos, a través de ruedas de prensa, planes de comunicación. - Realizar campañas contra el tráfico, uso exclusivo de la vía y toma de actitudes positivas por parte de usuarios. - Mantener y adecuar constantemente la página web 	<p>Esta área es la única entidad responsable de la comunicación organizacional existente en la empresa.</p>

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Cuadro 29: Matriz de clasificación y categorización de involucrados con respecto a los usuarios

Involucrado	Tipo de Comunicación con los Usuarios.	Tipo de Actor	Categoría Estratégica
Empresa de Pasajeros de Quito	Vertical e Indirecta	Externo	Aliados
Cooperativas asociadas.	Horizontal y Directa	Externo	Aliados
Servidores Públicos	Horizontal y Directa	Externo	Aliados
Municipio	Vertical y Indirecta	Externo	Aliados
Ministerio de Transporte y Obras Públicas	Vertical y Indirecta	Externo	Aliados
Secretaría Nacional de Comunicación	Vertical y Indirecta	Externa	Aliados

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Cuadro 30: Matriz de clasificación y categorización de involucrados con respecto a la Empresa de Pasajeros de Quito

Involucrado	Tipo de Comunicación con los Usuarios.	Tipo de Actor	Categoría Estratégica
Usuarios	Vertical e Indirecta	Interno	Beneficiarios
Cooperativas asociadas.	Vertical e Indirecta	Interno	Aliados
Servidores Públicos	Vertical e Indirecta	Interno	Aliados
Municipio	Indirecta y Vertical	Externo	Aliados
Ministerio de Transporte y Obras Públicas	Indirecta y Vertical	Externo	Aliados
Secretaría Nacional de Comunicación	Indirecta y Vertical.	Externa	Aliados

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Cuadro 31: Matriz de clasificación y categorización de involucrados con respecto a las Cooperativas Asociadas.

Involucrado	Tipo de Comunicación con los Usuarios.	Tipo de Actor	Categoría Estratégica
Usuarios	Vertical e Indirecta	Interno	Beneficiarios
Empresa de Pasajeros de Quito.	Vertical e Indirecta	Externa	Aliados
Servidores Públicos	Vertical e Indirecta	Existen Externos e Internos	Aliados
Municipio	Indirecta y Vertical	Externo	Aliados
Ministerio de Transporte y Obras Públicas	Indirecta y Vertical	Externo	Aliados
Secretaría Nacional de Comunicación	Indirecta y Vertical.	Externa	Aliados

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Cuadro 32: Matriz de clasificación y categorización de involucrados con respecto a los Servidores Públicos.

Involucrado	Tipo de Comunicación con los Usuarios.	Tipo de Actor	Categoría Estratégica
Usuarios	Horizontal y Directa	Internos	Beneficiarios
Empresa de Pasajeros de Quito.	Vertical e Indirecta	Externa	Aliados
Cooperativas Asociadas	Vertical e Indirecta	Externos	Aliados
Municipio	Indirecta y Vertical	Externo	Aliados
Ministerio de Transporte y Obras Públicas	Indirecta y Vertical	Externo	Aliados
Secretaría Nacional de Comunicación	Indirecta y Vertical.	Externa	Aliados

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Cuadro 33: Matriz de clasificación y categorización de involucrados con respecto al municipio

Involucrado	Tipo de Comunicación con los Usuarios.	Tipo de Actor	Categoría Estratégica
Usuarios	Vertical e Indirecta	Externo	Beneficiarios
Empresa de Pasajeros de Quito.	Vertical e Indirecta	Interna	Aliados
Cooperativas Asociadas	Vertical e Indirecta	Interna	Aliados
Servidores Públicos	Indirecta y Vertical	Interna	Aliados
Ministerio de Transporte y Obras Públicas	Indirecta y Vertical	Externo	Aliados
Secretaría Nacional de Comunicación	Indirecta y Vertical.	Externa	Aliados

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Cuadro 34: Matriz de clasificación y categorización de involucrados con respecto al Ministerio de Transporte y Obras Públicas

Involucrado	Tipo de Comunicación con los Usuarios.	Tipo de Actor	Categoría Estratégica
Usuarios	Vertical e Indirecta	Externo	Beneficiarios
Empresa de Pasajeros de Quito.	Vertical e Indirecta	Externa	Aliados
Cooperativas Asociadas	Vertical e Indirecta	Externa	Aliados
Servidores Públicos	Indirecta y Vertical	Interna y Externa	Aliados
Municipio	Indirecta y Vertical	Interno	Aliados
Secretaría Nacional de Comunicación	Indirecta y Vertical.	Externa	Aliados

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Cuadro 35: Matriz de clasificación y categorización de involucrados con respecto a la Secretaría Nacional de Comunicación.

Involucrado	Tipo de Comunicación con los Usuarios.	Tipo de Actor	Categoría Estratégica
Usuarios	Vertical e Indirecta	Externo	Beneficiarios
Empresa de Pasajeros de Quito.	Vertical e Indirecta	Externa	Aliados
Cooperativas Asociadas	Vertical e Indirecta	Externa	Aliados
Servidores Públicos	Indirecta y Vertical	Externa	Aliados
Municipio	Indirecta y Vertical	Externa	Aliados
Ministerio de Transporte y Obras Públicas	Indirecta y Vertical.	Externa	Aliados

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

2.2.2.2 Análisis de alternativas

- *Análisis FODA y DOFA*

Cuadro 36: Matriz FODA

<p>Fortalezas Internas</p> <p>F1: Los usuarios muestran interés por mejorar el servicio de transporte. F2: La demanda por el servicio hace al espacio, indicado para difusión de mensajes concientizadores. F3: La apertura de la empresa a crear campañas de concientización y mejoramiento. F4: La comunicación como recurso de la participación ciudadana.</p>	<p>Debilidades Internas</p> <p>D1: La creación de mensajes poco dinámicos que capten el interés de usuarios. D2: La limitación de presupuesto para investigaciones. D3: Los usuarios tienen algunas exigencias de infraestructura. D4: La EPQ cuenta con un sistema de comunicación Organizacional y no en su totalidad Social.</p>
<p>Oportunidades Externas</p> <p>O1: El nuevo contexto jurídico y político del Ecuador apoya iniciativas de participación y mejoramiento del espacio público, democracia, comunicación entre seres humanos, respeto y la responsabilidad como ciudadanos, respeto a la identidad, cultura y formas de expresión. O2: Sistemas de transporte en diferentes ciudades que adoptaran y aportaran a las estrategias.</p>	<p>Amenazas Externas</p> <p>A1: Existencia de proyectos e investigaciones débiles sobre participación, que apoyen a la creación de estrategias. A2: Falta de interés por otras entidades, como apoyo a proyectos. A3: La poca disposición de espacios para difundir mensajes concientizadores. A4: Dependencia suprema de la Secretaría Nacional de Comunicación para la elaboración de mensajes.</p>

