



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA TÉCNICO EN RELACIONES PÚBLICAS



Las Relaciones Públicas como estrategia en el posicionamiento, proyección de imagen y rentabilidad de los servicios del sistema de transporte público de El Salvador, caso específico el Sistema Integrado de Transporte del Área Metropolitana de San Salvador (SITRAMSS)

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

Domínguez Quintanilla, Yancy Beatriz

Flores Zepeda, Víctor Manuel

Marxelly Argueta, Santa Milagro

PARA OPTAR AL GRADO DE:

TÉCNICO EN RELACIONES PÚBLICAS

FECHA DE GRADUACIÓN:

Abril, 2015

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

ING. NELSON ZÁRATE SÁNCHEZ

RECTOR

LIC. JOSÉ MODESTO VENTURA

VICERRECTOR ACADÉMICO

LICDA. ARELY VILLALTA DE PARADA

DECANA

JURADO EXAMINADOR

LICDA. EDITH RUTH VAQUERANO DE PORTILLO

PRESIDENTA

LIC. NELSON ALEXANDER RODAS REYES

PRIMER VOCAL

LIC. DANIEL ALVARADO OCHOA

SEGUNDO VOCAL

Abril, 2015

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

Licda. Edith Ruth Vaquerano de Portillo, Lic. Daniel Alvarado Ochoa, Lic. Nelson Alexander Rodas Reyes, a las 12:00m.. del día Sábado, 16 de agosto de dos mil catorce.

Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LOS ALUMNOS:

<u>1-Yancy Beatriz Domínguez Quintanilla</u>	<u>Carnet 09-6448-2011</u>
<u>2-Victor Manuel Flores Zepeda</u>	<u>Carnet 09-5352-2011</u>
<u>3-Santa Milagro Marxelly Argueta</u>	<u>Carnet 09-5269-2011</u>

QUIEN PRESENTÓ DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACION TITULADO:

"Las relaciones públicas como estrategia en el posicionamiento, proyección de imagen y rentabilidad de los servicios del sistema de transporte público de El Salvador, caso específico el Sistema Integrado de Transporte del Área Metropolitana de San Salvador (SITRAMSS)"

PARA OPTAR AL GRADO DE:

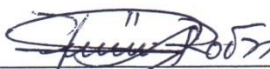
TÉCNICO EN RELACIONES PÚBLICAS

Y DEL CUAL TAMBIEN EVALUARON LOS CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON EL TEMA DEL MISMO, POR LO QUE ESTE JURADO RESUELVE DECLARAR EL EXAMEN COMO:

Aprobado

YA QUE CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE GRADUACION DE LA UNIVERSIDAD.

San Salvador, 16 de agosto de dos mil catorce.

F. 
PRIMER VOCAL
Lic. Nelson Alexander Rodas Reyes

F. 
SEGUNDO VOCAL
Lic. Daniel Alvarado Ochoa

F. 
PRESIDENTE DEL JURADO
Licda. Edith Ruth Vaquerano de Portillo

AGRADECIMIENTOS

A Dios Todopoderoso: Por haberme dado las fuerzas, sabiduría y fortaleza, para poder seguir adelante día con día superando los obstáculos y así llegar a mi meta.

A mi madre: Por su inmenso apoyo que siempre me ha brindado en este camino, gracias por sus sabias palabras y todos los sacrificios que ha hecho por mí.

A mis hijas: Por la paciencia que han tenido este tiempo, por esos días de ausencia en los que me encontraba en clases y no con ellas; son la razón de mi inspiración para no desfallecer y poder seguir.

A la Junta Directiva y compañeros del Colegio García Flamenco: A los miembros de la Junta Directiva por haberme aprobado cada uno de los permiso que solicite para asistir a clases, a mi jefe superior, jefa de Gestión Humana por apoyarme a seguir con mis estudios, a mis compañeras que me apoyaron con mi trabajo en mi ausencia.

A las personas que me apoyaron: A cada una de las personas que me brindaron sabios consejos, sobretodo a esa persona especial que en el último ciclo, su apoyo fue incondicional.

A las compañero/as de tesis: Por la paciencia y confianza que me brindaron desde el comienzo de la carrera hasta el final.

Yancy Beatriz Domínguez Quintanilla

AGRADECIMIENTOS

A Dios Todopoderoso: Por iluminarme el camino del conocimiento, por darme fortaleza en los momentos difíciles y por permitirme finalizar el proceso de mi formación profesional.

A mis padres: Que Dios los tiene en su regazo y que hubiesen estado muy complacidos y felices de ver que culminé mi carrera profesional.

A mis tres hijos: Con especial cariño porque me han apoyado desde el exterior, pese a mi ausencia ellos me han acompañado con sus oraciones y brindarme todo su apoyo moral. Mis hijos son la base de mi inspiración para culminar mi carrera.

A las personas que me apoyaron: Gracias por su motivación a seguir adelante pese a las adversidades y por darme la fuerza en los momentos de flaqueza. Comparto con ustedes este triunfo académico.

A las compañeras de tesis: Por haber tenido confianza en mis decisiones, por hacer un equipo de trabajo extraordinario y haber logrado el objetivo que nos trazamos.

Víctor Manuel Flores Zepeda

AGRADECIMIENTOS

Al Creador: por darme las fuerzas e iluminar mi camino para seguir adelante, perseverando constantemente hasta lograr la meta que me propuse.

A mis queridos padres: Rita Emérita Argueta López viuda de Marxelly, José Humberto Marxelly, (Q.D.D.G), Por su apoyo incondicional, comprensión y profundo amor.

A mis hermanas Digna y Nuvia Marxelly: Doy gracias por tener unas hermanas que me brindaron su cariño, su apoyo moral a lo largo de mi formación profesional.

A mis compañeras de la Colectiva Feminista para el Desarrollo Local: Por haber creído siempre en mí, por apoyarme en lograr culminar mis estudios superiores, en especial a la Licda. Carmen Mariana Moisa, por su incondicional apoyo que me brindo desde el inicio con una beca.

A mis compañeros de trabajos de graduación Víctor y Yancy: Con mucho respeto y cariño que siempre estuvimos luchando por un mismo objetivo lo que nos permitió solventar y realizar nuestro trabajo de graduación lo que significó alcanzar la meta propuesta.

