

# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

## **Facultad de Arte, Diseño y Comunicación Audiovisual**

Construcción de una campaña de comunicación para la reducción de infracciones enfocada hacia los transportistas de buses urbanos en la ciudad de Guayaquil

### **PROYECTO INTEGRADOR**

Previo la obtención del Título de:

**Licenciatura en Diseño Gráfico**

Presentado por:

Félix Arévalo Mite

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: Termino 1 - 2021

## DEDICATORIA

A Dios, que me acompaña siempre y me enseña cada día a levantarme de los tropiezos.

A mis padres Gladys y Félix quienes me alentaron a no rendirme a cumplir este sueño y de no temer a las adversidades, porque siempre contaré con su apoyo incondicional.

A mi hija Danna, por ser el motor de mi vida, por estar conmigo en los momentos más difíciles y por ser la razón principal para seguir superándome cada día.

A mis amigos y compañeros, por apoyarme en todo este trayecto y por extenderme la mano cuando lo necesite.

Finalmente, a Espol y a todos los maestros de los cuales aprendí todos los valores y enseñanzas que me convirtieron en el profesional que soy.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis profesores, por su ayuda y conocimientos compartidos, que me han llevado hasta este punto de la carrera.

Al Máster Carlos González Lema por guiarme en la Materia Integradora y por siempre estar dispuesto a brindar su ayuda con mi proyecto de titulación.

A mi tutor, Máster Edgar Jiménez, por su apoyo brindado en las tutorías que encaminaron al buen desarrollo del proyecto.

Al coronel Reynaldo Cortez por su apoyo y predisposición en la entrevista que le realizamos para la obtención de los datos de nuestro proyecto.

A los conductores de buses urbanos de la ciudad de Guayaquil, parte importante del desarrollo de la campaña publicitaria.

Estaré eternamente agradecido con todos ustedes.

## DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, me(nos) corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; (*nombre de los participantes*) y doy(damos) mi(nuestro) consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Felix Arevalo Mite', written over a horizontal line.

---

Felix Arevalo Mite

# EVALUADORES



**Carlos González, MSc.**

PROFESOR DE LA MATERIA



Firmado electrónicamente por:  
**EDGAR NICOLAS  
JIMENEZ LEON**

**Edgar Jiménez, MSc**

PROFESOR TUTOR

## RESUMEN

El puerto principal, Guayaquil, es una de las ciudades con más afluencia de tránsito a nivel nacional, pues traslada a miles de ciudadanos diariamente en diferentes medios de transporte. Uno de los medios de transporte más comunes son los buses urbanos locales, quienes tienen la mayor cantidad de pasajeros a su responsabilidad.

De manera contrastante, los conductores del transporte público son quienes cometen más infracciones de tránsito a nivel nacional, por factores como el exceso de velocidad en las vías públicas. A raíz de esta problemática, se entabla este proyecto de investigación, cuyo objetivo es elaborar una campaña de comunicación visual que posibilite la reducción de las infracciones de tránsito, siniestros y dolorosos fallecimientos de ciudadanos, fomentando la responsabilidad dentro de la cultura vial.

Esta investigación, mediante la metodología del Design Thinking, ha recolectado información y opiniones de expertos en tránsito y conductores, que han permitido empatizar, encontrar causas y patrones de comportamiento de los usuarios de las vías públicas y construir mensajes que incentiven a los ciudadanos a generar cambios positivos dentro de la urbe, aportando con su buena conducta.

**Palabras Clave:** Infracciones de tránsito, buses urbanos, cultura vial, responsabilidad.

## **ABSTRACT**

*The main port, Guayaquil, is one of the cities with the highest traffic influx nationwide, as it transports thousands of citizens daily in different means of transport. One of the most common means of transport is local urban buses, which have the largest number of passengers under their responsibility.*

*In contrast, public transport drivers are those who commit the most traffic offenses nationwide, due to factors such as speeding on public roads. As a result of this problem, this research project is started, the objective of which is to develop a visual communication campaign that makes it possible to reduce traffic offenses, accidents and painful deaths of citizens, promoting responsibility within road culture.*

*This research, through the Design Thinking methodology, has collected information and opinions from traffic experts and drivers, which have allowed empathy, find causes and behavior patterns of public road users and build messages that encourage citizens to generate positive changes within the city, contributing with their good behavior.*

**Keywords:** *Traffic offenses, urban buses, road culture, responsibility.*

## ÍNDICE GENERAL

EVALUADORES .....	5
RESUMEN .....	I
<i>ABSTRACT</i> .....	II
ÍNDICE GENERAL .....	III
ABREVIATURAS .....	V
ÍNDICE DE FIGURAS .....	VI
CAPÍTULO 1 .....	1
1. Introducción .....	1
1.1 Descripción del problema .....	2
1.2 Justificación del problema.....	3
1.3 Objetivos.....	3
1.3.1 Objetivo General .....	3
1.3.2 Objetivos Específicos .....	3
1.4 MARCO TEÓRICO .....	5
1.4.1 Estadísticas de conducción.....	5
1.4.2 Conducta de manejo vehicular.....	5
1.4.3 Infracciones de tránsito .....	6
1.4.4 Sanciones a conductores por infracciones de tránsito .....	7
1.4.5 Campañas publicitarias de prevención para evitar infracciones de tránsito	9
CAPÍTULO 2.....	10
2. METODOLOGÍA .....	10
CAPÍTULO 3.....	18
3. Resultados .....	18

3.1	Mapa de Empatía .....	18
3.2	Satura y Agrupa .....	21
3.3	Mapa de Actores.....	22
3.4	Observación sistemática.....	23
3.5	Moodboard.....	24
3.6	Braindrawing.....	26
1.4	Validación .....	28
<b>1.</b>	<b>PROPUESTA.....</b>	<b>28</b>
	CAPÍTULO 4.....	41
4.	Conclusiones Y RECOMENDACIONES .....	41
	Conclusiones .....	41
	Recomendaciones .....	41
	BIBLIOGRAFÍA .....	43
	ANEXOS .....	45

## **ABREVIATURAS**

ANT	Agencia Nacional de Tránsito
ATM	Autoridad Municipal de Tránsito, Guayaquil
AMT	Agencia Metropolitana de Tránsito, Quito

# ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 MAPA DE EMPATÍA DE CONDUCTORES DE BUSES URBANOS .....	19
FIGURA 2 MAPA DE EMPATÍA DE AUTORIDAD DE TRÁNSITO .....	20
FIGURA 3 SATURA Y AGRUPA .....	22
<b>FIGURA 4 MAPA DE ACTORES .....</b>	<b>23</b>
<b>FIGURA 5 MOODBOARD .....</b>	<b>25</b>
FIGURA 6 BOCETO DE AUTORIDAD DE TRÁNSITO .....	26
<b>FIGURA 7 BORRADOR DE CONDUCTOR.....</b>	<b>27</b>
<b>FIGURA 8 BOCETO DE CONDUCTOR .....</b>	<b>27</b>
FIGURA 9 LOGOTIPO.....	30
<b>FIGURA 10 PALETA DE COLORES DE LA CAMPAÑA.....</b>	<b>31</b>
<b>FIGURA 11 GRADIENTE DE COLORES DE LA CAMPAÑA .....</b>	<b>32</b>
<b>FIGURA 12 PERSONAJE ILUSTRADO DEL CONDUCTOR DE BUSES URBANOS.....</b>	<b>32</b>
<b>FIGURA 13 PERSONAJE ILUSTRADO DE LA AUTORIDAD MUNICIPAL DE TRÁNSITO .....</b>	<b>33</b>
<b>FIGURA 14 PERSONAJE ILUSTRADO DEL USUARIO DE BUSES URBANOS .....</b>	<b>33</b>
<b>FIGURA 15 PUBLICIDAD EXTERIOR .....</b>	<b>34</b>
<b>FIGURA 16 PUBLICIDAD EXTERIOR .....</b>	<b>35</b>
<b>FIGURA 17 PUBLICIDAD EXTERIOR .....</b>	<b>35</b>
<b>FIGURA 18 PUBLICACIONES DE REDES SOCIALES.....</b>	<b>36</b>
<b>FIGURA 19 PUBLICACIONES DE REDES SOCIALES.....</b>	<b>37</b>
<b>FIGURA 20 PUBLICACIONES DE REDES SOCIALES.....</b>	<b>37</b>
<b>FIGURA 21 PUBLICACIONES DE REDES SOCIALES.....</b>	<b>38</b>
<b>FIGURA 22 PUBLICACIONES DE REDES SOCIALES.....</b>	<b>38</b>
<b>FIGURA 23 PUBLICIDAD EN BUSES URBANOS .....</b>	<b>39</b>
<b>FIGURA 24 DESGLOSE DEL PRESUPUESTO DE LA CAMPAÑA .....</b>	<b>40</b>

# CAPÍTULO 1

## 1. INTRODUCCIÓN

La ciudad de Guayaquil es el segundo cantón más poblado del Ecuador después de la capital, Quito, con una población de 2,7 millones de habitantes. Al ser una de las ciudades más grandes e importantes del país necesita diferentes medios de transporte para trasladar a los ciudadanos a diferentes destinos.

Según datos de la Comisión Nacional de Tránsito, por la ciudad de Guayaquil circulan unos 500 mil vehículos matriculados, de los cuales un 35% son autos particulares y un 39% transporte público (Primicias, 2019).

Debido a esta gran afluencia de vehículos en la ciudad, es muy común apreciar imprudencias y desatenciones por parte de los conductores, las mismas que conllevan a cometer infracciones de tránsito. Al encontrarse la mayor parte del día por las vías de la ciudad, los conductores de líneas de buses urbanos son más recurrentes a infringir estas leyes, adjudicándose así un elevado número de citaciones y multas .

A raíz de esta problemática, surge la necesidad de investigar las causas principales del cometimiento de infracciones de tránsito, buscando encontrar soluciones viables que inspiren a la ciudadanía a conducir y transportarse responsablemente por las vías públicas y así evitar otros incidentes fatales como siniestros y fallecimientos.

## 1.1 Descripción del problema

En Ecuador, los accidentes e infracciones de tránsito son un problema diario, y a consecuencia de ellos, existe una tasa de mortalidad de 20,4 por cada 100,000 habitantes ecuatorianos (Constante, 2017).

Aunque existan leyes gestionadas para evitarlos, y los conductores estén al tanto de las sanciones que estas expresan, la mayoría se niega a contribuir a su cumplimiento, y las infracciones a las normas y disposiciones de tránsito se suscitan comúnmente entre conductores de líneas de buses urbanos y provinciales.

Según los informes de la Comisión de Tránsito del Ecuador, en el año 2020, fueron emitidas a nivel nacional más de 270. 000 citaciones, y entre los primeros meses del año 2021, ya se registraban otras 58.858 citaciones por cometer infracciones de tránsito (El Universo, 2021).

En la ciudad de Guayaquil, los conductores de líneas de buses urbanos son más recurrentes a infringir las leyes de tránsito. Como registra la Autoridad de Tránsito Municipal (ATM), de las 12. 301 sanciones a conductores de buses urbanos, 10.685, casi el 90%, corresponden al exceso de velocidad (El Universo, 2021).

A pesar de los esfuerzos de las instituciones que regulan el tránsito en la ciudad de Guayaquil para reducir estos incumplimientos a la ley, aun existen sectores donde predomina la desatención a las normas, que dan paso a que las estadísticas incrementen y deriven en inconvenientes menores, como la pérdida de puntos en las licencias de conducir y retenciones vehiculares y mayores, como fallecimientos y heridas por accidentes de tránsito.

## **1.2 Justificación del problema**

Actualmente las instituciones han propuesto el uso de otras medidas para incentivar a los conductores, tanto de carros livianos como de pesados, a dejar de cometer infracciones de tránsito.

Una de las soluciones propuestas es que las personas que cometan infracciones y registren multas pueden sustituir el 75% del valor de su multa por labores comunitarias o charlas de educación vial (El Universo, 2021).