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Cuadro 37: Matriz DOFA

	Fortalezas Internas	Debilidades Internas
Oportunidades Externas	<p>Alternativas Estratégicas para F1, F2, O1: Creación de mensajes para difundir en el “Corredor Sur Occidental”, con el objetivo de cambiar actitudes a favor del respeto, cuidado del entorno y organización en el mismo. para F3, F4, O2: Creación de campañas de concientización impulsadas desde la empresa con el objetivo de la participación ciudadana en el entorno. para F1, F2, O2: Difusión de mensajes en servicios parecidos para fortalecer la organización, responsabilidad y respeto, entre usuarios. para F3, F4, O1: Motivar a organismos nacionales a impulsar campañas favorables para la apropiación del espacio público.</p>	<p>Alternativas Estratégicas para D1, D2, O1: Crear productos comunicativos económicos y eficientes, enfocándose en el plan nacional del Buen Vivir y utilización de micromedios para D3, D4, O2: Readecuar la labor del departamento de comunicación de la EPQ, para impulsar la oferta comunicativa con responsabilidad social, en los diferentes servicios de transporte. para D1, D2, O2: Readecuar los productos comunicativos de la empresa para convertirlos: en dinámicos, eficientes, mejor detallados y con amplitud de cobertura. para D3, D4, O1: Difundir intereses sociales del plan nacional para aprovechar la infraestructura existente y mejorar los sistemas de comunicación humana.</p>
Amenazas Externas	<p>Alternativa Estratégica para F1, F2, A1: Orientar todas las campañas de comunicación a la participación ciudadana. para F3, F4, A2: Orientar la labor organizacional de la empresa a capacitar a organismos nacionales sobre la importancia de la organización en el transporte público en las políticas nacionales. para F1, F2, A2: Impulsar espacios de opinión, debate y sugerencias por parte de los usuarios para persuadir a entidades públicas a la labor social. para F3, F4, A1: Fortalecer proyectos de la empresa, orientándolos a la participación ciudadana. para F1, F2, A3: Reorientar el espacio publicitario comercial, a la propaganda y publicidad social, así como para información más detallada sobre el espacio. para F3, F4, A4: Crear estrategias en conjunto con la secretaria nacional de comunicación para la dualidad de emisión y creación de proyectos. para F1, F2, A4: Aprovechar la dependencia de la secretaria nacional de comunicación para difundir espacios de participación en el transporte público urbano. para F3, F4, A3: Campañas más efectivas de concientización social y colocación de mejor información sobre el entorno.</p>	<p>Alternativa Estratégica para D1, D2, A1: Crear mensajes orientados a y con participación ciudadana, para el cuidado del transporte público, de forma eficiente, eficaz y efectiva. para D3, D4, A2: Formar diversos espacios de comunicación en la empresa, donde se incluya una área exclusiva para las relaciones públicas. para D1, D2, A2: Crear productos comunicativos, proyectos y campañas orientados a la persuasión de la responsabilidad social de empresas, para mejorar el sistema de transporte público y la movilidad urbana como característica importante en el desarrollo humano. para D3, D4, A1: Readecuación de políticas comunicacionales en la empresa enfocándose en la distribución específica de labores. para D1, D2, A3: Aprovechar el espacio disponible para mensajes de publicidad social, contruidos con poca inversión económica. para D3, D4, A4: Motivar a la Secretaria Nacional de Comunicación a la difusión de mensajes para rescatar el espacio público del transporte urbano público, así como su cuidado y preservación, aprovechando el área de comunicación organizacional de la EPQ. para D1, D2, A4: Proponer la elaboración de mensajes eficaces y dinámicos, con recursos poco costosos a la Secretaria Nacional de Comunicación. para D3, D4, A3: Preponderar la utilización de micromedios, en la Empresa de Pasajeros de Quito, y en la elaboración de proyectos de comunicación.</p>

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

- ***Priorización de alternativas y análisis de viabilidad***

Cuadro 38: Criterios para priorizar alternativas.

Criterio para la alternativas	Detalle
Participación de grupos prioritarios	Los grupos identificados son: personas de la tercera edad, adolescentes mujeres, personas con capacidades diferentes y mujeres embarazadas o con niños en brazos
Posibilidad de lograr los objetivos	La disposición de la gente, y la Empresa de Pasajeros de Quito evidenciada en el proceso de investigación, muestran un camino favorable para el mejoramiento de sistemas de comunicación e información esenciales para la participación, creación de un espacio seguro y organización entre usuarios en el “Corredor Sur Occidental”
Recursos disponibles y alianzas	La Empresa de Pasajeros de Quito se encuentra en condiciones de proporcionar los recursos necesarios, siendo esta la única en hacerlo.
Riesgos sociales	Discriminación, xenofobia, machismo, creación de espacios violentos y fortalecimiento de una cultura de irrespeto.
Riesgos ambientales	No aparecen riesgos ambientales trascendentes.
Otros	En cuanto al género existen campañas contra el machismo. En cuanto a la sostenibilidad el proyecto puede ser anclado en políticas de los diferentes municipios a nivel nacional.