Santa Milagro Marxelly Argueta

INDICE

Introducción	i
 CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Antecedente del problema	1
1.2 Formulación del problema	7
1.3 Delimitación del problema	7
1.4 Justificación del problema	8
1.5 Objetivo general	11
1.6 Objetivo específico	11
 CAPITULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	
2.1 Marco Histórico	12
2.2 Marco Teórico	15
2.3 Marco Conceptual	22
2.4 Normativa jurídica	26
 CAPITULO III INVESTIGACIÓN DE CAMPO	
3.1 Diseño metodológico	29
3.2 Tipo de estudio	29
3.3 Definición del universo y determinación de la muestra	31
3.3.1 Definición del universo	31
3.3.2 Determinación de la muestra	31
3.4. Métodos e instrumento para la recopilación de datos	32

3.4.1. Investigación de campo	32
3.5 Análisis de Datos Obtenidos	33
3.6 Análisis Individual de los Resultados de la encuesta de opinión, dirigida a futuros usuarios del Sistema Integrado del Transporte del Área Metropolitana de San Salvador	35
3.7 Análisis de Resultados de la encuesta de opinión, dirigida a futuros usuarios del Sistema Integrado del Transporte del Área Metropolitana de San Salvador	52
3.7.1. Análisis del uso del transporte público	52
 CAPITULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
4.1 Conclusiones	61
4.2 Recomendaciones	64
 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS	65
REFERENCIAS	69
ANEXOS	74

INTRODUCCIÓN

La investigación tiene como fin mostrar la percepción de los usuarios con respecto al nuevo Sistema Integrado de Transporte del Área Metropolitana de San Salvador (SITRAMSS). Ventajas y desventajas que presenta éste modelo y como le beneficiará en el futuro para llegar seguro y lo más pronto posible a su lugar de destino.

El proyecto del SITRAMSS se inició el año 2012, y según el Gobierno de la República, “resolverá muchos problemas del servicio público del transporte en el gran San Salvador”. En el 2014, aún sigue sin implementarse por problemas de atraso en las obras de infraestructura vial y falta de permisos para la construcción de aceras y calles del sistema integrado.

La población que transita a pie o en vehículo por las principales calles capitalinas es la más afectada por los inconvenientes de la construcción pero consideran que en el futuro esto vendrá a beneficiar al país.

Diversos estudios de factibilidad vial del Vice Ministerio de Transporte del Ministerio de Obras Públicas revelaron la necesidad de modernizar el sistema de transporte de San Salvador, mejorar los carriles, acortar los tiempos de recorrido de los buses; y ante todo, tener una tarifa acorde a la situación socio-económica del país. Este trabajo recoge la opinión de los usuarios, a través de una encuesta, sobre lo que piensa y espera del SITRAMSS. Igualmente se ha recurrido a las publicaciones de los medios de comunicación para conocer las

diversas denuncias sobre los atrasos de la construcción y lo que sufren los conductores producto de los congestionamientos que originan las obras.

Por lo tanto, las Relaciones Públicas tienen un reto importante de posicionar en la mente del usuario la imagen positiva del SITRAMSS, los beneficios que éste tendrá, especialmente en seguridad, eficacia, comodidad y rapidez del nuevo modelo de transporte público.

El trabajo se enfoca en los beneficios al usuario, la percepción negativa debe cambiar a lo positivo y es a través de una buena estrategia de RRPP que se puede lograr.

En el desarrollo del trabajo utilizaremos solamente las siglas del SITRAMSS (Sistema Integrado de Transporte del Área Metropolitana de San Salvador), para facilitar la lectura del mismo.

Finalmente, haremos conclusiones y recomendaciones a partir de los resultados de las opiniones del público de interés y demás información que fortalezca la investigación. Asimismo, se propondrá medir cada seis meses los avances de la estrategia de RRPP para determinar si la percepción de la gente ha cambiado y siguen las críticas.

CÁPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes del Problema

En 1538, se fundó la Villa de San Salvador, se tardaron unos 15 días en trazar las calles, plazas e iglesias. Las calles eran de tierra y fraguado de piedras porque en ese entonces circulaban las carretas y carruajes que transportaban personas de un pueblo a otro.

Los carruajes fueron reemplazados por tranvías halados por caballos, y a finales del siglo XIX llegó el ferrocarril que conectó las principales provincias de El Salvador.

En 1915 se construyeron las primeras calles asfaltadas en la capital salvadoreña; el motivo era evidente, en esa época llegaron los primeros automóviles, camiones y autobuses.

En 1916, el poder ejecutivo considerando la necesidad urgente de tener las vías de comunicación en buenas condiciones, creó por decreto ejecutivo la Dirección General de Caminos que estaba anexa al Ministerio de Gobernación. Era una unidad técnica consultiva que tenía a su cargo las vías de comunicación terrestre, puentes y obras relacionadas a estas.

Años después fue creado el Ministerio de Fomento y Obras Públicas que tuvo a su cargo todas las oficinas vinculadas a las vías de comunicación, entre ellas: La Secretaría de Estado, Consejo Nacional de Electricidad, Cartografía y Geografía, Obras Públicas y Dirección General de Carreteras.

“En El Salvador, en la década de los años 40, aparecieron los primeros buses que en su estructura interna eran de madera, que circulaban por unas estrechas calles de la capital; poco a poco el transporte público iba evolucionando. Los autobuses no eran tan cómodos por sus asientos de madera, y su pesada carrocería no permitía correr a mucha velocidad. Luego llegaron autobuses más modernos y ya con carrocería de lámina gruesa, los primeros propietarios fueron familias visionarias y empresarios emprendedores que tenían otros negocios pero quisieron incursionar en el transporte público” (Bautista, Juan).

En la década de los 70, los primeros sectores en crear cooperativas fue el de transporte a través de la creación del Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP), ya que este dio inicio a un gran auge en el cooperativismo de transporte, su principal objetivo era brindar un servicio eficiente y de calidad al usuario del servicio de transporte colectivo. Este tipo de cooperativas enfrentaban una serie de problemas sociales, administrativos y financieros. El modelo cooperativo también tenía su lado político, ya que eran “enfriadores” de los conflictos sociales y laborales que se generaban en el

transporte público en la década de los años 60 y 70, previó al conflicto que vivió El Salvador.