Entre las faltas a las leyes de tránsito más cometidas están: el exceso de velocidad, los cambios bruscos de carriles y no respetar las señales de tránsito (El Universo, 2020). Sin embargo, el problema aún es una constante y, en su mayoría, entre conductores de buses urbanos y cooperativas.

Habiendo identificado esta problemática, se dispone a investigar más sobre las causas que motivan a los conductores de buses urbanos a infringir las normas de tránsito, y aportar con información que fomente una mejor conducción, evitando así el riesgo de aumento de accidentes de tránsito que terminen en fallecimientos y otros siniestros que afectan a la comunidad.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar una campaña publicitaria para conductores de buses urbanos, mediante la generación de mensajes persuasivos utilizando recursos gráficos, para la concientización y empatía sobre las consecuencias de cometer infracciones de tránsito.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

1. Determinar el tipo de infracciones de los conductores de buses urbanos para la comprensión de las malas prácticas en la conducción.
2. Analizar las motivaciones e insights claves en los conductores para la generación de mensajes persuasivos.

3. Desarrollar una campaña de comunicación social para el cambio de positivo en los hábitos de conducción en los conductores de buses urbanos de la ciudad de Guayaquil.

## **1.4 MARCO TEÓRICO**

### **1.4.1 Estadísticas de conducción**

Los accidentes de tránsito son siniestros que ocurren a diario y las cifras parecen no reducir.

Según el informe sobre la situación mundial de la seguridad vial, realizado por la Organización Mundial de la Salud en el año 2018, las muertes a consecuencia de los accidentes de tránsito tienen un promedio anual de 1,35 millones. Quienes los sufren son, en su mayoría, los usuarios vulnerables de la vía pública, es decir, peatones, ciclistas y motociclistas (Naciones Unidas, 2019).

En la provincia del Guayas, la situación no es distinta al resto del globo. En el informe de mayo del presente año presentado por la ANT, los siniestros de tránsito en los primeros cinco meses del 2021 alcanzan una cifra total de 2.920. Mientras que el número de personas fallecidas por accidentes se mantiene en 300 por mes, principalmente en la urbe guayaquileña (Agencia Nacional de Tránsito, 2021).

Entre las principales causas de los siniestros de tránsito se encuentran las infracciones de tránsito derivadas de la poca atención y las malas conductas de manejo vehicular de los ciudadanos.

### **1.4.2 Conducta de manejo vehicular**

En una tarea como la conducción existen tres niveles de actividad: el nivel de control, el nivel táctico o maniobra y el nivel estratégico o planificación, que varían por su complejidad y capacidad de atención. Dentro de la circulación vial, se debe prestar atención a diferentes factores como la trayectoria, otros autos, semáforos y señalética. El cumplimiento completo de estas actividades se denomina como comportamiento de manejo vehicular (Caparrós, 2000).

Según la psicología, mientras más racionales sean las decisiones que se toman al conducir, la conducción se convierte en una actividad más segura. Sin embargo, no todas

estas normas se cumplen, debido a que el conducir también está influido por las emociones producidas por situaciones cotidianas, como el cansancio, la falta de atención o movimientos imprevistos por otros conductores, que llevan a tomar decisiones con un comportamiento no tan racional, lo que puede provocar consecuencias negativas durante el trayecto y cometer infracciones de tránsito o sufrir accidentes (Ministerio del Interior de España, 2017).

### **1.4.3 Infracciones de tránsito**

En términos de la AMT, una infracción de tránsito se refiere a una acción o una omisión culpable en el ámbito de seguridad vial (Agencia Metropolitana de Tránsito, 2015).

En Guayaquil, quienes más cometen infracciones de tránsito son los conductores de las líneas de buses urbanos involucrando a otros automóviles más pequeños o peatones.

El exceso de velocidad es una de las causas principales al cometer infracciones de tránsito. Como lo indica el reporte del estado global de la seguridad vial (Naciones Unidas, 2018), el aumento del 5% a la velocidad común, incrementa en un 10% los accidentes con heridos y en un 20% los accidentes con mortalidad. Por otro lado, mientras la velocidad no incrementa de los 30 km/h, los peatones tienen el 90% de posibilidades de supervivencia al accidentarse con un automóvil.

Un segundo factor que rompe con las normas de seguridad vial es el consumo de bebidas alcohólicas previo a la conducción. Esto aumenta las probabilidades de que suceda un siniestro significativamente cuando una persona tiene una concentración de alcohol en su sangre mayor al permitido, que es 0,04 g/dl (ESCAP, 2019).

Una de las más graves infracciones es el poco, o nulo, uso del cinturón de seguridad por parte de los conductores de buses urbanos. Los cinturones forman parte de la protección de quien conduce y de quienes están dentro de un carro.

El uso obligatorio del cinturón de seguridad reduce un riesgo de muerte de quienes van en la parte delantera en un 40% y 50% y puede reducir los fallecimientos del 25% al 75% entre los demás ocupantes (Naciones Unidas, 2018).

En datos registrados por la Autoridad de Tránsito Municipal, durante el año 2020 fueron registradas 6.623 multas, de las cuales 5.936 fueron por el exceso de velocidad y 216 por hacer caso omiso a las señales de tránsito, mientras que, en el mes de abril del 2021, solo 30 conductores fueron sancionados por el incumplimiento de obediencia a las señaléticas (Expreso, 2021). Estas infracciones son apenas dos de las más comúnmente cometidas, entre otras, como invadir carriles, obstaculizar el tráfico y no hacer uso de los paraderos al dejar pasajeros.

#### **1.4.4 Sanciones a conductores por infracciones de tránsito**

En la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial (2008), existen contravenciones de tránsito leves, graves y muy graves. Estas a su vez se dividen en siete clases, en un rango de mayor a menor grado.

Los artículos del 181 al 183 de la vigente ley, mencionan que el conductor y personas que hacen uso de las vías deben seguir obligadamente estas normativas (Ley Orgánica de Transporte, 2018):

- No conducir de modo negligente o temerario, procurando precauciones necesarias para su propia seguridad y demás usuarios en las vías.
- No ingerir alcohol ni estupefacientes previo a conducir, y someterse a las pruebas necesarias en caso de que un agente así lo solicite.
- Todos los usuarios de las vías como conductores, peatones, motociclistas y ciclistas están obligados a obedecer indicaciones de agentes de tránsito y las señales de tránsito que prohíban o permitan acciones, excepto en situaciones excepcionales y justificables.

Al no acatarse a las normas de tránsito descritas anteriormente, los conductores serán sancionados con multas de valores monetarios mencionadas a continuación:

- Al exceder los límites de velocidad, serán multados por 120 dólares.
- Por la invasión de carriles dispuestos para la Metrovía y por el bloqueo de intersecciones, la multa será de 400 dólares.
- El no usar cinturón de seguridad tendrá una multa de 60 dólares.
- Ante el irrespeto de las señales de tránsito, la multa es de 120 dólares.
- Los accidentes de tránsito con daños materiales tienen un valor de multa por 200 dólares; bajo la influencia de alcohol o sustancias psicotrópicas en un rango de 400 a 1.200 dólares con prisión de 5 a 30 días; y accidentes con desenlaces mortales, entre 8.000 a 12.000 dólares más una sentencia establecida por un juez.

Las personas que conducen cuentan con 30 puntos en total en su licencia, y según la reforma de la ley, realizada en mayo del 2021, las sanciones leves y graves con pérdidas de puntos a la licencia de conducir son las siguientes (El Comercio, 2021):

- Contravenciones de tercera clase pérdida de 7,5 puntos.
- Contravenciones de cuarta clase sancionadas con 6 puntos
- Contravenciones de quinta clase pierden 4,5 puntos.
- Contravenciones de sexta clase con 3 puntos.
- Contravenciones de séptima clase perderán 1,5 puntos.

#### **1.4.5 Campañas publicitarias de prevención para evitar infracciones de tránsito**

En el 2018, la ATM realizó una campaña llamada Loto Radar, para premiar la responsabilidad de los conductores de la ciudad. Cuatro conductores fueron premiados con la cantidad de mil dólares por haber respetado los límites de velocidad dentro de los sectores de Samanes y 1 y Samanes 4 (ATM, 2018)

Esta campaña intentó ser un incentivo para el respeto de la velocidad y promover la seguridad ciudadana.

# CAPÍTULO 2

## 2. METODOLOGÍA

Para la construcción de una campaña de comunicación que este enfocada a conectar con los conductores de buses urbanos, se necesitó utilizar un enfoque cualitativo que no solo permita la recolección de datos, sino que también, establezca un tono de comunicación amigable para el usuario con el que el mensaje sea efectivo.

Estas dos tareas fueron posibles de realizar bajo la metodología Design Thinking, cuya aplicación es apropiada para resolver problemáticas asociadas a la creatividad, por medio de métodos que hacen posible la participación activa, tanto de investigadores, como de usuarios.

La aplicación de esta metodología fomenta un aprendizaje no lineal, pues se basa en resolver problemas reales, que permite explorar y experimentar, al igual que elaborar prototipos que involucren al usuario al evaluar una gama de soluciones para sus necesidades.

Con el uso de esta metodología, fue posible investigar y descubrir de manera más directa la conducta de los profesionales del volante y cómo sus actividades diarias influyen en su conducción, así como la opinión de los usuarios pasajeros de buses, y profesionales de tránsito y educación vial.

### **Design Thinking**

#### ***Fase Empatizar***

En esta primera fase, los datos que fueron recolectados por medio de entrevistas a conductores, autoridades de tránsito y educadores viales, permitieron conocer más sobre el público objetivo al que se dirigirá el proyecto.

Para obtener datos más específicos sobre las actividades de quienes manejan buses urbanos, se entrevistó a conductores activos en el área, tomando en cuenta sus respuestas sobre sus necesidades, su manera de comunicarse y desenvolverse, y pasajeros de buses urbanos que describan su experiencia y aporten información del servicio que brindan los transportistas al público en general, la forma en la que conducen, su amabilidad en el trato y la seguridad que brindan.

En el área de tránsito y educación vial, las entrevistas permitieron establecer cuáles son las conductas de manejo adecuadas, las normas que deben respetarse y de qué manera se puede establecer una comunicación amistosa con los conductores del gremio.

La recolección de datos primaria se dio por medio de los siguientes cuestionarios, con preguntas abiertas y semiestructuradas:

### **CUESTIONARIO PARA CONDUCTORES PROFESIONALES DE LÍNEAS DE BUSES URBANOS**

Contestar las siguientes preguntas:

1. ¿Desde hace cuánto tiempo se dedica a conducir buses urbanos?
2. ¿En alguna ocasión ha tenido problemas con los usuarios?
3. ¿Cuáles son los problemas más frecuentes que ha tenido con los pasajeros?
4. ¿Alguna vez ha sido citado por cometer alguna infracción de tránsito?
5. ¿Por qué infracciones le han emitido una citación de tránsito?
6. ¿Ha perdido puntos en su licencia por infringir las normas de tránsito?
7. ¿Con cuántos puntos cuenta actualmente en su licencia?
8. ¿Ha podido recuperar los puntos perdidos en su licencia?
9. ¿Existen infracciones que los conductores de buses cometan con más frecuencia?

10. En su experiencia como conductor profesional ¿cuáles son las causas por las que el exceso de velocidad sea una de las infracciones más recurrentes?