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Cuadro 39: Priorización de alternativas y análisis de viabilidad

Alternativas estratégicas	Viabilidad Política	Viabilidad Social	Viabilidad Financiera
Circulación de mensajes dinámicos para concientizar a usuarios sobre organización, creación de espacios y apropiación del “Corredor Sur Occidental”	SI	SI	SI
Capacitación a servidores públicos y cooperativas asociadas, para impulsar la participación, desde la Empresa de Pasajeros de Quito	SI	SI	SI
Capacitación a organismos nacionales sobre la importancia de la movilidad urbana en el desarrollo, para fomentar el apoyo a la labor de la EPQ	SI	NO	SI
Readecuación organizacional de la Empresa de Pasajeros de Quito para generar nuevas políticas de participación	SI	SI	SI
Definición de pasos a seguir la Empresa de Pasajeros de Quito para el diseño, creación y circulación de un manual de usuarios audiovisual	SI	SI	SI

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

Después de analizar el cuadro de alternativas es necesario definir acciones estratégicas, por lo tanto en el siguiente capítulo se proponen varias líneas de acción estratégicas, para cada una de las alternativas priorizadas.

CAPÍTULO 3

ELABORACIÓN DEL MARCO LÓGICO DE LA ESTRATEGIA, ESTABLECIMIENTO DE LÍNEAS DE ACCION Y PASOS A REALIZAR POR LA EMPRESA DE PASAJEROS DE QUITO PARA LA CIRCULACIÓN DEL MANUAL DE USUARIOS AUDIOVISUAL

3.1 Marco lógico

Cuadro 40: Matriz marco lógico de la estrategia

Resumen de Objetivos	Indicadores Verificables	Medios de Verificación	Supuestos
Fin: Desarrollo de sistemas de comunicación e información de calidad en el transporte público, para crear un ambiente eficaz de desarrollo en la movilidad urbana placentera.	Mejoramiento en la organización, participación y creación de un espacio seguro y apropiación del mismo, en el Corredor Sur Occidental.	Índices de desenvolviendo, seguridad y participación en proyectos, investigados por la Empresa de Pasajeros de Quito, en la opinión pública y entidades superiores competentes.	
Propósito: Disminuir la desorganización entre usuarios en el servicio de transporte público municipal “Corredor Sur Occidental” con la concientización sobre la apropiación y utilización adecuada del espacio público, así como la creación de eficientes sistemas de comunicación e información, complementado con la definición de pasos que debe realizar la Empresa de Pasajeros de Quito para el posicionamiento de un manual de usuarios.	Altos porcentajes de usuarios satisfechos con el sistema y una mejor organización de usuarios en las instalaciones.	Encuestas realizadas sobre conformidad con el sistema, por la Empresa de Pasajeros de Quito, así como la opinión pública.	Propuestas ineficientes que requieran redefinir el proyecto.
Componentes: C1: Analizar problemas centrales comunicativos de manera participativa con involucrados. C2: Proponer alternativas estratégicas efectivas. C3: Completar líneas de acción estrategias, así como su futura implementación y forma de evaluación.	- Para C1: Las conclusiones de entrevista y encuestas, en el diagnóstico. - Para C2 y C3: Resultados de la predominación de alternativas estratégicas como guías para líneas de acción estratégicas	Para todos los componentes: Resultados y respaldos del diagnóstico participativo y la definición de alternativas que dan paso a las líneas de acción estratégicas	Un inadecuado e ineficiente proceso de diagnóstico.
Actividades - A1 para C1 y C2: Realizar adecuado análisis del diagnóstico participativo - A2 para C3: Diseñar estrategias comunicativas eficientes	- Para A1: Resultados del diagnóstico Participativo, estadísticas del mismo. - Para A2: Estrategias comunicativas eficientes.	- Para todas las actividades: El diagnóstico realizado y sus conclusiones	Diseño inadecuado de un diagnóstico participativo enfocado en la comunicación.

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

3.2 Líneas de acción estratégicas para las alternativas propuestas

- *Mensajes a posicionarse*

Los contenidos a posicionarse a través de la estrategia de comunicación y plasmados en las líneas de acción apoyan las temáticas de participación ciudadana, creación de seguridad, apropiación del espacio, respeto, solidaridad, organización en el transporte público., objetivos primordiales del presente trabajo.

Participación Ciudadana.

En conjunto, usuarios y Empresa de Pasajeros de Quito impulsar la colaboración para el cuidado del “Corredor Sur Occidental”; además difusión constante de proyectos y políticas de la empresa, así como sugerencias, recomendaciones y felicitaciones a la empresa por parte de los usuarios tomadas en cuenta de manera efectiva.

Apropiación del “Corredor Sur Occidental”.

Los usuarios deben sentir como suyo el espacio; la conservación de las buenas condiciones del espacio debe ser añadida como indispensable para el desenvolvimiento adecuado en este; la inseguridad puede disminuir cuando los usuarios se apropien del “Corredor Sur Occidental”.

Construcción de seguridad en el espacio.

La eliminación de estereotipos y parámetros de individualidad; así como la concientización sobre colaboración entre usuarios, solidaridad y respeto al otro son necesarios, para crear un ambiente seguro y apropiado para el desarrollo diario de los ciudadanos que utilizan el “Corredor Sur Occidental” como herramienta para la movilidad urbana.

Respeto y prioridad a grupos vulnerables.

Concientización sobre la vulnerabilidad de mujeres embarazadas o con niños en brazos, personas con capacidades diferentes, personas de la tercera edad y mujeres adolescentes, para que prioricen la utilización, dispongan de espacios seguros y acceso adecuado a las unidades de transporte.

Colaboración para eliminar la desorganización.

Mostrar como inapropiadas las conductas, actitudes y formas de desenvolverse al momento de la utilización del servicio; difundir efectos de la desorganización, así como posibilidades de una adecuada organización para el flujo de unidades y movilidad urbana confortable y organizada.

Maneras adecuadas de informar.

Sistemas de información efectivos entre usuarios que generen diálogo; así como información detallada y apropiada sobre el entorno por parte de la empresa.

El posicionamiento de estos mensajes asegura el alcance de los objetivos y construye un campo favorable para los fines del trabajo de investigación presentado; cada mensaje puede ser entrecruzado en las diferentes líneas de acción estratégica.

Las líneas de acción estratégicas de la gran estrategia de comunicación que se propone se redactan a continuación.

3.2.1. Línea de acción a realizar, para la circulación de mensajes dinámicos que concienticen a usuarios sobre organización seguridad y espacio público

La circulación de estos mensajes busca concientizar sobre una mejor forma de desenvolvimiento en el “Corredor Sur Occidental”. A continuación se presentan los indicadores esperados con sus respectivos medios de verificación, supuestos y responsables para esta línea de acción estratégica, así como las actividades necesarias para la misma.