A partir de entonces, el crecimiento de la infraestructura vial urbana e interurbana comenzó a ampliarse a lo largo y ancho del país. Hubo mayor crecimiento de la industria, fábricas, comercio y nuevas zonas habitacionales en el entorno de la capital lo que obligaba a ampliar las rutas y calles hacia esos sectores.

Día a día, miles de personas (niños, jóvenes, adultos o de la tercera edad) se conducen en los autobuses desde su residencia hacia sus lugares de destino, sean estos el trabajo, el mercado, el negocio o el centro de estudio.

Hablar del transporte público, es hablar de la movilización eficiente de personas hacia una actividad comercial, industrial o social, esto significa que es el motor que mueve la economía nacional cada día. Sin embargo, las calles de la capital en la actualidad se encuentran en mal estado ya que las entidades correspondientes no realizaban el mantenimiento adecuado; aunado a ello las unidades de transporte colectivo han concluido su vida útil y aún se encuentran circulando, por lo tanto, el servicio que estos prestan a los usuarios es deficiente. Dichos autobuses también contribuyen a la contaminación del medio ambiente, desorden vehicular y usuarios insatisfechos con el servicio.

El transporte público de autobuses del área de San Salvador es una de las actividades más importante de la economía salvadoreña, por tanto, modernizarlo con el Sistema Integrado del Transporte del Área Metropolitana de San Salvador

(SITRAMSS) es un reto en la actualidad, con el cual se logre ordenar el tráfico vehicular, crear nuevas infraestructuras de estaciones o paradas de buses, nuevos corredores viales permanentes, modernizar la forma del cobro del pasaje y salvaguardar el medio ambiente.

Debido a la poca información que se le ha brindado a la población, genera inconformidad, inseguridad y desconfianza de que sea un buen proyecto. Al no tener una buena comunicación y una buena estrategia de relaciones públicas, esto refleja una imagen negativa del SITRAMSS.

Unidad de Comunicaciones del SITRAMSS

La unidad de comunicaciones del SITRAMSS fue creada a partir de una consultoría financiada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), según informa el Licenciado Juan Antonio Méndez, consultor y comunicólogo, él aduce que han tenido “poco éxito en cambiar la percepción del usuario con respecto al SITRAMSS”

La unidad no cuenta con una oficina propia, ni acceso a internet como recurso principal para interactuar con el público y esto dificulta las labores propias de las comunicaciones.

“El SITRAMSS no cuenta con una verdadera unidad de comunicación o de relaciones públicas, ya que este proyecto se ejecuta a través del Viceministerio de Transporte y son ellos quienes se encargan de dichas funciones, y a través de su

unidad de comunicaciones delegan a la persona de protocolo todo lo concerniente al plan de comunicaciones de transporte, cuyo objetivo general es el de incentivar a la población a apropiarse del proyecto”, acotó el consultor.

El proyecto de comunicación cuenta con una asignación presupuestaria de \$ 100,000.00 para el área de comunicaciones para menos de un año, distribuidos para los rubros de televisión, radio y prensa escrita.

La estrategia de comunicación se enfoca en cuatro aspectos:

1. Publicidad
2. Eventos públicos
3. Conferencia de prensa
4. Comunicación directa con las comunidades

El VMT, elabora una revista bimensual sobre el SITRAMSS. Además elaboran comunicados de prensa que se colocan en la página web institucional, los cuales informan a la población sobre el nivel de avance del proyecto.

La unidad de comunicaciones del SITRAMSS trabaja sin una estrategia visible, es una unidad emergente que funciona por un año de contrato (2013-2014). Su principal objetivo es la relación con los medios de comunicación y en segundo lugar, el acercamiento con la sociedad, haciendo presentaciones virtuales sobre los beneficios del SITRAMSS a las comunidades aledañas al proyecto, así como

en universidades, empresas privadas e instituciones de gobierno que se beneficiarán con el nuevo sistema de transporte.

El Lic. Méndez, comentó que la interacción con la audiencia de las redes sociales (Facebook y Twitter), “Se hace una vez al día y desde la residencia, ante la falta de servicio de internet en la oficina”. Eso es un ejemplo que demuestra la falta de recursos vitales para interactuar con los cibernautas de las redes sociales.

Otro problema planteado es la “imagen negativa” que arrastra el modelo SITRAMSS debido a los atrasos de la construcción de las obras de la terminal y paradas de buses. Esto ha sido destacado día a día por los distintos medios de comunicación nacional, y la Unidad de Comunicaciones del SITRAMSS no han podido revertir esa situación.

Rentabilidad baja

Una de los principales objetivos es la obtención de rentabilidad del proyecto, en lo económico y social: Una de las metas como de Relaciones Públicas, es generar rentabilidad a la empresa a partir de posicionar una buena imagen; sin embargo, los atrasos y diversos problemas que afectan a los usuarios, ocasionan el rechazo de la población. Además, el SITRAMSS no ha hecho ninguna acción de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que le permita generar un impacto positivo de la institución.

1.2 Formulación del Problema

¿Existen estrategias de comunicación y/o de relaciones públicas que contribuyan al posicionamiento, proyección de imagen y rentabilidad de los servicios del sistema de transporte público de El Salvador, específicamente en el Sistema Integrado del Transporte de Área Metropolitana de San Salvador?

1.3 Delimitación del Problema

Teórico

La investigación a realizar se enmarca en el estudio de las relaciones públicas, particularmente como una estrategia en el posicionamiento, proyección de imagen y rentabilidad de los servicios del sistema de transporte público de El Salvador, caso específico el Sistema Integrado de Transporte del Área Metropolitana de San Salvador (SITRAMSS).

Delimitación Temporal

Alcanzar el objetivo de la investigación en un período comprendido de Enero a Junio de año dos mil catorce, ya que en este lapso las entidades relacionadas presentan los avances de construcción de la vía de circulación de las nuevas unidades de transporte colectivo y de esa manera permitirá analizar los aspectos

que servirán de base para el planteamiento de las estrategias de relaciones pública.