## **CUESTIONARIO PARA AUTORIDADES DE TRÁNSITO Y EXPERTOS EN EDUCACIÓN VIAL**

Conteste las siguientes preguntas:

1. Según su opinión ¿cómo es la conducta de manejo de los choferes de buses urbanos en la ciudad de Guayaquil?
2. En su experiencia ¿cuáles son las normas que infringen de manera recurrente las líneas de buses locales?
3. ¿Qué problemas en el tránsito y con los peatones generan frecuentemente los buses urbanos al cometer infracciones?
4. En la actualidad ¿cuáles son las medidas que se han tomado para solucionar estos problemas con los conductores de buses?
5. Al sancionar a los infractores ¿mejora de manera positiva su forma de conducir?
6. Según su conocimiento, para cambiar el comportamiento de los conductores de buses frente al tránsito ¿ha resultado más eficiente la emisión de citaciones con multas pagadas o la obligación de tomar clases de educación vial?
7. ¿Qué tan efectivas pueden ser las medidas que proponen no cobrar multas, recuperar puntos en las licencias, o cumplir sanciones leves a los infractores?
8. ¿De qué otras maneras se puede incentivar a los choferes de buses urbanos a tener una conducta de manejo más responsable?

9. En su opinión ¿una campaña de comunicación digital y publicitaria, que involucre información de educación vial para choferes y usuarios de líneas de buses, puede ser una medida positiva a largo plazo?

Además, se realizaron varios recorridos en buses urbanos para la observación directa del comportamiento de los conductores con los usuarios, su conducta al manejar y aspectos como el tiempo del recorrido, la velocidad, si se infringen o no las normativas, etc; desde la perspectiva de un usuario normal de las líneas de buses locales.

Concluyendo esta primera etapa, se comenzó a organizar la información dentro de las casillas del Mapa de Empatía, que fue la herramienta aplicada a la orientación de lo que hacen, piensan y sienten los conductores al estar en el tráfico de las calles.

### ***Fase Definir***

Para esta segunda fase investigativa, después de haber recolectado la información necesaria, pasó por algunos filtros.

El primer filtro fue la herramienta *Satura y Agrupa*, que posibilitó la organización de la información para clasificarla en categorías que permitan utilizarla en orden para idear el concepto de la campaña y de los artes gráficos. Al usar esta herramienta fueron reconocidos algunos *insights* sobre las causas para infringir las normas de tránsito y quienes puede también formar parte activa como usuarios de esta campaña, que no pertenecen al gremio de conductores de buses urbanos, como otros conductores, pasajeros de los buses y peatones.

A continuación se utilizó la herramienta *Mapa de actores* con la que se pudo identificar las personas, grupos o instituciones importantes para planear, diseñar e identificar a quiénes debe dirigirse la implementación de la campaña.

El último filtro aplicado fue la herramienta de observación sistemática, por la cual se estableció un recorrido en dos líneas de buses urbanos de ida y regreso. Este proceso

tuvo una planificación sobre qué aspectos iban a ser observados durante la ruta. El fin de esta observación fue identificar de primera mano la conducta de manejo de los choferes locales, así como obtener *insights* sobre qué otras situaciones comunes que se dan durante el recorrido.

Los *insights* dieron paso a conocer qué normas de tránsito son más recurrentes de infringir, de qué manera hacer llegar el mensaje a quienes conducen, usando un lenguaje determinado y que cause un impacto positivo en el conductor.

### ***Fase Idear***

La ideación abrió camino a experimentar y descartar ideas y conceptos en base a la información ya analizada en la fase anterior.

Para poder obtener ideas frescas a partir de las entrevistas y su análisis, se inició con la herramienta *moodboard* o *panel de ideas*, que ayudó a la recolección de referencias visuales en base a la información obtenida, otras campañas y artes gráficos realizados con anterioridad por las instituciones de tránsito locales y nacionales. De esta manera se tomaron guías para escoger y definir una línea gráfica apropiada, tipografías, paleta de colores, estilo de ilustración y fotografía, y formatos y soportes apropiados para la presentación.

Con las referencias visuales y los datos de las entrevistas, se procedió a la construcción de conceptos y mensajes que fueran adecuados para una comunicación efectiva.

Estos conceptos obtenidos fueron uno a uno analizados y combinados para definir el concepto actual de la campaña, y los mensajes fueron revisados junto a los audios de las entrevistas a los conductores para imitar correctamente ciertas palabras o frases que se apeguen a su forma de comunicarse.

A la par, una tercera herramienta como es el *braindrawing*, fue implementada para construir elementos de las piezas gráficas y crear el contenido que llevaría cada arte propuesta. Finalmente, varios elementos como tipografías, ilustraciones, ubicación de

logos y paletas de colores fueron probadas y descartadas hasta decidir las propuestas finales.

### ***Fase Prototipar y validar***

Luego de categorizar las ideas, con lápiz, lápices de colores y papel se comenzó a bosquejar las propuestas finales con la información de los mensajes ya dispuesta jerárquicamente, las ilustraciones en tamaños adecuados, las tipografías legibles y paleta de colores acordes a la representación del color en cuanto al tono de comunicación.

Para comenzar con la fase prototipar y ubicar el contenido en las propuestas, se determinó cuales ideas eran más adecuadas tomando en cuenta aspectos como la visibilidad del conductor, que no lo distraiga del camino ni afecte su perspectiva visual del tráfico y el tiempo de lectura, en caso de artes impresas.

Luego de este proceso de fabricación en papel, se realizó la primera evaluación con las artes en bruto para identificar qué elementos deberían ser conservados o eliminados por parte de los usuarios validantes. En esta evaluación participaron 5 personas, entre ellos conductores de buses urbanos, conductores de automóviles y una autoridad de tránsito.

Al analizar estas evaluaciones, se utilizó la herramienta *matriz de retroalimentación* que permite anotar puntos importantes como qué encontraron agradable, cuáles son sus críticas constructivas, preguntas y comentarios, y sugerencias de ideas nuevas de los evaluadores, para analizar el proceso de validación. Luego se descartaron ciertos elementos que impedían la comprensión visual y lectora de los usuarios o que recargaban la pieza gráfica. En base a esta primera validación, se procedió a digitalizar los bocetos de manera más limpia, cuyo producto fue presentado en una segunda validación aplicando los formatos correctos para publicación digital y para impresión.

En el segundo periodo de validación, los usuarios pudieron evaluar los mismos aspectos considerados en la primera fase, pero esta vez hacer críticas más precisas sobre las piezas gráficas finales y su comprensión.

## **2.1 Enfoque**

Este proyecto de investigación tuvo un enfoque cualitativo, debido a que se basa en referencias bibliográficas para obtener el público objetivo y entrevistas a conductores de buses urbanos y autoridades expertas de tránsito, para la recolección de datos sobre la conducta de manejo vehicular en la ciudad de Guayaquil y las causas y consecuencias de cometer infracciones de tránsito; y definir el tono de la comunicación del mensaje hacia el receptor, para así tener un mayor alcance en el público objetivo de manera oral, escrita y visual.

## **2.2 Población**

Esta investigación y desarrollo del proyecto se dirigirá de manera local al sector de conductores de líneas de buses urbanos de la ciudad de Guayaquil, hombres de 30 a 55 años con licencia de conducir tipo C o profesional.

Este proyecto pretende interactuar con ellos, sin parecer imperativo, sobre la responsabilidad que tienen al conducir a sus pasajeros a un destino, y la seguridad que deben cautelar para el bien de sus usuarios, los peatones, demás conductores y ellos mismos.

## **2.3 Técnica de recolección de información**

Al iniciar este proyecto, se obtuvieron datos por medio de la investigación secundaria y, con principal referencia bibliográfica, a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, que rige los derechos, obligaciones y sanciones a los usuarios de la vía pública.

Continuando con el desarrollo del proyecto, se realizaron entrevistas a personas expertas y experimentadas en la conducción de buses urbanos dentro de la urbe, para conocer óptimamente y, de primera mano las necesidades, deseos y dificultades de este sector. También, esta investigación buscó dar espacio a los pasajeros que usan constantemente el servicio de los buses urbanos, una autoridad de tránsito que pueda explicar por medio de una entrevista su experiencia y perspectiva sobre los factores que

causan que los conductores cometan infracciones de tránsito y, en consecuencia, ocurran accidentes.

Al finalizar esta fase, la información obtenida dio paso al descubrimiento de insights que definieron las verdaderas necesidades y dificultades de los conductores de buses urbanos en las calles de la ciudad, con los cuales se idearon los primeros mensajes y artes gráficos para la campaña informativa, acorde al lenguaje y tono de comunicación del público objetivo, a través de herramientas como el braindrawing.

Luego de concluir la fase de las ideas, los bocetos se prototiparon a la forma final de artes gráficos, que sirvieron para realizar la primera etapa de validación con los posibles usuarios, tomando en cuenta su desenvolvimiento, comprensión del mensaje y comentarios para realizar los cambios y obtener un mejor producto, para validar finalmente esta investigación.

#### **2.4 Herramientas para el desarrollo del proyecto**

Por medio de la observación directa al realizar recorridos en buses urbanos como pasajero, se utilizaron herramientas adicionales como la fotografía para poder capturar las conductas de los profesionales, datando visualmente a manera de bitácora las fases de un recorrido normal en el tráfico de Guayaquil en horas pico.

# CAPÍTULO 3

## 3. RESULTADOS

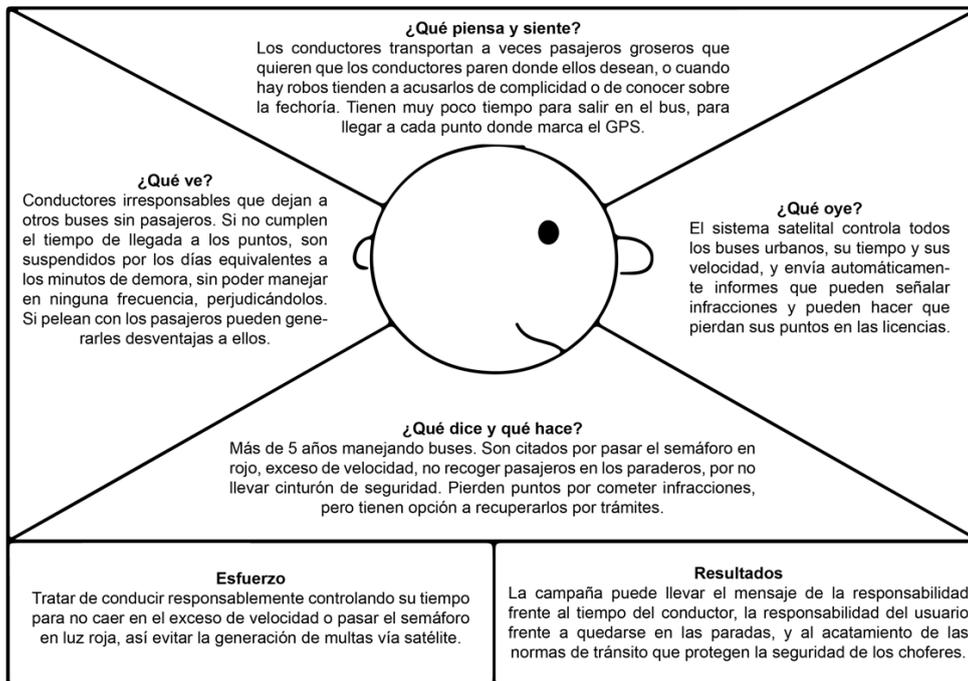
En el desarrollo de este capítulo, junto a la problemática, también fue considerada la opinión de 3 conductores de buses urbanos para conocer las actividades que realizan en su jornada, sus horarios dentro de su trabajo y las normas internas que deben ser cumplidas durante la conducción de las frecuencias.

También fue registrada la opinión de la autoridad de tránsito, Cnel. Reynaldo Cortez, quien brindó información sobre medidas efectuadas para el cumplimiento de las leyes y escenarios que se dan a diario en las vías debido a infracciones.