Cuadro 41: Resultados a obtener con la creación y difusión de mensajes concientizadores.

Indicadores esperados:	Medios para verificarlos:	Supuestos:	Responsables:	
- Aceptación total y favorable de mensajes concientizadores sobre la necesidad de organizarse en el “Corredor Sur Occidental”.	- Se observa mejor distribución en el bus y poca aglomeración en las puertas de las unidades de transporte	- Creación de sub - áreas específicas para la realización de la línea de acción.	Área de comunicación encargada en la Empresa de Pasajeros de Quito.	
Actividades	Resultados Esperados	Medios de Verificación	Supuestos	Responsables
Creación de 5 mensajes persuasivos dinámicos, efectivos, que generen debate y toma de conciencia sobre organización, limpieza, respeto, importancia del espacio y solidaridad con el otro.	Mensajes que puedan ser difundidos en radio, televisión, internet y prensa escrita.	Aparición de mensajes en difusiones de medios.	- Mensajes contruidos con poca creatividad, dinamismo y persuasión. - Creación de formatos de propuestas para la creación de mensajes donde se incluya una investigación previa a la creación, que justifique el mensaje creado. - Creación de sub-área específica que se dedique a la construcción de mensajes.	Creativos en el área de Comunicación.
Difusión de mensajes creados	Aparición periódica de mensajes creados en medios de comunicación y espacios del “Corredor Sur Occidental”, luego de definir estrategias de difusión.	Radio, televisión, prensa escrita, internet, espacios comunicativos del “Corredor Sur Occidental”.	- Disposición y pago para la difusión en la totalidad de medios. - Creación de sub-área específica que se dedique a la creación de estrategias de difusión.	Encargados de difusión en el Área de Comunicación de la Empresa de Pasajeros de Quito.
Evaluar efectividad de mensajes difundidos	Sistemas de evaluación prácticos y ágiles que detengan el proceso y lo reestructuren, en caso de ineffectividad.	Aceptación de los mensajes y disminución de forma parcial de problemas, a desactivar con la difusión de los mensajes concientizadores creados.	- Creación de formatos y formas de evaluación eficientes - Creación de sub área específica que se dedique a la evaluación sobre efectividad de mensajes concientizadores difundidos.	Encargados de evaluación sobre efectividad de mensajes difundidos, en el Área de Comunicación de la Empresa de Pasajeros de Quito.

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

3.2.2 Línea de acción a realizar, para la capacitación a servidores públicos y cooperativas asociadas, para impulsar la participación, desde la Empresa de Pasajeros de Quito

El objetivo de esta línea de acción estratégica, es generar un espacio incluyente y participativo para las decisiones trascendentales, un espacio respetuoso y una forma de obtener información directa sobre usuarios y problemáticas, en el “Corredor Sur Occidental”, con la capacitación a servidores públicos y cooperativas asociadas sobre atención adecuada, y formas de receptar sugerencias para transmitir las a la empresa.

Cuadro 42: Resultados a obtener con la ejecución de la capacitación a servidores públicos y cooperativas.

Indicadores esperados:	Medios para verificarlos:	Supuestos:	Responsables:	
- 80% de usuarios satisfechos con las formas respetuosas adoptadas por los servidores públicos, conductores y asistentes de conducción en el “Corredor Sur Occidental”.	- Encuestas de conformidad con el servicio y disminución de problemas.	- Creación de sub - áreas específicas para ejecutar la capacitación.	Encargados de capacitar en la Área de Comunicación de la Empresa de Pasajeros de Quito.	
Actividades	Resultados Esperados	Medios de Verificación	Supuestos	Responsables
Planificación de la capacitación a servidores públicos y cooperativas.	Forma de capacitación participativa para aplicar a servidores públicos y cooperativas, a implementar.	Informes de avance, seguimiento y monitoreo de la capacitación participativa.	- Una planificación inadecuada y poco participativa. - Una propuesta poco efectiva sobre capacitación - Creación de sub-área específica que se dedique a la capacitación a servidores públicos y cooperativas.	Encargados de capacitar en la Área de Comunicación de la Empresa de Pasajeros de Quito.
Implementación de la capacitación.	El total de servidores públicos y cooperativas asociadas capacitadas por la Empresa de Pasajeros de Quito.	Un notable cambio de actitud en los capacitados que incite a la aceptación de los usuarios, plasmados en índices favorables de conformidad con el sistema.	- Demora en la implementación del proyecto. - Trabas presupuestarias para la implementación	Encargados de capacitar en la Área de Comunicación de la Empresa de Pasajeros de Quito.

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

3.2.3 Línea de acción a realizar, para la capacitación a organismos nacionales sobre la importancia de la movilidad urbana en el desarrollo, para fomentar el apoyo a la labor de la EPQ

El objetivo de esta línea de acción estratégica es impulsar la importancia de la labor de la Empresa de Pasajeros de Quito, así como de la movilidad urbana como patrón de desarrollo, con el propósito de crear vínculos, afiliaciones, apoyo de proyectos, así como la creación de estrategias en conjunto con entidades nacionales trascendentes para el desarrollo de actividades de responsabilidad en la ciudadanía.

Cuadro 43: Resultados a obtener con la creación del proyecto de capacitación a organismos nacionales competentes.

Indicadores esperados:	Medios para verificarlos:	Supuestos:	Responsables:	
Apoyo total de organismos nacionales competentes, a la Empresa de Pasajeros de Quito en proyectos comunicativos que impulsen el desarrollo de su labor social.	- Informes de alianzas y proyectos conjuntos.	-Creación de sub - áreas específicas para la construcción de la capacitación	Encargados de capacitar en la Área de Comunicación de la Empresa de Pasajeros de Quito.	
Actividades	Resultados Esperados	Medios de Verificación	Supuestos	Responsables
Planificación de la capacitación: contenido, objetivos, temas a debatir, actividades a realizar, tiempos y responsables.	Proyecto de capacitación participativa para aplicar a organismos nacionales competentes, a implementar.	Informes de avance, seguimiento y monitoreo de capacitación.	- Una planificación inadecuada que no consiga los fines del proyecto. - Una propuesta poco efectiva sobre capacitación - Creación de sub área específica que se dedique a la capacitación de organismos nacionales competentes.	Encargados de capacitar en la Área de Comunicación de la Empresa de Pasajeros de Quito.
Implementación del proyecto de capacitación.	El total de organismos nacionales competentes capacitados por la Empresa de Pasajeros de Quito.	El apoyo e informes de participación en proyectos por parte de organismos competentes.	- Demora en la implementación del proyecto. - Trabas presupuestarias para la implementación.	Encargados de capacitar en la Área de Comunicación de la Empresa de Pasajeros de Quito.