Delimitación Espacial

La problemática se presenta en el Área Metropolitana de San Salvador, por ser la que más atiende la circulación del transporte terrestre en sus calles y avenidas, así como la cantidad de personas que diariamente se movilizan de un punto específico de la capital hacia un destino a través del uso del transporte público colectivo, con la ejecución del SITRAMSS que se encuentra focalizado en San Salvador.

1.4 Justificación del Problema (Enunciado)

El caos en el transporte público es un problema social que tiene muchos años de estar afectando a las personas: congestionamiento vehicular, accidentes de tránsito, mal trato del conductor y la contaminación ambiental.

El sistema de transporte público ha colapsado a nivel nacional, especialmente en la capital salvadoreña debido al crecimiento desmedido de la población y del parque vehicular, aunado a la excesiva concesión de permisos sin control para la circulación de buses, microbuses y taxis.

Ante esta situación, se busca ordenar y modernizar el transporte en la zona metropolitana con una nueva flota de autobuses articulados procedentes de Brasil.

Estos nuevos buses del Sistema Integrado del transporte del Área Metropolitana de San Salvador (SITRAMSS) movilizarán alrededor de 430 mil usuarios que residen en la zona nororiente de la capital (San Martín, Ilopango y Soyapango).

Hay mucha información negativa alrededor de este proyecto del gobierno y uno de los retos importantes de aplicar las relaciones públicas es generar una información adecuada con la población, difundir noticias positivas y valerse de las herramientas de las Relaciones Públicas para sensibilizar a la sociedad de lo conveniente del sistema y de la modernización de la forma pago del usuario.

En el pasado, la falta de una información adecuada sobre el uso de la tarjeta electrónica causó confusión y rechazo por una parte de la población afectada en el departamento de La Libertad.

Para concluir, se considera importante y necesaria la presente investigación porque contribuirá a realmente conocer las ventajas y desventajas del nuevo sistema de transporte público y cuanto le beneficiará a la población que utiliza el medio de transporte.

Novedad

El SITRAMSS es un reto de los estudiantes para aportar ideas y propuestas con el fin de revertir la mala imagen y con el apoyo de estrategias de Relaciones Públicas, se pueda proyectar una imagen positiva del nuevo modelo de transporte.

Factibilidad

Para la ejecución del trabajo de investigación se cuenta con información bibliográfica e histórica que son la base fundamental para el logro del mismo, sumándole a esto la información necesaria suministrada por los empresarios, usuarios e instituciones sujetas a estudio.

Utilidad Social

El desarrollo de la presente, se justifica porque contribuirá a:

- Conocer las limitantes y obstáculos que generó la modernización del transporte colectivo en San Salvador, a través de la opinión de la población.
- Proporcionar al lector, información sobre el proceso de comunicación establecido entre el proyecto SITRAMSS y la población salvadoreña.
- Y como a través de las Relaciones Públicas, se obtendrá la utilidad monetaria para el beneficio de los entes relacionados al SITRAMSS.

OBJETIVOS

1.5 Objetivo General

Conocer la percepción del usuario con respecto al Sistema Integrado de Transporte del Área Metropolitana de San Salvador (SITRAMSS).

1.6 Objetivos Específicos

- a) Identificar los problemas de la implementación del SITRAMSS y como le afecta a los ciudadanos.
- b) Conocer si la empresa SITRAMSS realiza una estrategia de Relaciones Públicas.
- c) Recoger la percepción de los usuarios sobre lo que espera o rechaza del nuevo sistema de transporte.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Histórico

Según datos históricos, a principios del año 1662 el célebre filósofo, físico y matemático francés, Blaise Pascal, fundó junto a su amigo Roannez, una empresa de carrozas llamado “Las carrozas de cincuenta centavos”, marcando así el comienzo del transporte público local en París.

En Centro América, el 27 de Septiembre de 1546, San Salvador recibió el título de ciudad y a partir de entonces, la modernización de la infraestructura de transporte comenzó con los ferrocarriles, en las ciudades de San Salvador y Santa Ana. Según la historia las carretas, carruajes y tranvías de tracción animal fueron destituidas por camionetas de madera que poseían chasis traídos de Estados Unidos, años más tarde se inicio la importación de carrocerías que generarían mayor confortabilidad al pasajero como mayor capacidad de personas para transportarlas. La circulación en carreteras interurbanas, rurales y urbanas fue dando entrada al comercio. Para el año 1915 el desarrollo del país fue fundamental.

Las primeras empresas de transporte consideradas como pioneras del servicio fueron la Macaibor y Ciatense. Instituciones reguladas por la municipalidad de San Salvador, siendo su lugar de origen y destino la plazuela 14 de Julio ubicada en San Salvador.

El departamento General de Tránsito, institución fundada en el año de 1946, fue regida por la Policía Nacional de El Salvador y el Ministerio de la Defensa Nacional. Instancia que tenía el control general del tránsito en todo el territorio nacional y se apoyaba con autoridad especializada en todo lo concerniente a transporte. En el año 1966, se crea la Dirección General de Tránsito Terrestre, según Artículo 4, Decreto 72.

Luego de varios estudios técnicos sobre el transporte, las mismas empresas plantearon la necesidad de crear una institución que dictara nuevas políticas en materia de transporte que regulara la circulación vehicular además de convertirse en el ente rector del transporte. De esta manera surge el Viceministerio de Transporte (VMT) el 25 de junio de 1993. (Artículo tomado de la página del Viceministerio de Transporte)

El crecimiento de la infraestructura vial urbana e interurbana comenzó a ampliarse a lo largo y ancho del país. Hubo mayor crecimiento de la industria, fabricas, comercio y nuevas zonas habitacionales en el entorno de la capital lo que obligaba a ampliar las rutas y calles hacia esos sectores.

El desarrollo del país es evidente pero también ha tenido sus consecuencias en el medio ambiente. En nombre de la modernización y la expansión de viviendas se ha deforestado grandes áreas de la capital.