### 3.1 Mapa de Empatía

Luego de practicar las entrevistas, fueron realizados dos mapas de empatía para dividir la información obtenida de ambas posturas: la de quienes manejan los buses a diario y quienes se encargan de hacer cumplir las leyes en las vías. A continuación:

**No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.**



**Figura 1 Mapa de empatía de conductores de buses urbanos**

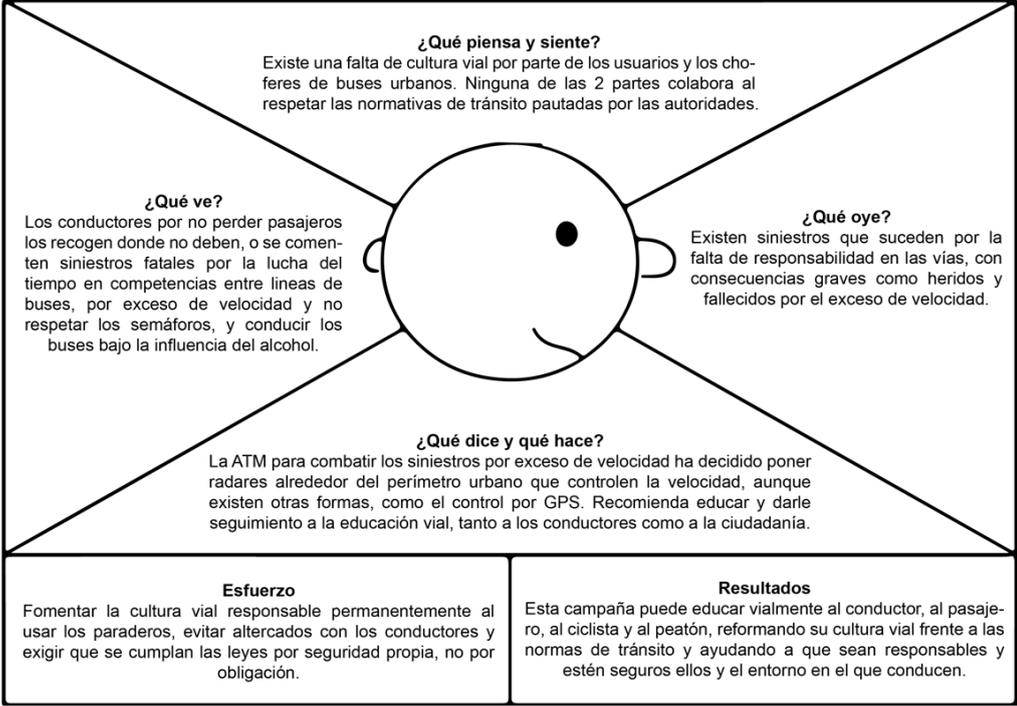
Los choferes de buses urbanos indicaron que algunas causas al cometer infracciones, se deben al limitado tiempo que tienen que cumplir para llegar a cada uno de sus puntos de parada donde se encuentran los controles satelitales.

El manejo de las llegadas a tiempo lo controlan socios que trabajan de planta y personas encargadas de informarles sus atrasos o adelantos durante la ruta. En caso de que exista un adelanto por unos minutos al llegar, no tienen problema alguno, pero a partir de una tardanza de dos minutos en adelante, corren el riesgo de ser sancionados con días de trabajo y sin poder conducir ninguna frecuencia de la cooperativa en la que laboran.

Existe también una respuesta general sobre el exceso de velocidad y el hacer caso omiso a los semáforos en luz roja, en la que unánimes concuerdan que algunos compañeros son irresponsables y por ganar más pasajeros al completar una vuelta, cometen deliberadamente las infracciones.

Una de las causas más recalcadas fue que tienen problemas a diario con los pasajeros sobre los paraderos, ya que muchos usuarios quieren bajarse antes o después del paradero que está designado en cada sector y son grotescos para expresarse, y aunque los conductores ceden ante los reclamos de los usuarios para evitarse mayores molestias, esto les conlleva una multa autogenerada por el control satelital. Otro de los problemas es que, al cometerse un robo dentro de la unidad, los pasajeros asumen que los conductores son cómplices de la acción y los maltratan.

Los conductores amablemente comentan que el pasajero debe tener más acato a la ley en cuanto a respetar el lugar donde debe quedarse y así también ser empático con su actividad.



**Figura 2 Mapa de empatía de autoridad de tránsito**

La autoridad de tránsito por su parte asegura que no existe una cultura vial adecuada, en cuanto al transporte urbano por parte de la ciudadanía. Comenta que muchos conductores no completan los cursos de conducción profesional, y que, a pesar de que debe haber muchos conductores responsables, existen también muchos que atentan

contra las leyes para tener más ganancias en el día sin tomar en cuenta el riesgo al que someten al usuario y a ellos mismos.

Aunque el organismo regulador tome medidas digitales como radares que controlen la velocidad y tecnología GPS, habla también sobre otras causas más extremas, como la irresponsabilidad de los conductores que están bajo las influencias del alcohol durante sus jornadas y los pasajeros que se exponen a peligros al no cumplir las leyes ni como peatones, ni como usuarios, las cuales pueden producir siniestros como volcamientos, choques y atropellos, que pueden tener consecuencias devastadoras como lesiones graves, leves e incluso fallecimientos.

El Cnel. Cortez tiene la convicción de que informar a la ciudadanía constantemente sobre las causas y consecuencias de las infracciones, ayudará a fomentar una cultura vial responsable para quienes transitan a diario en Guayaquil.

### **3.2 Satura y Agrupa**

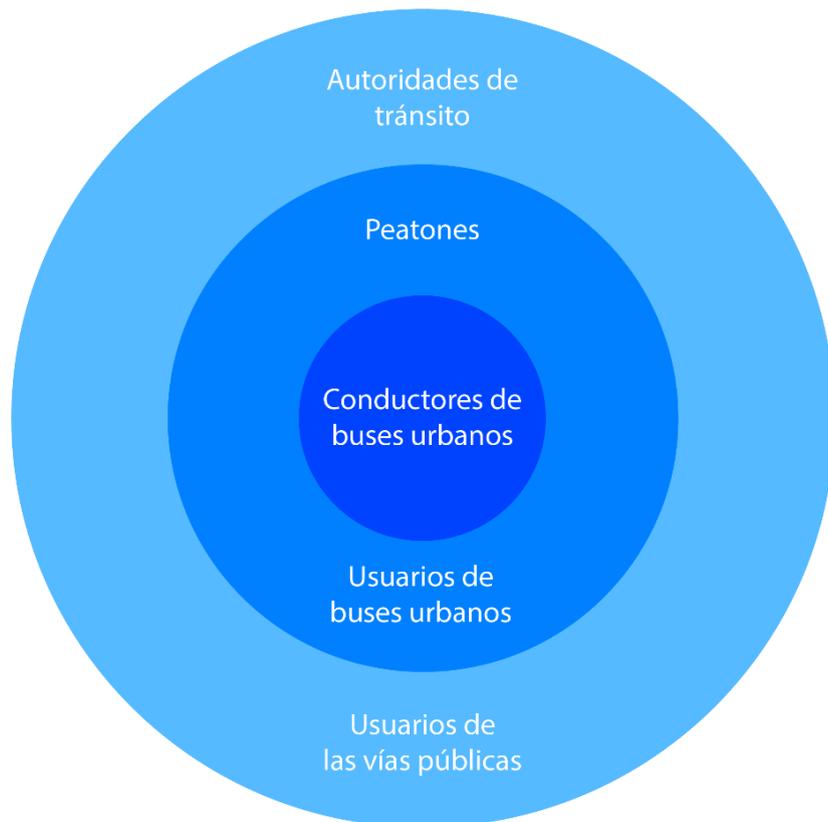
La información obtenida de los cuestionarios fue ordenada y categorizada para poder establecer los beneficiarios de la campaña, cuál es el objetivo de la campaña y qué problemas o necesidades de los conductores debe tomar en cuenta y resolver. Esta herramienta fue necesaria para poder establecer un concepto claro hacia donde debe dirigirse la campaña en pos de ir erradicando situaciones en las vías y en las conductas y cultura vial de choferes, peatones, pasajeros, motociclistas, y ciclistas también.

USUARIOS	CLIENTES	PROBLEMAS	CULTURA VIAL	PUNTOS IMPORTANTES
Conductores de buses urbanos	Autoridad de Tránsito Municipal	Siniestros de tránsito	Respeto de conductores a las normas y leyes de tránsito	No existen campañas constantes de respeto a las leyes
Peatones y pasajeros	Agencia Nacional de Tránsito	Aumento de infracciones de tránsito	Responsabilidad de usuarios a señalética y paraderos	Necesidad de hacer que los conductores cumplan la ley sin multas
Conductores de automoviles	Escuelas de conducción	Pérdida de puntos de licencia y retenciones vehiculares	Fomentar la educación vial y el respeto a las leyes.	Enseñar a a toda la ciudadanía a respetar las normas.

**Figura 3 Satura y Agrupa**

### 3.3 Mapa de Actores

Al analizar las entrevistas se pudo identificar que a la par de los conductores, los usuarios de las vías públicas y de transporte urbano también serían principales actores durante la planificación, la definición del diseño y la implementación de este proyecto.



**Figura 4 Mapa de Actores**

### **3.4 Observación sistemática**

Para una mejor investigación y comprensión del problema y las causas, al desarrollar el proyecto se realizaron varios viajes en diferentes frecuencias de líneas de buses urbanos. A partir de esta observación sistemática, concretada ya con parámetros e indicaciones previamente planeadas, se determinaron los siguientes insights:

1. Se tomó el bus alrededor de las 11 de la mañana.
2. El conductor tenía una edad entre 50 y 60 años .
3. Estaba lleno de gente y debió ir de pie.
4. Detrás del observador se subió un caramelero a vender sus productos
5. Sin distanciamiento, a pesar de las normas de prevención.
6. El conductor pitaba muchísimo, al cambiar a verde la luz del semáforo, ya estaba pitando.

7. Un músico subió con una guitarra y una zampoña a tocar y se quejó de que el bus estaba lleno, era muy pequeño y eso le impedía trabajar.
8. Luego se llenó al punto de no se poder pasar o moverse.
9. El chofer anunciaba la parada diciendo que había llegado a un punto específico. Por ej. "Llegamos a la bahía".
10. Todos tocaron el timbre para anunciar su parada.
11. Hubo alguien que tocó el timbre y, al no poder parar, porque no era un paradero, el chofer respondió: "Ya le paró".
12. Varios carros se parquearon en doble columna y al conductor le tocó esquivarlos o pitar de una manera incesante.
13. El segundo conductor manejaba un colectivo más grande y moderno que el primero.
14. Contaba con una edad entre los 35 a 45 años.
15. Hizo el recorrido normal y por momentos aceleró.
16. Cuando una persona mayor y una persona con un niño de brazos se quisieron bajar se detenía correctamente y miraba por el retrovisor hasta que bajaran y luego arrancaba para proseguir.
17. Subió otro vendedor de caramelos.

### **3.5 Moodboard**

El desarrollo de este proceso fue crucial para definir los elementos gráficos, su distribución, su legibilidad y de qué manera transmitir un mensaje claro siguiendo los parámetros de diseño adecuados para un recorrido visual cómodo para choferes, transeúntes y usuarios. Fueron tomadas referencias previas de campañas realizadas por la ATM y de educación vial general.



Figura 5 Moodboard

### **3.6 Braindrawing**

Por medio de bosquejos, los primeros elementos de este proyecto fueron realizados a modo de ilustración de personajes que representen dentro de la campaña el rol de cada uno de sus actores, y que lleven un mensaje dirigido a cada usuario: conductor y autoridad de tránsito.



**Figura 6 Boceto de autoridad de tránsito**



**Figura 7 Borrador de conductor**



**Figura 8 Boceto de conductor**

## 1.4 Validación

La validación de este proyecto se realizó con 4 conductores participantes quienes dieron su opinión sobre el tono de comunicación, la visibilidad y la legibilidad de la campaña.

Los conductores se mostraron atraídos por el mensaje de la campaña, que inspiró confianza en ellos para proponerse tomar parte del cambio, pues acotaron que no se muestra un mensaje de manera amenazante u obligatoria, si no amistosa, mostrando causas y consecuencias.