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

3.2.4 Línea de acción a realizar para la readecuación organizacional de la Empresa de Pasajeros de Quito

El objetivo de esta línea estratégica de acción es orientar la labor de la Empresa de Pasajeros de Quito a la verdadera responsabilidad social, priorización de proyectos sociales, reestructuración de los espacios de información, e impulse de la participación directa de usuarios en las decisiones trascendentes de la empresa, con la creación de un proyecto de readecuación organizacional en la EPQ.

Cuadro 44: Resultados a obtener con la creación del proyecto de readecuación organizacional de la EPQ.

Indicadores esperados:	Medios para verificarlos:	Supuestos:	Responsables:	
Reestructuración total de la comunicación organizacional de la Empresa de Pasajeros de Quito.	- Las políticas reestructuradas que contengan puntos de participación y prioridad social.	- Creación de sub áreas específicas para la readecuación organizacional de la empresa.	Área organizacional en comunicación de la Empresa de Pasajeros de Quito.	
Actividades	Resultados Esperados	Medios de Verificación	Supuestos	Responsables
Planificación del proyecto de readecuación organizacional en la empresa de pasajeros de Quito	Proyecto de readecuación organizacional, a implementar.	Los procesos de readecuación organizacional en marcha, informes de avance, monitoreo y seguimiento.	- Una planificación inadecuada que no consiga los fines del proyecto. - Una propuesta poco efectiva sobre readecuación organizacional. - Creación de sub-área específica que se dedique a la readecuación organizacional.	Área organizacional en comunicación de la Empresa de Pasajeros de Quito
Implementación del proyecto de readecuación organizacional.	Presencia de una readecuación organizacional con políticas que impulsan la participación de los usuarios en la empresa.	Nuevo ambiente organizacional, políticas comunicacionales y comunicación directa entre involucrados.	- Demora en la implementación del proyecto. - Trabas presupuestarias para la implementación.	Área organizacional en comunicación de la Empresa de Pasajeros de Quito

Elaborado por: Salgado, Andrea y Trujillo, Danny

3.3 Definición de pasos a realizar por la empresa de pasajeros de Quito para el posicionamiento del manual de usuarios

El contenido del manual debe enfocarse en la información importante sobre el entorno, así como los mensajes concientizadores ubicados de manera estratégica y planificada en todo el manual, además debe ser difundido de manera audiovisual, con la creación de imágenes dinámicas y mensajes auditivos bien elaborados y planificados; de esta manera se espera concientizar sobre la problemática planteada y la necesidad de un cambio de actitud para desintegrarla. Todos los usuarios del servicio “Corredor Sur Occidental” deben tener acceso a este manual, para lo cual la Empresa de Pasajeros de Quito debe elaborar una estrategia de difusión del manual. A continuación se especifica el personal, así como los pasos requeridos para el diseño y difusión del manual.

3.3.1 Personal requerido para la elaboración:

- Investigadores de información.

- Sistematizadores de información.

- Diseñadores gráficos.

- Creativos.

- Personal de filmación y edición de video.

- Fotógrafos.

- Área de difusión.

3.3.2 Pasos para el diseño:

- ***Primer paso, desarrollado por investigadores de información:***

Investigar la verdadera lógica de funcionamiento y disposición del espacio, así como imágenes relacionales a problemáticas analizadas en el servicio de transporte público, que servirán como base para la construcción de nuevas imágenes inéditas que concienticen sobre la importancia del cambio de actitud para atacar las problemáticas, con el fin de añadir al manual tanto información sobre el entorno como mensajes concientizadores.

Es importante tener en cuenta que este grupo se encargara de interactuar con la totalidad de los involucrados previo al diseño y elaboración del manual, por esta razón es imposible presentar un diseño específico de ante mano.

- ***Segundo paso, desarrollado por investigadores de información:***

Selección de información, división de información pertinente para los siguientes encargados, elaboración de informes, resultados, conclusiones y recomendaciones.

- ***Tercer paso, desarrollado por sistematizadores de información:***

Sistematización de informes, resultados, conclusiones y recomendaciones de la investigación, para elaborar artículos, mensajes persuasivos, reportajes, presentación de entrevistas, etc.

- ***Cuarto paso, desarrollado por fotógrafos y creativos:***

Elaboración de conceptos fotográficos, planificación de fotografías y realización de las mismas, en base a la información sistematizada.

- *Quinto paso, desarrollado por equipo de filmación, edición de video y creativos:*

Creación de ideas, planificación, filmación y edición de videos, en base a los requerimientos de la sistematización de la información.

- *Sexto paso, desarrollado por diseñadores gráficos y creativos:*

Planificación de la organización, forma de presentación y distribución de la información, creando secciones, espacios, y/o capítulos.

- *Séptimo paso, desarrollado por diseñadores gráficos:*

Colocación de información con imágenes y videos editados, que complementa la elaboración final del manual.

- *Octavo paso, desarrollado por el área de difusión:*

Después de haber elaborado el manual, este pasa al área de difusión, donde se planifican estrategias y se difunde el manual en las instalaciones del “Corredor Sur Occidental”.

3.4 Conclusiones y sugerencias para la aplicación y continuidad de la estrategia comunicativa y los pasos previos para el diseño y elaboración del manual de usuarios.

Las líneas de acción planteadas responden a los objetivos e incentivos para la realización de esta investigación; el diseño de las estrategias de comunicación y manual de usuarios para el “Corredor Sur Occidental” incide de manera desintegradora, en la creación de espacios inseguros, la poca participación de usuarios, las formas ineficientes de información y la desorganización de usuarios en el transporte público.