Según una publicación del Diario Colatino (julio 2011), “Se han talado miles de árboles a lo largo y ancho del país, dejando zonas deforestadas en los alrededores de la capital lo que ha dejado muy pocas posibilidades para que las cuencas hídricas puedan recargarse contribuyendo a la escases de agua para la capital”, denunció Hernán Martínez de la Unidad Ecológica Salvadoreña (UNES).

Según un estudio realizado en el 2013 por el Ministerios de Medio Ambiente y Recursos Naturales, sobre “la contaminación del aire en San Salvador”, “el transporte colectivo y los vehículos particulares descargan grandes cantidades de humo. Un 62% son partículas contaminantes que afectan a la población”.

El transporte público de autobuses del área de San Salvador es una de las actividades más importante de la economía salvadoreña, por tanto, modernizarlo es un reto.

Hablar del transporte público, es hablar de la movilización eficiente de personas hacia una actividad comercial, industrial o social, esto significa que es el motor que mueve la economía nacional cada día.

2.2 Marco Teórico

El Ministerio de Obras Publicas (MOP), en 1990, recibe un estudio de viabilidad y diseño, el objetivo es el desarrollo de lineamientos conceptuales del modelo operativo de transporte público de oriente a poniente del área metropolitana de San Salvador. Definir terminales de integración y sus cuencas de alimentación, el costo de inversión y la evaluación del impacto en el tránsito.

Posteriormente en 1995 el MOP impulsó un nuevo estudio titulado “PLAN MAESTRO DE DESARROLLO URBANO DEL AREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR” “identificado con sus siglas “PLAMADUR” para dicho estudio se contrató consultoría extranjera y nacional, de ese estudio surgieron los lineamientos q sirvieron de base para crear un nuevo sistema de transporte público denominado: “BUSDUCTO”, como una solución al problema de tráfico en el centro de San Salvador, barrios y colonias aledañas al mismo.

Este estudio (BUSDUCTO), determinó aspectos negativos, por ejemplo: saturación del el tráfico vehicular de carga en la zona del Boulevard del Ejército mientras no se considerará la construcción de un anillo periférico en la carretera Panamericana y la Troncal del Norte. La carretera de Oro, no logró el propósito de descongestión en municipios como (Soyapango, San Salvador y Apopa) en horarios de 6:00 am a 8:00 am y de 5:00 pm a 7:00 pm. Otro punto negativo son los problemas de congestionamiento vehicular de carga y transporte urbano en Santa Tecla a cualquier hora del día. El estudio sirvió para crear el PLAN DE

ESQUEMA VIAL con la finalidad de reservar espacios para cambios posteriores y mejorar el tráfico que provoca el transporte colectivo.

Para continuar con la mejora del transporte colectivo, en 1997 se desarrolló el PLAN MAESTRO DE TRANSPORTE VEHICULAR EN EL AREA DE SAN SALVADOR (PLAMATRANS) ejecutado por el consorcio israelí IIPIT-TAHAL (INSTITUTO ISRAELI DE PLANIFICACION E INVESTIGACION DE TRANSPORTE INTERNACIONAL), sus objetivos eran: Proponer un sistema de transporte de pasajeros que cubra con la demanda del gran San Salvador para un lapso de diez años, entre 1997 y 2017. Además establecer un plan vial para un corto, mediano y largo plazo, el estudio determinaría el plazo del mismo.

Cuatro años más tarde (2001), el mismo consorcio israelí realizó un nuevo estudio para reorganizar el transporte colectivo del eje poniente-oriental con el sistema METROBUS que haría su recorrido desde Santa Tecla hasta la colonia Santa Lucia.

La finalidad era disminuir los costos de operaciones de los autobuses, desconcentrar la demanda de buses y ordenar la circulación de transporte público. La estación principal de este sistema estaría en la colonia Santa Lucia, alimentándose desde San Martín, contando con otra estación en San Bartolo y Soyapango posteriormente.

Este estudio planteaba una lógica operacional de la circulación de buses

- 1) Crear rutas de buses express (directas y semi directas)

- 2) Rutas de alimentación al sistema METROBUS
- 3) Paradas de buses en lugares específicos con significativo volumen de pasajeros
- 4) Sitios de transferencia de pasajeros en lugares de alta concentración de usuarios.

El MOP desarrolló un plan de ordenamiento operativo para corto y mediano plazo para mejorar el tráfico vehicular en el Distrito Comercial de San Salvador, para lo cual presentó las siguientes dos propuestas:

- A corto plazo planteó el sistema preferencial del BUSDUCTO con los corredores Boulevard del Ejército y la carretera de Santa Tecla a implementar en el 2005.
- A mediano plazo se propuso la apertura de 6 nuevas rutas y ajuste de frecuencia en el centro de la capital.

Por su parte la OPAMSS (OFICINA DE PLANIFICACION DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR) elaboró una propuesta preliminar que era reubicar en un lugar fuera de la capital las terminales interdepartamentales existentes, con la finalidad de descongestionar el tráfico, para lo cual enlistó aspectos primordiales como estudio de suelo y espacio suficiente, ordenamiento y funcionamiento interno, de fácil acceso al público usuario y accesibilidad a la red vehicular.

La OPAMSS continuó presentando importantes estudios, entre los que podemos mencionar:

1. **EL ANILLO PERIFERICO (SUR-NORTE)** su objetivo era desviar el tráfico por el centro de San Salvador. Con dos puntos de contactos con el BUSDUCTO (Del redondel del trébol a Santa Tecla y el otro cerca del centro de Soyapango).
2. **BOULEVARD DIEGO DE HOLGUIN:** la implementación de una nueva vía que conectaría la carretera Panamericana con la autopista Sur de San Salvador.
3. **CATASTRO DE RUTAS:** En el año 2003 se recopiló información sobre las rutas, identificación de rutas, tarifas, distancia recorrida, cantidad de buses y microbuses en operación.
4. En el 2002 el MOP realizó otro estudio sobre la PRE FACTIBILIDAD DEL BUSDUCTO (ORIENTE – PONIENTE) desarrollada por la empresa TRANSCAFT DE BRASIL. La finalidad del estudio era la reestructuración operacional, institucional, organizacional y legal del transporte público. También proponía la creación de un SISTEMA INTEGRADO MASIVO DE TRANSPORTE (SIT), beneficiándose de la tecnología, con aspectos tales como:

1. **Usando un solo boleto de pago para tener acceso a todas las líneas**
2. **Servicio de alta calidad a un precio justo**

3. Reducción del tiempo de viaje.

4. Seguridad

5. Disminuir el congestionamiento

6. Reducción de la contaminación ambiental.

Este estudio retomó datos interesantes del proyecto METROBUS. Usar espacios públicos, áreas no edificadas, calzadas y carriles para el nuevo sistema integrado.