Sobre la gráfica, los participantes opinaron que era llamativa, pero sin sobrepasarse de elementos ni colores que puedan distraerlos. Un comentario constante fue sobre los personajes, ya que todos se sintieron identificados con los roles de cada uno y les pareció que le daba un valor agregado a la propuesta.

## 1. PROPUESTA

La campaña *Súmate Al Cambio* nace de la definición de los insights obtenidos mediante la segunda fase de la metodología Design Thinking aplicada a la investigación.

Estos descubrimientos mantuvieron el enfoque en tres aspectos claves de la problemática:

1. La pérdida de vidas por los efectos de la mala conducción y la infracción a las normas de tránsito.
2. La resta de puntos en las licencias de conducir por cometer infracciones de tránsito.
3. La pérdida de ingresos económicos de los conductores de buses por el pago de las multas de tránsito.

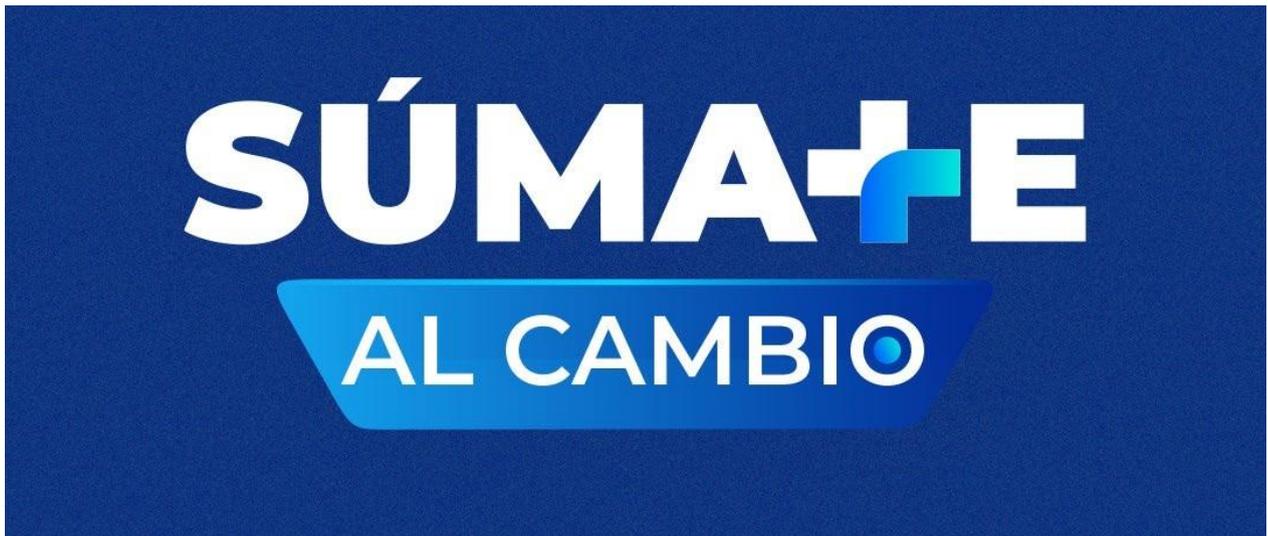
La *pérdida* y *resta* son los aspectos comunes que prevalecen, por ello esta campaña tiene como premisa resaltar la suma de las acciones positivas y generadoras de cambio que pueden realizar todos los actores involucrados en esta problemática, como lo son los conductores y usuarios de unidades de transporte público, y las autoridades de

tránsito. Con esto se plantea evitar los efectos negativos que causan el cometimiento de infracciones mediante un trabajo en conjunto.

## **Logotipo**

El logotipo de esta campaña está compuesto de dos partes, la palabra “**SÚMATE**” donde existe el mayor énfasis, pues es la parte principal del mensaje, por lo tanto tiene un tamaño de texto mayor y con una tipografía más gruesa. Cuenta también con un símbolo de identificación de suma (+) que reemplaza a la letra T de la palabra “Súmate”, esto en alusión a la premisa de la campaña en la que la suma de actos positivos de los actores evitará el aumento de las infracciones de tránsito y siniestros.

La segunda parte de la composición es la frase “*Al Cambio*”, puesta para complementar la palabra Súmate y que hace alusión a un cambio de actitudes que hasta ahora han llevado a que el número de incumplimiento de las normas de tránsito siga siendo un problema.



**Figura 9 Logotipo**

### **Tipografía**

La familia tipográfica escogida para el proyecto fue *Montserrat*, debido a su alta legibilidad para generar mayor comprensión lectora. Cuenta con una familia muy extensa, por lo que permite usar diferentes variantes. Fue aplicada en el logotipo, en carteles y en artes gráficos para redes sociales. Además, su estilo legible y serio, permitió dar el énfasis a los mensajes que las piezas tienen como objetivo comunicar.

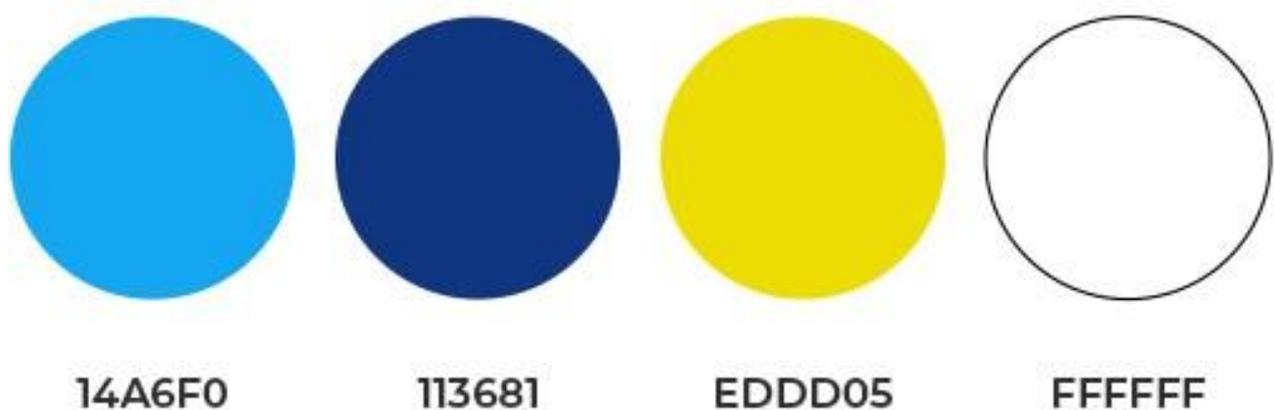
### **Paleta de colores**

Los colores para la campaña fueron seleccionados para que las piezas visuales se vean estéticamente bien y estén equilibradas. Se escogieron en base a la visibilidad y legibilidad, tomando en cuenta que los mensajes del proyecto serían presentados a los usuarios en medio del tráfico y mientras se encuentran conduciendo, por lo cual se seleccionaron colores primarios que no generen cansancio visual ni sean de distracción para el conductor mientras observa la publicidad en movimiento, pero también dos colores que generen alto contraste para captar la atención del usuario.

Los colores principales son azul oscuro y cian, mientras los complementarios son amarillo para patrones u ornamentos, y blanco para el texto. También entre los dos colores principales fue creado un gradiente que es utilizado en el texto creando énfasis en las frases más importantes.

Los matices de colores azules de esta cromática expresan la seguridad, que quiere transmitir con el proyecto y profesionalismo, importante en el rol de los conductores de buses urbanos y las autoridades de tránsito.

Los tonos amarillos denotan el optimismo en el cambio que se espera lograr y tonos blancos para generar un contraste visual agradable entre los textos y el fondo de los artes gráficos.



**Figura 10 Paleta de colores de la campaña**



**Figura 11 Gradiente de colores de la campaña**

### **Personajes**

Los personajes forman parte del proyecto en representación de los actores de esta campaña: conductores, pasajeros y autoridades de tránsito, quienes conviven a diario en la vía pública. Esos personajes fueron ilustrados con el fin de ser quienes lleven el mensaje al receptor, creando un vínculo con el usuario que le permita sentirse identificado y recibir el mensaje de manera amistosa y con confianza.



**Figura 12 Personaje ilustrado del conductor de buses urbanos**



**Figura 13 Personaje ilustrado de la autoridad municipal de tránsito**



**Figura 14 Personaje ilustrado del usuario de buses urbanos**

## Publicidad localizada en exteriores

La campaña tendrá como eje principal la difusión del mensaje por medio de publicidad en puntos importantes para los conductores y usuarios del transporte público, como lo son las paradas de buses de la ciudad.