Para aplicar las líneas estratégicas es recomendable crear un sistema de evaluación y seguimiento, enfocado en la opinión pública para analizar la aceptación en los usuarios, de esta manera actuar de forma inmediata en caso de informes desfavorables.

Se establecen los pasos previos al diseño y elaboración del manual de usuarios, debido a la participación total de los involucrados así como la intervención y responsabilidad de la Empresa de Pasajeros de Quito que este requiere.

Como sugerencia para posicionar el manual es aconsejable difundirlo de manera total en las instalaciones del “Corredor Sur Occidental”, así como en medio masivos de comunicación.

CONCLUSIONES

La forma de desenvolver de los sistemas de transporte urbano publico se basa en una lógica de la comunicación en la ciudad, la misma que aparece como compleja, dinámica y circular; se debe tener en cuenta que la comunicación ha formado hasta el momento una dependencia de los centros a las periferias y viceversa, por la migración de sus integrantes; la creación de un sinfín de ideologías se debe al entrecruce de culturas que existe en la conexión y procesos de alimentación entre centros y periferias; como crítica a los aportes de los diferentes autores, citados en el marco teórico, se puede afirmar que la comunicación en la ciudad debe forjarse desde los aportes ideológicos de cada ciudadano, fortaleciendo la participación ciudadana, construcción de espacios públicos seguros y movilidad urbana confortable. Someter a debate, la asimilación de progreso en la ciudad como dependencia de las periferias al centro.

La organización entre usuarios en el servicio de transporte, como requisito para una movilidad urbana placentera será posible con la participación y seguridad ciudadana, aspectos donde la comunicación puede concientizar, capacitar y educar de manera equitativa y democrática; el transporte público es la herramienta principal de la movilidad urbana, siendo éste el espacio público donde la gente puede participar para construir seguridad; después de analizar al “Corredor Sur Occidental”, como ejemplo de transporte público, se pueden descifrar cuáles son las trabas que frenan el desarrollo de la movilidad urbana, impulsan la inseguridad y desaparecen la participación; la constante desorganización entre usuarios e ineficientes sistemas de información son las causas principales, que pueden ser atendidas con las fortalezas de la comunicación desarrollo.

Los métodos de la estrategia comunicativa trata el problema de la desorganización, poca participación, inseguridad e ineficientes formas de informar, en el “Corredor Sur Occidental” y alternativas efectivas con la utilización de parámetros de la comunicación social; después de concluir las líneas de acción estratégicas, se alcanzarán las alternativas, mismas que darán paso a la realización del objetivo de la estrategia de comunicación.

LISTA DE REFERENCIAS

- Alcántara, E. (2010). *Análisis de la movilidad urbana, espacio, medio ambiente y equidad*. Bogotá: CAF editor.
- Althusser, L. (1988). *Ideología y aparatos ideológicos del Estado*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Anyaeibunam, C., Moetsabi, T., & Mefalopulos, P. (2008). *Munual: Diseño participativo para una estrategia de comunicación*. Roma: FAO.
- Boladeras, M. (2001). *Analisi 26*. Recuperado el 23 de Octubre de 2012, de Bioeticanet: <http://www.bioeticanet.info>
- Boladeras, M. (s/d de s/m de 2001). *Bioeticanet*. Recuperado el 19 de Octubre de 2012, de Bioeticanet: <http://www.bioeticanet.info>
- Camacho, Á., & González, J. (2005). *Las redes del tráfico, un caso sobre movilidad y organización del territorio*. Madrid: Grupo Norte.
- Castells, M. (2002). *La era de la información* (Vol. 1). Distrito Federal México, México: Siglo XXI editores.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Barcelona: Alianza.
- Cerbino, M. (2005). *La violencia en los medios de comunicación, generación noticiosa y percepción ciudadana*. Quito: FLACSO.
- Comesaña, J. (2001). *Lógica informal, falacias y argumentos filosóficos*. Buenos Aires: Eudeba.
- Contreras, A. (2000). *Imágenes e Imaginarios de la Comunicacion Desarrollo*. Quito: Quipus.
- De Sousa, B. (2003). *Democracia y participación, el ejemplo del presupuesto participativo*. Barcelona: Ediciones de intervención cultural.
- Demoraes, F. (2005). *Movilidad, elementos esenciales y riesgos en el distrito metropolitano de Quito*. Quito: AH Editorial.
- Díaz, J. (1991). *¿Qué es la Comunicación Rural?*Paraguay: s/e.
- DMQ, A. (2008). *Plan maestro de movilidad para el Distrito Metropolitano de Quito 2008-2025, documento para la discusión*. Quito: EMMOP-G.
- Dubraucic, M. (2002). *Comunicacion popular del paradigma, de la dominacion al de las mediaciones sociales y culturales*. Quito: Corporacion Editora Nacional.

- EPQ. (2013). *Quienes Somos*. Recuperado el 18 de Enero de 2013, de Trolebus: <http://www.trolebus.gob.ec>
- Faro, G. (s/a). *GrupoFaro*. Recuperado el 15 de Octubre de 2012, de GrupoFaro: <http://www.grupofaro.org>
- Gómez, G. (2009). *Prisma Social*. Recuperado el 17 de Octubre de 2012, de Isdfundacion: <http://www.isdfundacion.org>
- Habermas, J. (1986). *Historia y crítica de la opinion pública, la transformación estructural de la vida pública*. Barcelona: Gustavo Gili Editorial.
- Hora, L. (15 de Mayo de 2012). *La Hora*. Recuperado el 27 de Enero de 2013, de La Hora: <http://www.lahora.com.ec>
- Kaplún, M. (1985). *El comunicador popular*. Quito: CIESPAL.
- Küper, W. (1993). *Pedagogía general y didáctica de la pedagogía intercultural bilingüe* (Segunda ed., Vol. tomo 1). Quito: Abya Yala.
- Lanfranco, P. (2003). *Múevete por tu ciudad: una propuesta ciudadana de transporte con equidad*. Santiago de Chile: LOM ediciones.
- Marx, K., & Engels, F. (1956). *La ideología alemana*. Buenos Aires: Lautaro.
- Mattelart, A. (1978). *Comunicación e ideologías de la seguridad*. Barcelona: Anagrama.
- Mattelart, A. (1997). *Historia de las teorías de la comunicación*. Barcelona: Paidós Comunicación.
- Miralles, C. (2003). *Ciudad y transporte: el binomio imperfecto*. Barcelona: Ariel.
- Neumann, E. (2003). *La espiral del silencio*. Barcelona: Paidos Iberoamerica s.a.
- Pizzolante, I. (2003). *Razón y Palabra*. Recuperado el 5 de Marzo de 2013, de Razón y Palabra: <http://www.razonypalabra.org.mx>
- Rego, I., & González, M. (s/a). *Nodo50*. Recuperado el Domingo de Noviembre de 2012, de cubas siglo XXI: <http://www.nodo50.org>
- Ricoeur. (1989). *Ideología y Utopía*. Barcelona: Gedisa.
- Sant, J. (2002). *Autobuses urbanos: sistemas modernos y tradicionales en el Mercosur ampliado*. Washington: IDB.
- Sartori, G. (1997). *Homo videns*. Madrid: Taurus.
- SECOM (Dirección). (2012). *Ecuador desde afuera* [Película].