De acuerdo a datos recopilados por el Viceministerio de Transporte (VMT), en el 2003 donde establecía que entre las 6 y 8 am, las 11 am y 1 pm, y entre las 5 a 7 pm horas, (HORAS PICO) existía una gran demanda de movilización de pasajeros de oriente a poniente de la capital. Donde alrededor de 16,000 personas se conducen desde la colonia Santa Lucia a San Salvador y 25,000 usuarios desde Soyapango a San Salvador y viceversa, en las horas pico del tráfico.

Finalmente, todos los estudios realizados desde 1990 establecieron que la única manera para resolver el problema del transporte público en la zona urbana, es creando un SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE COLECTIVO, que disminuyera los minutos de frecuencia entre los buses, reducir las dobles tarifas y mejorar las vías (calles o carreteras).

Es así como se inicia en el primer semestre del año 2013, la construcción del primer tramo del SITRAMSS desde Soyapango hacia la 33 avenida norte en San

Salvador. Con financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), con convenio firmado entre El Salvador y el BID en Enero del 2012.

Según Ricardo Olmos, Director General de SITRAMSS, las características importantes que tendrá el sistema integrado de transporte del área metropolitana de San Salvador, son:

- En un tiempo mínimo se movilizará el máximo de personas (400,000)
- Reducir la contaminación ambiental
- La seguridad de la población.

La construcción se ejecuta para cubrir 7.8 Kilómetros comprendidos desde Soyapango realizando un recorrido por el boulevard del Ejército, la avenida Independencia, Alameda Juan Pablo II hasta la 33 avenida norte de San Salvador. Parte de las rutas alimentadoras serán las unidades de transporte colectivo actual.

El periodista Narciso Castillo, dice que “Algunos de los beneficios que brindará el proyecto SITRAMSS es que debido a la frecuencia de tiempo con el que se trasladarán las nuevas unidades podrán movilizar alrededor de 20,000 personas por hora desde Soyapango hasta el centro de San Salvador. Habrá personal calificado que estará brindando información oportuna y precisa a los usuarios, tales como discapacitados, personas no videntes y de la tercera edad. También beneficiará con la reducción de enfermedades bronco-respiratorias para la población salvadoreña. La implementación de un nuevo sistema de cobro de la tarifa de transporte a través del mecanismo electrónico (tarjeta prepago), ya que

contribuirá a la disminución de los riesgo por asalto a los usuarios” (29/11/2013-canal 33).

A raíz de la construcción de este proyecto se han identificado varias opiniones negativas la cuales han sido, la inconformidad de la población con la tala de 140 arboles del Parque Infantil el cual era considerado como pulmón del área metropolitana, Además, el descontento de los comerciantes formales que se ven afectados por la construcción de la obra, ya que impide el acceso a sus negocios y de vendedores informales quienes han realizado protestas debido al inconveniente que les genera para realizar la venta de sus productos en las unidades de transporte, La demolición de las pasarelas que se encontraban instaladas en la terminal de Oriente y a la altura del Instituto Técnico Exsal. Según declaraciones de Gloria Calderón Sol, alcaldesa en funciones en el período electoral del año 2014, “rechazó categóricamente las intensiones del Ministerio de Obras Publicas de destruir las pasarelas ubicadas en distrito 6 de San Salvador, los cuales hasta la fecha no contaban con permisos municipales para retirar dichas estructuras, ya que la Alcaldía de San Salvador consideraba la importancia del funcionamiento en términos de seguridad que brindaban dichas pasarelas a los habitantes de las zonas afectadas, una de sus recomendaciones fue la reubicación de dichas pasarelas”.

Por lo antes mencionado, es importante establecer canales de comunicación y de RRPP que permitan que los usuarios o beneficiarios se identifiquen, se empoderen del proyecto.

2.3 Marco Conceptual

Con el propósito de comprender qué son las relaciones públicas es importante elaborar una definición del mismo, para lograrlo se hace referencia a algunas de las definiciones más utilizadas:

Según Scott M. Cuplit y Aleen Center (1998), en su obra Relaciones Públicas Efectivas, describe a las Relaciones Públicas como: “La función directiva que establece y mantiene relaciones mutuamente beneficiosas entre una organización y el público de quienes depende su éxito o fracaso.”

Para la Licda. Natalia Martini, las Relaciones Públicas “son un conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tiene como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo de los mismos en acciones presentes y/o futuras”.

Dicho esto, las relaciones públicas son el manejo estratégico de las relaciones entre una organización o institución y sus diversas audiencias objetivo, su propósito es incrementar el posicionamiento, estimular las ventas, facilitar las

comunicaciones y establecer relaciones entre las audiencias objetivo, la empresa y su marca.

En las relaciones públicas se pueden identificar dos grupos de públicos: Internos y Externos.

El público interno, se refiere a las personas que integran la estructura organizativa de la empresa o institución y con quienes se mantiene diariamente una comunicación laboral durante su jornada laboral (empleados, accionistas, directivos, y funcionarios de la institución o empresa).

El público externo, lo integran todas aquellas personas que tienen un interés determinado, es decir que no tiene un contacto directo con la empresa o institución. Tales como clientes actuales y potenciales, proveedores, periodistas, autoridades de gobierno, los medios de comunicación masiva.

Específicamente para el desarrollo de esta investigación podemos mencionar con público externo a los usuarios del transporte público colectivo.

Las Relaciones Públicas son todas las relaciones que una entidad mantiene con sus audiencias objetivo, es decir que el mensaje que utilice la empresa o institución (SITRAMSS) se escuche, se vea y lea por parte de los usuarios del transporte público. Dicho mensaje debe ser persuasivo, influir de manera positiva en la mente de la población salvadoreña.