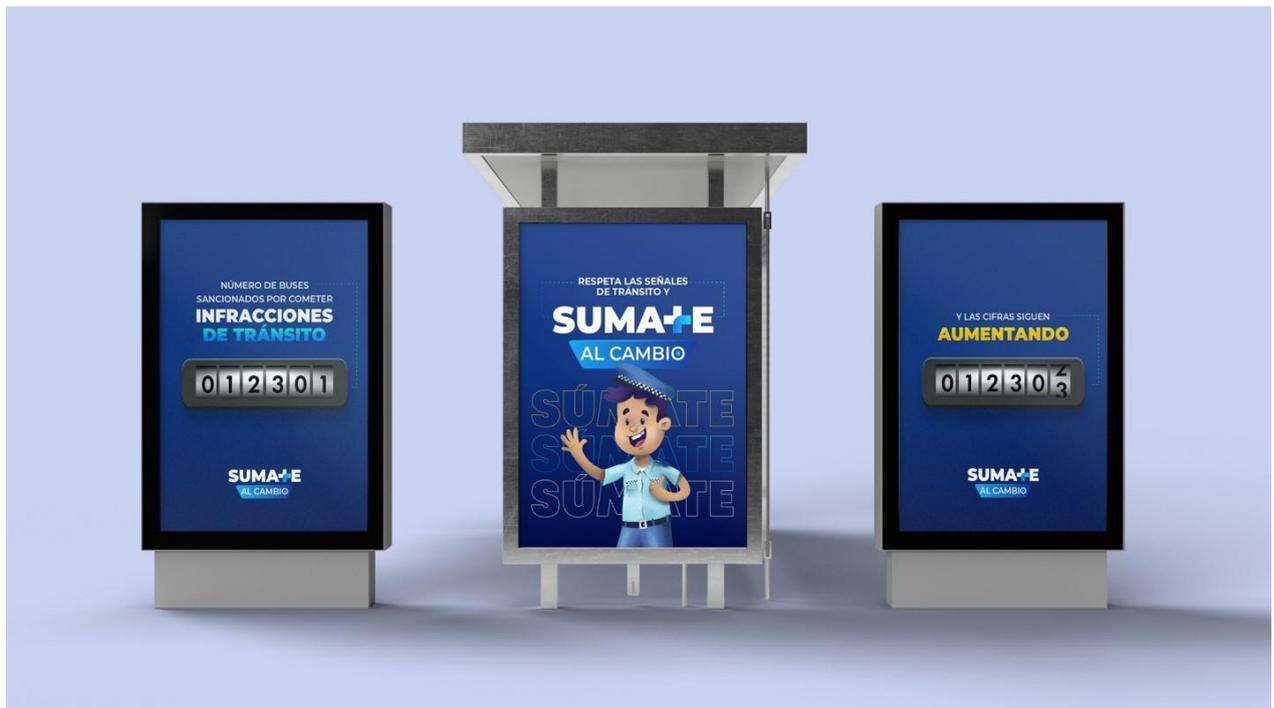


Figura 15 Publicidad exterior



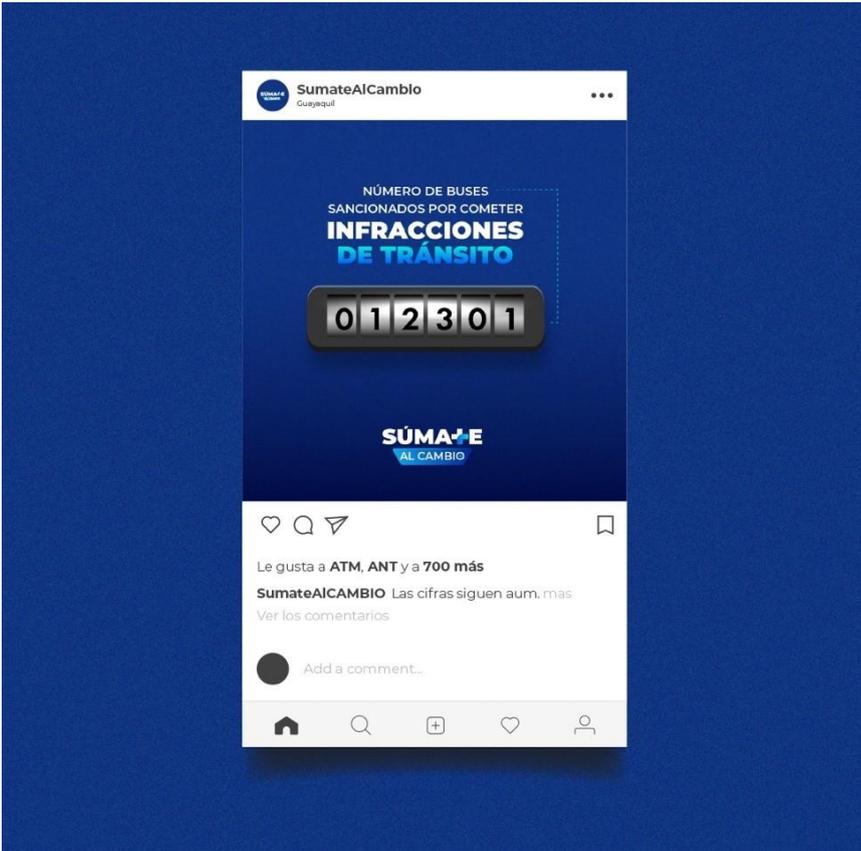
Figura 16 Publicidad exterior



Figura 17 Publicidad exterior

**Redes sociales**

La campaña será también difundida en la red social Instagram para alcanzar a un público más amplio, donde podrá servir como conector con otros conductores de autos, peatones y público más joven.



**Figura 18 Publicaciones de redes sociales**

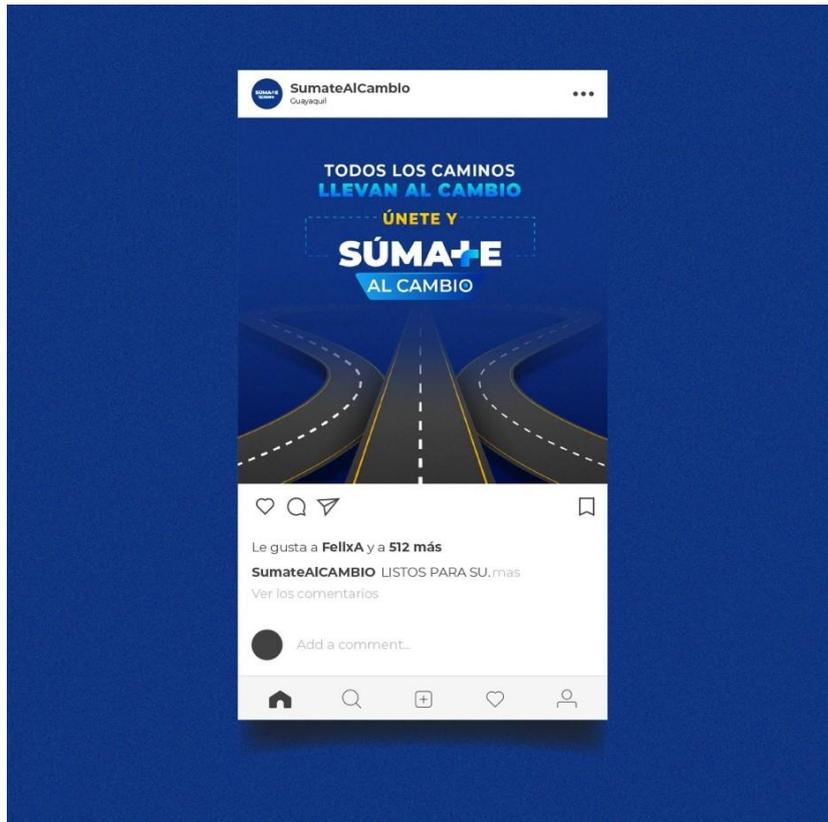


Figura 19 Publicaciones de redes sociales

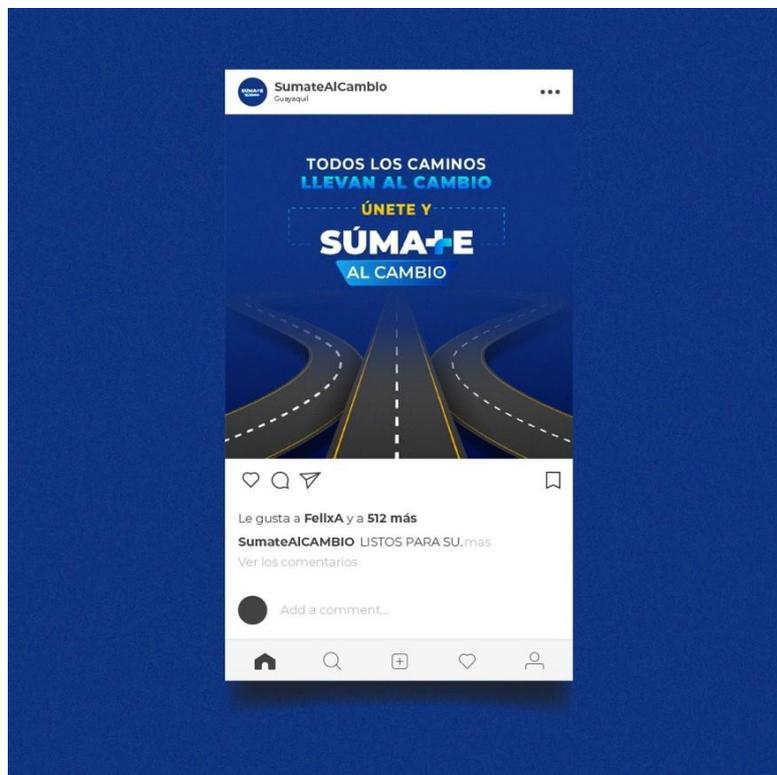


Figura 20 Publicaciones de redes sociales



Figura 21 Publicaciones de redes sociales

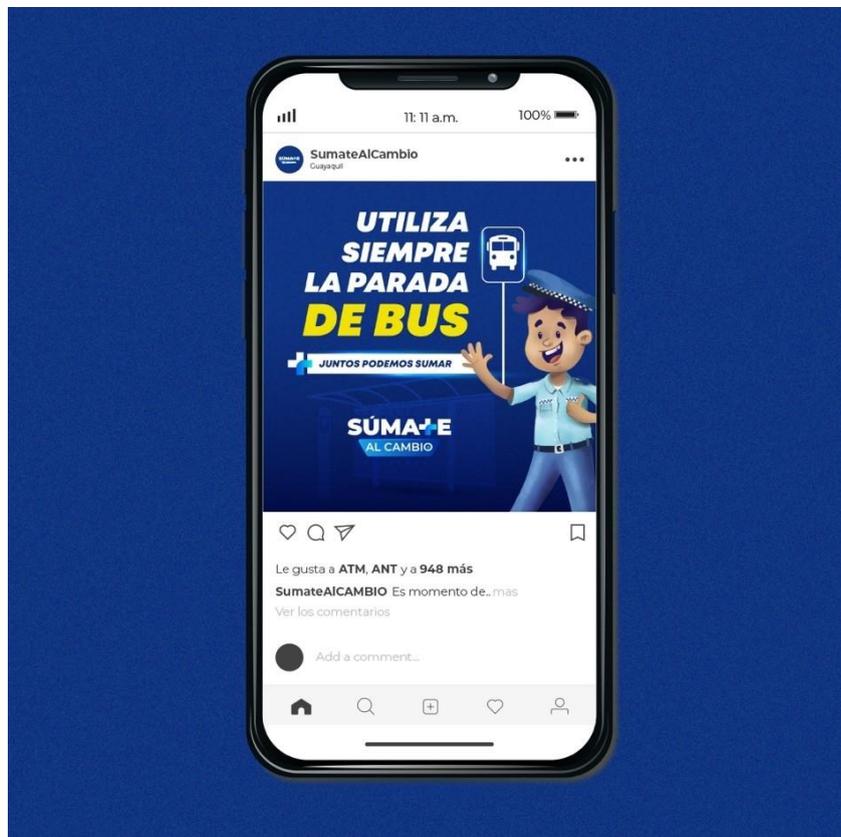


Figura 22 Publicaciones de redes sociales

## Animación

Las animaciones serán colocadas tanto en muppis publicitarios en las calles como en redes sociales. Estos mensajes reflejarán como las cifras aumentan cada día como un contador y como, seguir cometiendo infracciones puede disminuir los ingresos de los conductores.

## Publicidad en buses urbanos

Los buses urbanos son los principales actores de la campaña, por lo tanto es importante que sean parte de la publicidad, ya que con la distancia de su recorridos pueden llevar la información a diferentes lugares.



Figura 23 Publicidad en buses urbanos

## Presupuesto

Para realizar esta campaña hay que considerar que se necesitará de un presupuesto de \$11. 398, 00 para contratar un equipo de trabajo variado por un periodo de dos meses, que incluirá investigadores, planners digitales, redactores creativos, diseñadores gráficos, iustradores, animadores y manejo de redes sociales, la producción impresa y alquileres de diferentes elementos publicitarios a nivel local donde se realizará la proyección de los artes gráficos.

<b>PRESUPUESTO CAMPAÑA SÚMATE AL CAMBIO</b>		
<b>CONCEPTO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>
Investigación (Problemática, marco teórico y metodología)	\$250,00	
Redactor Creativo	\$400,00	
Diseñador Gráfico	\$600,00	\$600,00
Ilustrador	\$600,00	
Community Manager	\$400,00	\$400,00
Planner digital	\$600,00	
Valor de Pauta en redes		\$500,00
Mupis 10 caras		\$3.384,00
Impresión de Mupis		\$250,00
Mupis digitales		\$564,00
Vallas digitales		\$1.200,00
Publicidad en buses		\$1.650,00
<b>Subtotal</b>	<b>\$2.850,00</b>	<b>\$8.548,00</b>
<b>Total</b>		<b>\$11.398,00</b>

Figura 24 Desglose del presupuesto de la campaña

# CAPÍTULO 4

## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para concluir la investigación de este proyecto, y luego de realizar las correspondientes validaciones, se obtuvieron las siguientes conclusiones y recomendaciones.

### Conclusiones

1. Las infracciones de tránsito pueden ser disminuidas al comenzar a promover la responsabilidad entre conductores y usuarios de la vía pública, haciendo énfasis en que las pequeñas acciones generan un gran impacto positivo.
2. A través del diseño gráfico se puede informar, difundir y fomentar, amigable y eficazmente, una cultura vial que ayude al cumplimiento de las normas de tránsito para evitar siniestros y, disminuir estadísticas y altas multas.
3. La constante difusión de información sobre la cultura vial responsable por diferentes canales de comunicación puede animar a la ciudadanía a generar cambios en sus acciones como usuarios y conductores.

### Recomendaciones

1. Las instituciones de control del tránsito pueden involucrarse con el proyecto promocionando en medios de comunicación tradicionales la difusión de estos mensajes para incentivar a la ciudadanía a ser responsables como usuarios y conductores.
2. La campaña de redes sociales llegaría a tener un mayor alcance si personas reconocidas como artistas, personajes de televisión y radio, o *influencers* forman parte de la difusión del mensaje.