- SENPLADES. (2009). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013* (Vol. segunda edición). Quito: SENPLADES.
- Sighele, E. (1982). *La muchedumbre delincuente*. Madrid: Imprenta Agustín Avrial.
- Vattimo, G. (1989). *La sociedad transparente*. Barcelona: Gedisa.
- Vattimo, G. (2004). *El fin de la modernidad*. Barcelona: Gedisa.
- Velázquez, S. (2003). *Violencias cotidianas, violencia de género: escuchar, compender, ayudar*. Buenos Aires: Paídos.

ANEXOS

Anexo 1: Informe de la primera observación en el “Corredor Sur Occidental”

- *Datos*

Lugar: Línea Troncal “Corredor sur Occidental”.

Horario: Mañana-Tarde.

Observados: Usuarios, transportistas, personal de seguridad y recaudadores.

Tiempo: Dos horas por día.

Fecha: Lunes 21 de octubre, Jueves 01 y Sábado 03 de noviembre del 2012.

- *Detalles de lo observado*

Al ingresar a la terminal “Quitumbe” se evidencia la falta de orientación e identificación de las unidades que prestan el servicio de transporte urbano para el lado sur-occidental; en la parada Hacienda el Carmen hay poca información escrita por la empresa donde especifique ubicación y conexiones, ineficiente señalización fueron; en Fundeporte, la presencia del servicio de seguridad estaba al pendiente de su labor, la presencia de usuarios era mayor y la estación contaba con el mapa de rutas del Corredor; En la parada Chillogallo, los usuarios esperaban indistintamente en las puertas de embarque, que pertenecían a varias rutas, contaba con un espacio más amplio en que los usuarios se dirigían hacia el sur o hacia el norte según su conveniencia; en Santa Rita, algunas puertas no constaban con la numeración adecuada y la información de las rutas a las que pertenecían las líneas de buses, en Santa Bárbara se evidencio acumulación de escombros; en la Mena Dos, se evidencia aglutinamiento de usuarios, por falta de unidades que corresponden a distintas rutas; en la Biloxi, la ayuda por parte de los denominados controladores se evidencio en esta parada al subir una señora de edad avanzada; en la Santiago, la concurrencia de unidades agilitan a las necesidades de los usuarios; en la Alonso de Angulo, la espera por las unidades se extendía mientras la desesperación de los usuarios aumentaba; en el Pintado, el impacto por parte de una unidad ha afectado con la integridad de los pasajeros; en la Magdalena, en horas muy tempranas la acumulación de usuarios es innegable; en la Mascota, poca afluencia de usuarios; en los Dos Puentes, la parada no se encuentra en óptimas condiciones para el uso adecuado, por su parte los

usuarios se quejan de las condiciones; en San Diego, la publicidad por parte de empresas ajenas al municipio, se exponía en los vitrales, con gigantografías plegables las que presentaban productos; en San Roque, falta de información específica; en el Tejar, la congestión causa malestar del resto de los automotores que transitan por este lugar; en el IESS, el espacio en esta parada es muy reducido y la constante asistencia de los usuarios es masiva.

En una unidad de Transporte de la Coop. Latina, cumple con una ruta destinada, dentro del bus se encuentra asientos con distinto color que son destinados para personas con discapacidades o en embarazo; en una unidad de Coop. San Francisco, mientras que esta cooperativa cumple con la función de tener aun costado de la puerta de ingreso su código, y ruta para facilidad del usuario; en una unidad de transporte de la Coop. Disutrans, mientras se acerca a la siguiente parada el llamado controlador se alista para gritar su ruta.

- ***Respaldo fotográfico***

Collage 1: Fotos del “Corredor Sur Occidental”



Fuente: Salgado, Andrea

Elaborado por: Trujillo, Danny

Collage 2: Fotos del “Corredor Sur Occidental”, andenes “La Magdalena” y “Quitumbe”



Fuente: Salgado, Andrea

Elaborado por: Trujillo, Danny

Collage 3: Fotos del “Corredor Sur Occidental”, andenes “La Mascota” y “Hacienda El Carmen”