Las relaciones públicas, son útiles para:

- ✓ Crear conciencia y percepciones: difundir y responder a necesidad específicas de información.
- ✓ Provocar actitudes y comportamientos para lograr conocimiento, apoyo a una marca.
- ✓ Formar una reputación y generar resultados.

Por lo tanto, las relaciones públicas deben: proveer una perspectiva objetiva y general de la situación, incrementar la visibilidad a través de una estrategia de comunicación, apoyar las estrategias de mercadotecnia.

La estrategia de relaciones públicas, se debe llevar a cabo en total concordancia con la visión y misión de la entidad (empresa, institución), con las influencias ambientales, las estrategias de negocios y los factores críticos de éxito.

Estrategia de Relaciones Públicas

Es el conjunto de decisiones previas para lograr objetivos asignados, teniendo en cuenta las posibles acciones de los adversarios y el contexto en el que se asumen tales decisiones .

Táctica

Conjunto de decisiones y medios derivados de la estrategia y aplicables en el corto plazo.

- **Posicionamiento**

Imagen de un producto o servicio en relación con otros productos o servicios que compiten directamente con él y con otros comercializados o brindados por la misma firma. Además de estrategias y acciones de una compañía cuya finalidad es distinguirla favorablemente de los competidores en la mente de los consumidores.

El posicionamiento es un sistema organizado para encontrar ventanas en la mente de los consumidores. Se basa en el concepto de que la comunicación sólo puede tener lugar en el tiempo adecuado y bajo circunstancias propicias. La mejor manera de penetrar en la mente de otro es ser el primero en llegar.

- **Posicionamiento de marca**

Es la percepción e imagen del producto, marca o servicio que se proyecta positivamente o en el peor de los casos negativamente hacia el consumidor a través de imágenes, frases, conceptos u otras estrategias publicitarias y lograr dejar grabados en sus mentes el mensaje que desea transmitir el anunciante para dejarlo claro entre el beneficio que ofrecen de su producto, marca u servicio sobre otros u otras del mercado. Ya que este se basa en un principio fundamental de marketing que muestra su esencia y filosofía, ya que lo que se hace con el producto no es el fin, sino el medio por el cual se accede y trabaja con la mente del consumidor; así lo que ocurre en el mercado es consecuencia de lo que ocurre en la subjetividad de cada individuo.

- **Proyección de Imagen**

Es una capacidad única en la que el usuario envía una imagen de sí mismo, con el objetivo de confundir al rival en cuestión. La imagen en sí misma no puede realizar tareas físicas, ya que se va desvaneciendo poco a poco. La imagen se utiliza para distraer al enemigo, pensando que es el luchador real, dando al usuario verdadero la oportunidad de realizar el ataque. Lo hacen mediante el uso de un movimiento tan rápido que parece que todavía existe.

- **Rentabilidad**

Es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado.

2. 4 Normativa Jurídica

En el estudio de factibilidad legal de la implementación de un nuevo sistema de transporte público en El Salvador encontramos que “a partir de que el transporte público es una actividad importante para suplir el traslado de usuarios de un lugar a otro, se vuelve necesario normar y definir las categorías de servicio público:

a) Por sujeción al régimen de concesión en el caso que el servicio lo presta un particular, es decir el Estado le otorga una concesión con ciertos poderes jurídicos y con permiso de explotación bajo la vigilancia y control del concesionario, en este caso el Estado.

b) La necesidad de intervención estatal como prestador directo o supervisor de la gestión indirecta, la función esencial de los poderes públicos es ordenar y

controlar las actividades privadas para salvaguardar el bien común y no prestar servicios o producir bienes para la sociedad.

c) Regulación del servicio bajo el ámbito de derecho público, esto implica que el servicio público, aun cuando es prestado por particulares, este se encuentra regulado y cuyo fin es únicamente la satisfacción de una necesidad de carácter general.

Y finalmente, las inherentes a su naturaleza, por sus características son regidas por cinco elementos fundamentales: Prestación real y efectiva; continuidad del servicio sin interrupciones y puntual; regularidad de acuerdo a las reglas y normas establecidas; generalidad que implica que todos los habitantes tienen derecho a acceder a este servicio y uniformidad, es decir en igual de condiciones y ventajas”

Las Leyes que rigen el transporte público son:

1. La Ley General de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
 2. Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial.
 3. Reglamento General de Transporte Terrestre.
 4. Ordenanza Municipal.
- ✓ La Ley General de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

El VMT (Viceministerio de Transporte Terrestre) vela por el funcionamiento del transporte público a través de esta ley.

- ✓ Ordenanza Municipal. (Presentada por la Alcaldía Municipal de San Salvador a la Asamblea en el 2009 para promover el METROBUS) ya que se necesitaba de un marco legal municipal para implementar el sistema.

En el artículo 34 de la Ley General de Transporte Terrestre, establece que toda persona natural o jurídica autorizada para prestar el servicio de transporte público de pasajeros debe mantener en buen estado sus unidades y las mismas no deben tener más de 15 años de antigüedad. En la realidad es algo que no se cumple ya que significa un alto costo económico para el empresario al renovar su flota de buses. La tarifa baja del servicio colectivo es un justificante que expresan los empresarios para no renovar el transporte colectivo.

CAPITULO III

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

3.1 Diseño Metodológico.

El proceso de investigación se realizó de acuerdo a la problemática que afecta a los futuros usuarios del SITRAMSS, con el propósito de lograr los objetivos planteados.

La metodología para el desarrollo del presente trabajo, fue orientada a la recopilación de información, a través de la verificación de la realidad de los usuarios del transporte público colectivo en el área metropolitana de San Salvador

3.2 Tipo de Estudio.

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar o cómo se relacionan éstas”. (Sampieri Hernández, Fernández Collado, Baptista Lucio).

Descriptivo

Investigación descriptiva, porque se obtuvo información del objeto de estudio (población o muestra), la cual se realizó una sola vez en un momento dado, ya que por medio de éste se conoció la situación actual de los futuros usuarios del novedoso sistema de transporte, es decir, que se midió la incidencia del SITRAMSS y el grado de relación entre las variables de la población investigada.