3. Las instituciones que manejan el transporte público pueden invertir en el proyecto y adicionar nuevos temas de discusión o problemáticas

# BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.). Obtenido de <https://www.um.es/docencia/agustinr/pca/textos/cogniconduc.pdf>
- Agencia Metropolitana de Tránsito. (2015). Obtenido de <http://www.amt.gob.ec/files/AMT-COIP-CAPITULO-TRANSITO.pdf>
- Agencia Nacional de Tránsito. (2021). *Estadísticas de siniestros de tránsito*.
- ATM. (2018). Obtenido de <https://www.atm.gob.ec/Show/NewDetails/494>
- Caparrós, A. (2000). Obtenido de <https://www.um.es/docencia/agustinr/pca/textos/cogniconduc.pdf>
- Constante, N. (2017). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13253/1/T-UCE-0013-Ab-167.pdf>
- Econoticias. (2013). Obtenido de <https://www.ecoticias.com/tecnologia-verde/167455/Innovando-con-la-Teoria-de-la-Diversión>
- El Comercio, D. (2017). Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/agentes-atm-camaras-seguridad-guayaquil.html>
- El Comercio, D. (2021). Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/seguridad/reformas-ley-transito-reduccion-puntos.html>
- El Universo, D. (2020). Obtenido de <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2020/10/21/nota/8022208/atm-accidentes-exceso-velocidad-infracciones-guayaquil-2020/>
- El Universo, D. (2021). Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/ecuador/segun-la-cte-mas-de-270000-citaciones-fueron-emitidas-en-el-2020-nota/>
- El Universo, D. (2021). Obtenido de <https://www.eluniverso.com/guayaquil/comunidad/estas-son-las-cooperativas-de-buses-de-transporte-publico-con-mas-infracciones-en-guayaquil-nota/>
- El Universo, D. (2021). Obtenido de <https://www.eluniverso.com/guayaquil/comunidad/atm-de-guayaquil-permite-canje-de-multas-de-transito-por-servicio-comunitario-nota/>

- ESCAP. (2019). Obtenido de [https://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/road\\_safety\\_status/report/state\\_of\\_road\\_safety\\_es.pdf](https://www.who.int/violence_injury_prevention/road_safety_status/report/state_of_road_safety_es.pdf)
- Expreso, D. (2021). Obtenido de <https://www.expreso.ec/guayaquil/buses-robos-mi-vida-desgasta-ciudad-103582.html>
- Ley Orgánica de Transporte. (2008). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Ley Orgánica de Transporte. (2018). Obtenido de <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/2729/1/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Transporte%20Terrestre%20Tr%C3%A1nsito%20y%20Seguridad%20Vial.pdf>
- Ministerio del Interior de España. (2017). Obtenido de <https://www.dgt.es/Galerias/seguridad-vial/formacion-vial/cursos-para-profesores-y-directores-de-autoescuelas/XX-Curso-de-Profesores/Psicologia-aplicada-a-la-conduccion.pdf>
- Naciones Unidas. (2018). Obtenido de [https://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/road\\_safety\\_status/report/state\\_of\\_road\\_safety\\_es.pdf](https://www.who.int/violence_injury_prevention/road_safety_status/report/state_of_road_safety_es.pdf)
- Naciones Unidas. (2018). Obtenido de [https://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/road\\_safety\\_status/report/state\\_of\\_road\\_safety\\_es.pdf](https://www.who.int/violence_injury_prevention/road_safety_status/report/state_of_road_safety_es.pdf)
- Naciones Unidas. (2019). Obtenido de <https://www.un.org/es/observances/road-traffic-victims-day>
- Primicias, D. (2019).

# ANEXOS

## Entrevista realizada a autoridad de tránsito Cnel. Reynaldo Cortez, ATM

### **¿Según su opinión, cómo es la conducta de manejo de los choferes de buses urbanos en la ciudad de Guayaquil?**

Bueno, buenos días, es muy variable. La conducta de los conductores, dado que. En la historia, en los antecedentes de la adquisición de las licencias, han habido altibajos, han habido épocas en que se ha manejado los cursos de formación bien manejados en otras ocasiones, no? Antes, mucho antes, había en la Escuela de Conductores Profesionales. Se suponía que los conductores hacía un curso de dos años, se suponía, pero realmente, realmente en la práctica no ocurría esto.

Había un mal manejo en las escuelas que los conductores salían muchas veces graduados sin haber asistido a clases. Esto, lógicamente, merecía el conocimiento de los conductores ni el comportamiento que tienen que tener ellos. Pero esto se corrigió, se corrigió bastante, se corrigió bastante. O los años dos mil diez. Algo así, porque incluso hubo un tiempo que se suspendieron los cursos por este mal manejo. Pero cuando se reabrieron se recibieron bien, bien. Pero a la fecha cambió la ley y ya no es tampoco así tanto tiempo.

El curso de formación, inclusive en las categorías de licencia, cambiaron la ley, cambiaron y el tiempo para el curso en cada categoría varió. En todo caso, mientras se lleve bien ese curso de acción, lo haga bien. No hay ningún inconveniente porque también depende muchísimo de las personas. Hay conductores que son, en toda la extensión de la palabra, profesionales de la conducción, cuando otros no era profesional en la conducción. Tiene en primer lugar que respetar estrictamente la parte legal, no cometer infracciones, verdad?

Tener su licencia o como corresponde, respetar las señales de tránsito a las velocidades y todo eso que corresponde en los conductores profesionales. Hablando del transporte público específicamente, que es la parte más delicada porque está transportando al público no a su vehículo particular, sino que transporta a otras personas previo al pago de una de un pasaje. Que se supone que debe de tratar bien al usuario. Hay conductores que tratan bien al usuario. Si, es verdad, pero también hay conductores que desde mucho de eso, lo tratan como debe ser al usuario, sino que lo que buscan ellos nada más que ganarse el pasaje y no lo hacen bien.

Por ejemplo, cuando un conductor tiene que recibir un pasajero, se supone que debe parar en los paraderos, verdad? En los paraderos y recibir el pasajero que solo suelen salir. Pero cuantas veces nosotros vemos que los conductores para que media calle y cogen como se dice al vuelo al conductor y dice está hay una persona, un adulto mayor o anciano o alguna persona que tenga alguna discapacidad, no lo.

Simplemente, sino que se van. Y esto es un problema para la mayoría. También es cierto de que depende mucho de la ciudadanía. Al ciudadano común, no a todos, pero la mayoría le gusta coger el bus donde él cree que debe cogerlo. No, en el paradero los paraderos se construyeron para que respeten tanto los conductores como los ciudadanos. Los ciudadanos están esperando en media cuadra le mando al conductor y no avanzan al paradero y el conductor ve a la distancia el paradero vacío.

Desde antes del paradero veo un grupo de personas y hay una situación bastante compleja y sobre todo bilateral, tanto del ciudadano como del conductor.

**En su experiencia, ¿cuáles son las normas que infringen de manera recurrente las líneas de buses urbanos?**

Los buses urbanos, o sea, el transporte público que se llama. Lo que más se ha luchado para combatir la indisciplina de parte de ellos es el exceso de velocidad. El exceso de velocidad y el irrespeto a los paraderos de buses.

¿Cuántas veces hemos visto accidentes de tránsito fatales porque los conductores de un bus, el conductor de un bus, se pasó la luz roja? Típico, típico, se pasa la luz roja, pero por qué pasa algo malo a exceso de velocidad? Luchan contra el tiempo porque ellos quieren ganar tiempo. Viene la competencia entre conductores de transporte público para ganar a los pasajeros que están más adelante. Por eso, e inclusive la ley actualmente habla de una caja común.

Dónde lo pasan los conductores de buses? Trabajan todos por igual y al final del día se reparten la galaxia en igual cantidad. Es decir, no van a estar peleando de que lleven más pasajeros y más o menos y menos pasajeros en caja común. No es así, porque todos llevan sus pasajeros al destino que sea. Cobran su pasaje, pero no están pensando que va a ganar menos que el otro, porque al final del día, al haber una caja común, se reparte igual cantidades.

En cuanto al exceso de velocidad. Bueno, la TV ha luchado bastante por esto, inclusive en las grandes avenidas se ha implantado radares, muchos radares, se ha puesto en la avenida la fiesta de Jesús Adrián Orellana, etc. La realidad es que se circula a gran velocidad. Se han puesto radares y ha servido de mucho. Ha servido de mucho. Sin embargo, todavía hay problema de esto.

**¿Qué problemas en el tránsito y con los peatones generan frecuentemente los buses al cometer infracción?**

A la pregunta qué problemas en el tránsito y con los peatones género frecuentemente en los buses urbanos al cometer infracciones. O sea que el transporte público comete infracciones o es consecuencia de otra persona.

**¿Cuáles son las consecuencias de cometer una infracción? ¿Hay una consecuencia?**

Ah, por supuesto. Infracciones de tránsito en la parte Bustamente, que está tipificado como una falta. Como una falta, verdad a la ley. Pasarse la luz roja, exceso de velocidad,

no utilizar los pares de luces, conducir un bus con llantas lisas en mal estado. No se diga que algún conductor de búsqueda ocurrido esté en estado de embriaguez. Eso es terrible. El alcohol es uno de los principales enemigos del conductor. Pero como dije hace un momento.

También nosotros tenemos que tomar en cuenta la indisciplina ciudadana. Es verdad que hay mucha indisciplina en los conductores. Es verdad, no respetan los paraderos, no cogen a las personas que tienen alguna discapacidad. Por ejemplo, también a veces, cuando no hemos estado en pandemia, los niños esperan los buses para ir a su escuela. Pero muchos conductores ven niños esperando bus y no los cogen, no los recibe en el.

### **Entrevista #1 realizada a conductor de bus urbano.**

#### **1. ¿Desde hace cuánto tiempo se dedica a conducir buses urbanos?**

Ya tengo 25 años conduciendo buses de servicio urbano. Sí, ya van 25, con este año que viene 25, ya están 24 y medio.

#### **2. ¿En alguna ocasión ha tenido problemas con los usuarios?**

Malcriados que salen por ahí, groseros, que quieren que les pare en el momento. Si uno deja un pasajero en el paradero y después se levantan como a los cinco segundos, que se levantan y quieren que le deje a media cuadra más. Entonces, nosotros les decimos bien clarito que no los podemos dejar ahí, sino en el paradero. Lamentablemente que nos maltratan: “Para, cachudo”; “Para esto”; “Para el otro”. Comienzan a maltratarnos a nosotros, ¿qué tenemos que hacer? Pararles. Pero eso sí, no donde ellos quieren, sino un poquito más arriba nada más. Y aguantarnos no más, porque si nos ponemos a discutir con los pasajeros, salimos perdiendo.

#### **3. ¿Cuáles son los problemas más frecuentes que ha tenido con los pasajeros?**

¿Ha habido robo? Sí ha habido robos en el carro, pero, lamentablemente que siempre cuando en todas cosas, hay que haber una persona que mete la saña, cuando dicen: “Oiga ¿qué? ¿le robaron? Usted es el culpable. Usted conoce a los ladrones. Usted ya

conoce, que, por aquí, que son culpables, por aquí por acá”. Comienzan a achacarlo duro y feo a uno. “Ustedes son cómplices de los ladrones”. Pero ¿cómo uno se va a imaginar? Si los ladrones se suben con los pasajeros. Se suben ahí al momento. Cuando uno le están entregando (el pasaje): “Oiga, un ratito, que voy a cantar una canción”. Ya bueno. Ya le dije: “A uno no más se les deja subir, nada más”. Pero lamentablemente, que se sube un gajo. Se sube un gajo, pagan los pasajes. Todo el mundo paga los pasajes y ya de ahí, cuando llegan a un lugar que es sólido, como así por la Martha (de Roldós); por la Coca-Cola (Juan Tanca Marengo), es sólido ahí. Por allá por el túnel, Supan, también es sólido. La Perimetral. Ya pues, cuando ellos ya ven que no hay mucha sapada, mucho policía que andan por ahí, entonces ahí es donde comienzan a robar ellos.