Fuente: Salgado, Andrea

Elaborado por: Trujillo, Danny

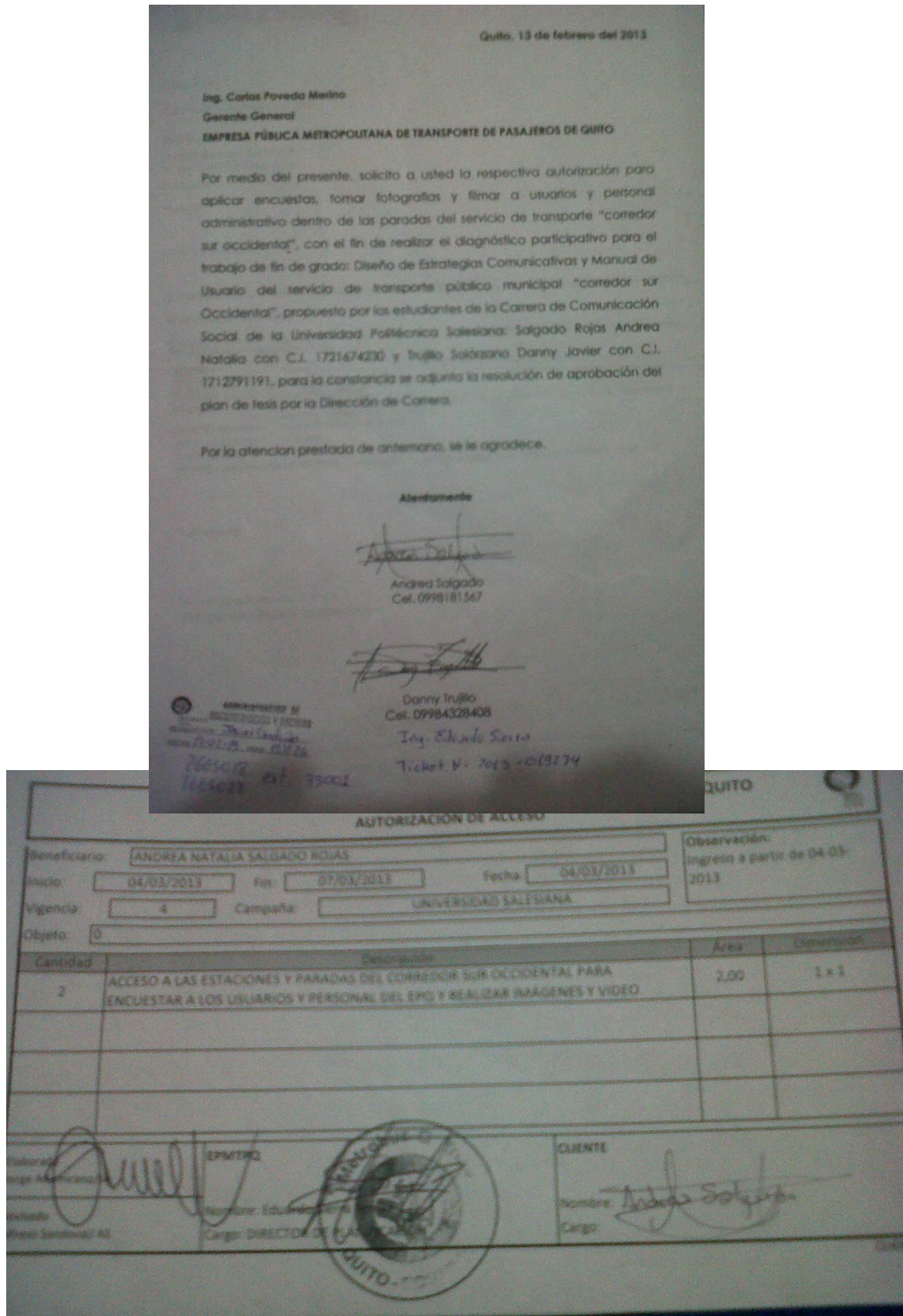
Anexo 2: Actividad realizada previa al taller dinámico de confianza para usuarios

Cuadro 8: Actividades previo introducción de Taller Dinámico

Actividades	Resultados	Fecha y Duración	Lugar	Responsables
Solicitud a la EPQ, de permisos necesarios para levantamiento de información.	Solicitud con parámetros requeridos por la empresa.	13/02/2013 de 09:00 a 10:30	Empresa de pasajeros de Quito Trolebús	- Andrea Salgado - Danny Trujillo
Entrega de solicitud a la EPQ	Documento de Recepción de documentos con fecha de respuesta para el día viernes 01 de marzo del 2013	13/02/2013 de 10:30 a 11:30		
Selección de cooperativas y unidades de transporte donde realizar el taller	- 1 unidad de transporte de la Cooperativa Latina (recorrido Quitumbe – Universidad Central) - 1 unidad de transporte de la cooperativa San Francisco (cobertura Santa Rosa - Vicentina) - 1 unidad de transporte de la cooperativa Juan Pablo II (cobertura La Isla – Las Casas) - 1 unidad de transporte de la cooperativa Setramas (cobertura Chillogallo – Estadio Olímpico)	25 /02/2013 de 09:00 a 09:30	Casa de Andrea Salgado ubicada en el sector de Cotocollao en la ciudad de Quito	- Danny Trujillo
Diseño de encuesta a aplicar luego del taller	1. ¿Cuál de los siguientes intervalos considera son los de mayor aglomeración? 07:00 – 10:00 12:00 – 15:00 18:00 – 21:00 2. ¿Cuál de las paradas, donde alguna vez estuvo esperando el servicio, existe mayor aglomeración de personas? Estación Central Quitumbe, Hacienda El Carmen, Fundeporte, Chillogallo, Santa Rita, Santa Bárbara, Mena Dos, Biloxi, La Santiago, Alonso de Angulo, El Pintado, La Magdalena, La Mascota, Dos Puentes Sur – Norte, Dos Puentes Norte – Sur, San Diego, San Roque, El Tejar, Hospital del IESS, Universidad Central	25/02/2013 de 09:45 a 10:00		
Definición de parámetros para desarrollar Taller	Cerciorarse de asientos llenos y no existan personas de pie, tomar la opinión de conductor y asistente fuera de las actividades realizadas con usuarios, debido a las exigencias de su labor profesional.	25/02/2013 de 12:00 a 13:30		Andrea Salgado
Respuesta Favorable a Solicitud por parte de la EPQ	Autorización de Acceso al “Corredor Sur Occidental” por 4 días a partir del 04/03/2013	01/ 03/ 2013 de 10:00 a 11:00	Empresa de pasajeros.	

Elaborado por: Trujillo, Danny

Collage 4: Respaldo fotográfico para la actividad



Elaborado por: Trujillo, Danny

Anexo 3: Respaldo fotográfico de la aplicación de encuesta a usuarios para encontrar paradas y horario específicos de intervención

Collage 5: Respaldo fotográfico de la aplicación de encuestas para encontrar paradas y horarios específicos



Fuente: Trujillo, Danny

Elaborado por: Salgado, Andrea

Anexo 4: Respaldo fotográfico de la aplicación de encuesta a grupos de usuarios en paradas y horario específicos.

Collage 6: Respaldo fotográfico de la aplicación de encuestas para encontrar problemas específicos



Fuente: Trujillo, Danny

Elaborado por: Salgado, Andrea