#### **4. ¿Alguna vez ha sido citado por cometer alguna infracción de tránsito?**

Eso sí. Sí he sido sometido, porque hay veces cuando sale, uno está desayunando en el trabajo, le dan la tarjeta. Y uno sale, y se olvida de ponerse el cinturón o si no, sale uno, pero con la puerta abierta. Uno no se percata de cerrarla, y a uno lo citan por eso.

#### **¿Cómo funciona esto de la tarjeta?**

Es que ya ahorita ya, la tarjeta es solo un sinónimo para nosotros. Para ver no más el tiempo que tenemos que marcar en cada punto. Pero ya de marcar, ya no tenemos nosotros donde marcar, sino que ya trabajamos con el satelital. El GPS. Entonces, ellos nos dan un punto donde tenemos que llegar, y a ese punto tenemos que llegar. Pongamos, nosotros salimos de la estación y tenemos que marcar en Augusto Gonzalez y la 38. Tenemos que marcar ahí, porque si un minuto nos caemos, un minuto lo perdonan. Si nos caemos 2 minutos, 2 minutos equivale a 2 días suspendidos, sin poder trabajar. No puede trabajar en ninguna de las 3 frecuencias. Eso es por lo que nosotros tenemos que, por ley, correr.

#### **5. ¿Por qué infracciones le han emitido una citación de tránsito?**

Más me han hecho la citación y por el motivo del cinturón o hay veces que me ponen por no coger pasajeros en zona prohibida, pues lo podemos estar por eso, por no coger

pasajeros, un lugar no autorizado, pero como no, no coger pasajeros en el paradero. Fuera del paradero ahí me multa, mientras que no esté vigilante, sino un vigilante me cita. Pero si no está creciendo no pasa nada. Suspensión de dos días. Sin poder ver, no puede trabajar ninguna de las tres frecuencias. Pues eso es lo que tenemos que correr.

Eso lo controlan lo tarjetero, pero el que da la orden, el jefe de grupo o por orden de la dueña del del gerente, presidente y y los socios de ahí arriba no hay dos personas más, nada más. Y el jefe de grupo, que lo maneja en un grupo. No, no es de todos los dueños. Lmisma gente que me imagino que de la cooperativa. Yo lo que termine en el tiempo que tenemos. Aquí pongamos a los choferes que los mandemos porque se cae mucho o mucho, que se aguante porque comienza la corredera. El otro que hay que seguir adelante, entonces es el problema que ellos la suspendan en el aeropuerto cuando llegamos caídos.

El problema de que no le podemos adelantar mucho, pero mínimo podemos llegar a adelantar un reloj en los puntos que le marcamos. He tenido que llegar por lo mínimo, mínimo dos minutos nada más. Ok, en el que estamos saliendo a 6 minutos y la plataforma de la ATM, ellos lo registran. Nos teníamos que llegar casi con 2 minutos caído nada más o dos minutos antes nada más porque la plataforma de ATM y reciben todo el informe de los carros como van llegando y entonces ellos mandan un informe. El territorio manda un informe a la t m a la plataforma que te mandan a 7 minutos. El carro tiene que rodar un solo ritmo, nada más. Si yo me caigo dos minutos y ya el otro carro ya tiene 5 minutos para para llegar al punto ya.

## **6. ¿Ha perdido puntos en su licencia por infringir las normas de tránsito?**

Más me han hecho la citación y por el motivo del cinturón o hay veces que me ponen por no coger pasajeros en zona prohibida, pues lo podemos estar por eso, por no coger pasajeros, un lugar no autorizado, pero como no, no coger pasajeros en el paradero. Fuera del paradero ahí me multa, mientras que no esté vigilante, sino un vigilante me cita. Pero si no está creciendo no pasa nada. Y que hay veces que lo pasajero uno está

en el paradero, coge el pasajero y hay otras personas que vienen caminando y se quedan parada ahí si quieren que nosotros vayamos a coger donde están ellos.

### **7. ¿Con cuántos puntos cuenta actualmente en su licencia?**

Tengo que tengo que pedir un informe en una hoja allá en la operación. El 911 que yo no debo yo y yo no tengo 0 0 punto ok. Y esa voz me lo dan ellos con esa hoja y ahí yo tengo que pagar al banco, tengo que pagar en el banco, tengo que pagar a la especie ya que me mandan. Si voy en la cual me ponen ahí tiene que pagar por un examen teórico y el otro examen me pone. Pongamos un ejemplo me ponen 14 dólares, yo tengo que pagar el banco 14 dólares, mala especie de licencia de la licencia, todo eso yo pago y ahí que yo voy allá, allá a recibir curso.

A un curso que me dan ahí, pero yo me cobran.

### **8. ¿Ha podido recuperar los puntos perdidos en su licencia?**

Ahorita, como dice ya la renovación de puntos ya tengo nomás solo 15 puntos. No son 30, la primera son 30, ok, y ahí cuando termine ya se tiene eliminado. Los 30 va por la recuperación. Tengo que tengo que pedir un informe en una hoja allá en la operación. El 911 que yo no debo yo y yo no tengo 0 0 punto ok. Y esa voz me lo dan ellos con esa hoja y ahí yo tengo que pagar al banco, tengo que pagar en el banco, tengo que pagar a la especie ya que me mandan. Si voy a la espahol en la cual me ponen ahí tiene que pagar por un examen teórico y el otro examen me pone. Pongamos un ejemplo me ponen 14 dólares, yo tengo que pagar el banco 14 dólares, mala especie de licencia de la licencia, todo eso yo pago y ahí que yo voy allá, allá a recibir curso.

El curso dura un mes. Es teoría y práctica. Un mes.

Son 20. Después de los 20 ya viene 15. Esa es la segunda y la primera B 20, la segunda vez 15 y la tercera vez 15 y la cuarta ya, ya no dan nada. En que se dan 4 veces. Pero es que ya no hay como antes. En la primera te dan 20, la segunda te dan 15, la tercera y la cuarta y ya te dan solo 5 puntos y en ese 5 punto tiene que valer, si no, no lo cuidas 5 punto. Y ahora si ya te eliminan la tarjeta de la licencia no te dan para servicios urbanos, no puede manejar.

### **9. ¿Existen infracciones que los conductores de buses cometan con más frecuencia?**

Así de ahí hay compañeros que se pasan la roja. Eso es lo más frecuente, que, los demás los multan por pasarse a la roja. Eso es exceso de velocidad. Y ahí ya depende. Hay dos formas ella tiene un panel, el panel indica que solo y puede llegar hasta 50. Cuando pase de los 50 pasa a los 50, comienza a sonar el timbre titi, titi, titi y entonces el chofer tiene que bajar la regulación, la velocidad. Ya, pero la TM cuando lo dio el curso la T medio bien clarito. Usted puede ser ese hasta 55 el kilometraje, pero bajar la velocidad y mínimo en 15 segundos ok, en 15 segundos te tiene que bajar la velocidad rápido, porque si te sigue el ritmo, coge la plataforma y le manda el GPS del carro. Le manda a la plataforma de la TM que ya se dio de exceso de velocidad y le sale la multa.

Que los carros tienen GPS y esa manda el informe rápido a la plataforma, todos los colectivos lo taxis ya nuevo. Todo, todo, todo. Tenemos el GPS, todos los carros, todos los servicios públicos, todo lo que es servicio público tiene GPS, todo ok, taxi y colectivo ok esta bien hasta la interprovincial también tienen GPS por ahí escuche que ya le han puesto también. Este, en lo que es urbano urbanización es 50 y lo que es perimetral carretera es 70, pero sólo para servicio público nada más porque para ya los camiones ahí son de 90, pero. Son 20 para el interior. Iniciales son 90, pero eso para nosotros nomás y 70 nomás.

### **10. En su experiencia como conductor profesional ¿cuáles son las causas por las que el exceso de velocidad sea una de las infracciones más recurrentes?**

Depende. Ahí hay dos formas. Hay personas que somos o somos. Yo soy responsable en mi puesto de trabajo porque yo controlo, emití control, el tiempo de salida y el tiempo de llegada en todos los puntos que lo dan la ATM. Ok, yo evité el problema porque la temen. Siempre saben dar vuelta por donde todo el recorrido y se la doy. Me ve dos carros pegados, le llama la atención y lo citan a los dos carros. No pueden andar dos carros pegados. Ok, entonces ahí como ahí, siempre hay un en todos los árboles de la mata de fruta hay siempre una fruta dañada y esa fruta dañada daña, quiere dañar las demás. Entonces hay unos compañeros que quieren y ellos quieren ganarse un billete más y entonces se aguanta. Comienzan a venir pasajeros, mientras que el otro carro viene vacío. No le interesa. Ahí comienza la corredera y ahí sale el kilometraje que uno

SSD de la velocidad y La multa. O sea, estoy ahora, no es que viene el vigilante, lo paro y lo multan. A usted ya nomás le llega ya la multa, el exceso de kilometraje lo caían nosotros en el correo, por eso lo pidieron en el correo. No caía nosotros al conductor. Cuando no, la plataforma no indica el chofer, no le echan en el chofer ok, le salen al bus y ahí ellos piden informe y ahí le salen al conductor ok y ahí le van a la el informe se le baja al conductor. Hay veces que le mandan la citación, le mandan a los dos tanto el chofer como el como al dueño y le cae la dos situaciones, pero cuando le cae.

### **Entrevista #2 realizada a conductor de bus urbano.**

- 1. ¿Como conductor profesional de bus, desde cuándo maneja, cuántos años tiene manejando buses?**

Siete años manejando, cinco años manejando el tráiler.

- 2. ¿Ha tenido algún problema usted con los usuarios de buses? ¿O sea, nunca algún usuario se ha peleado con usted?**

No he tenido un problema.

- 3. ¿Ha sido citado alguna vez por cometer alguna infracción de tránsito?**

Sí.

- 4. ¿Cuál es la situación que le han hecho?**

Cinturón de seguridad. Es una de las más recurrentes.

- 5. ¿Alguna otra que le hayan hecho? Ninguno ha perdido puntos de la licencia.**

Sí.

- 6. ¿Con cuántos puntos cuenta actualmente usted?**

Dieciocho puntos. Se ha perdido 12 puntos.

- 7. ¿Ha podido recuperar esos puntos?**

No se puede recuperar. No se puede recuperar su supuestamente al año. Recupera un punto. Pero ahora supuestamente son dos puntos. Yo ya tengo más de tres años y no

me suben los puntos. No le han subido ninguno. Aparentemente es uno que deben subirle al año porque ya va a salir. Me decía que no ha podido recuperar los puntos.

**8. ¿Hay infracciones que usted se ha dado cuenta de que sus compañeros cometen con mayor frecuencia?**

Sí.

**9. ¿Cuáles son esas?**

Pasaron las rojas.

**¿Y por qué cree usted que se pasan la roja los conductores?**

Porque han caído con el tiempo.

**10. ¿Si tienen alguna sanción por esa?**

Si lo veo a un socio con. Nos suspenden de la cooperativa por cuántos días, si no tengo entendido de los usuarios.

Artes gráficos de la campaña Súmate Al Cambio

**YO RESPETO  
LOS LÍMITES  
DE VELOCIDAD**

**¿LO HACES TÚ?**

**SUMA+  
E**  
AL CAMBIO

EL PASAJERO  
TAMBIEN ES PARTE  
**DEL CAMBIO.**  
UTILIZA SIEMPRE  
**LAS PARADAS  
DE BUSES**

**SUMA+  
E**  
AL CAMBIO

NÚMERO DE BUSES  
SANCIONADOS POR COMETER  
**INFRACCIONES  
DE TRÁNSITO**

012301

**SUMA+  
E**  
AL CAMBIO

RESPETA LAS SEÑALES  
DE TRÁNSITO Y

**SUMA+  
E**  
AL CAMBIO



**Validaciones**





Entrevista