De tal manera que para realizar el estudio descriptivo, se consideró los siguientes aspectos:

- a) Se tomó en cuenta la participación de diversos elementos involucrados, considerando las opiniones de los usuarios y funcionarios de las entidades relacionadas.
- b) El trabajo de investigación se desarrolló a través del análisis cuantitativo, utilizando el método científico positivista, que se basa en aplicar técnicas de obtención de información acorde a los objetivos del mismo.
- c) Para este efecto se procedió a la recopilación de información, por medio de la observación directa, diseño de cuestionario estructurado, con el propósito de registrar los aspectos relevantes del problema. Y como consecuencia de los resultados se analiza dicha información para determinar una resolución adecuada.

3.3. Definición del Universo y Determinación de la Muestra

3.3.1. Definición del Universo

Los usuarios del transporte público colectivo del área metropolitana de San Salvador.

3.3.2. Determinación de la Muestra

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. (Sampieri Hernández, Fernández Collado, Baptista Lucio).

La muestra de investigación fue el total de 100 usuarios del transporte público colectivo, que en un corto plazo utilizarán el nuevo sistema de transporte. Dicha muestra comprende futuros usuarios del servicio, localizados dentro de la zona de primer tramo de recorrido del SITRAMSS.

El tipo de muestreo es probabilístico, ya que ha sido elegida a criterio de los investigadores tomando en consideración el poco tiempo con el que se cuenta para realizar dicho estudio, debido a factores laborales.

3.4. Métodos e Instrumentos para la Recolección de Datos

3.4.1 Investigación de Campo

Para lograr el objetivo que se trazó fue necesario obtener información a través de dos instrumentos de recolección de datos; las entrevistas estructuradas y encuestas, a efecto de comprobar la realidad del proceso de implementación del SITRAMSS.

La investigación bibliográfica se complementará con trabajo de campo para determinar la aplicación de las relaciones públicas por parte del SITRAMSS, por lo que se utilizó cuestionario dirigido a usuarios del transporte público colectivo y entrevistas estructuradas dirigidas al Lic. Rodrigo Contreras Teos, secretario de la directiva del Sistema Integrado de Prepago, conocida como SIPAGO; Doris Miranda, Gerente de la Calidad de SUBES, Lic. Nelson García, Viceministro de Transporte de El Salvador y al Lic. Juan Antonio Méndez Especialista Social de la Unidad Ejecutora del SITRAMSS.

Observación directa: A las relaciones públicas del SITRAMSS y actores relacionados al servicio de transporte público colectivo, para conocer la estrategia en el posicionamiento, proyección de imagen y rentabilidad de los servicios del sistema de transporte público en El Salvador.

3.5. Análisis de Datos Obtenidos

Los datos se recopilaron directamente a través de cuestionarios diseñados para tal fin, los cuales fueron llenados por 100 usuarios del actual sistema de transporte colectivo, formulándose preguntas cerradas.

Efectuado lo anterior, se procedió a ordenar los datos recopilados, mismos que sirvieron para evaluar el funcionamiento de estrategias de las relaciones públicas del SITRAMSS, a fin de identificar las debilidades y fortalezas existentes.

El producto de la información procesada dio como resultado el diagnóstico de la situación actual, insumo para elaborar las conclusiones y sus respectivas recomendaciones.

De los 100 cuestionarios, fueron llenados en su totalidad por lo cual el objetivo se cumplió en un 100%, estos resultados se revisaron, clasificaron y analizaron en forma individual y conjunta.

La tabulación de datos de las encuestas, se efectuó en cuadros estadísticos, para facilitar su análisis; la interpretación de los resultados se presenta en gráficas de pastel de conformidad a las respuestas obtenidas.

Calendario de recolección de datos

Calendario	Horario	Método	Lugar
Viernes, 25 de abril	5:00 a 7:00 pm	Encuesta	Alameda Juan Pablo II y zona del Reloj de Flores
Sábado, 26 de abril	8:00 a 10:00 am	Sondeo	Soyapango y Centro de San Salvador
Martes, 29 de abril	6:00 pm	Entrevista	Representante en SUBES
Miércoles, 30 de abril	11:00 am	Entrevista	Representante del VMT
Viernes, 2 de mayo	9:00 am	Entrevista	Representante de SIPAGO

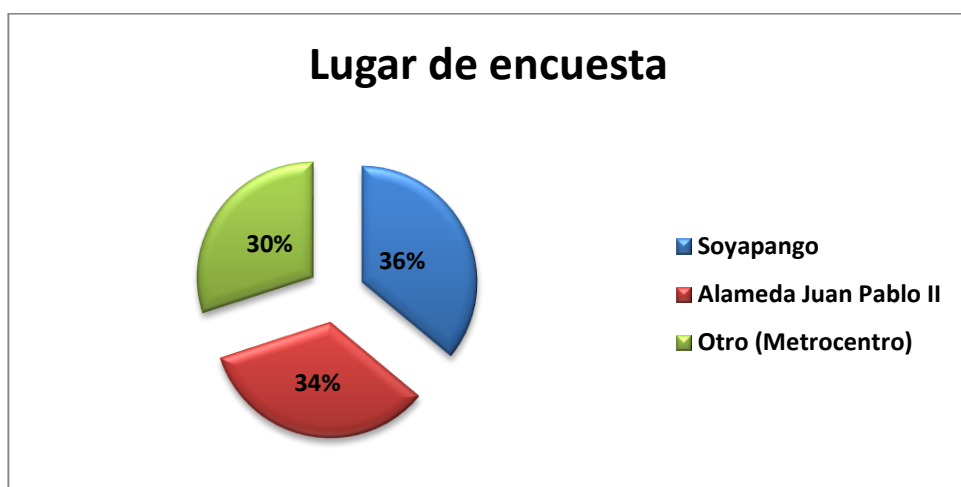
3.6 Análisis Individual de los Resultados de la encuesta de opinión, dirigida a futuros usuarios del Sistema Integrado del Transporte del Área Metropolitana de San Salvador.

Pregunta N° 1 Lugar de la encuesta

Resultado

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Soyapango	36	36%
Alameda Juan Pablo II	34	34%
Otro (Metrocentro)	30	30%
Total	100	100%

Gráfica



Análisis

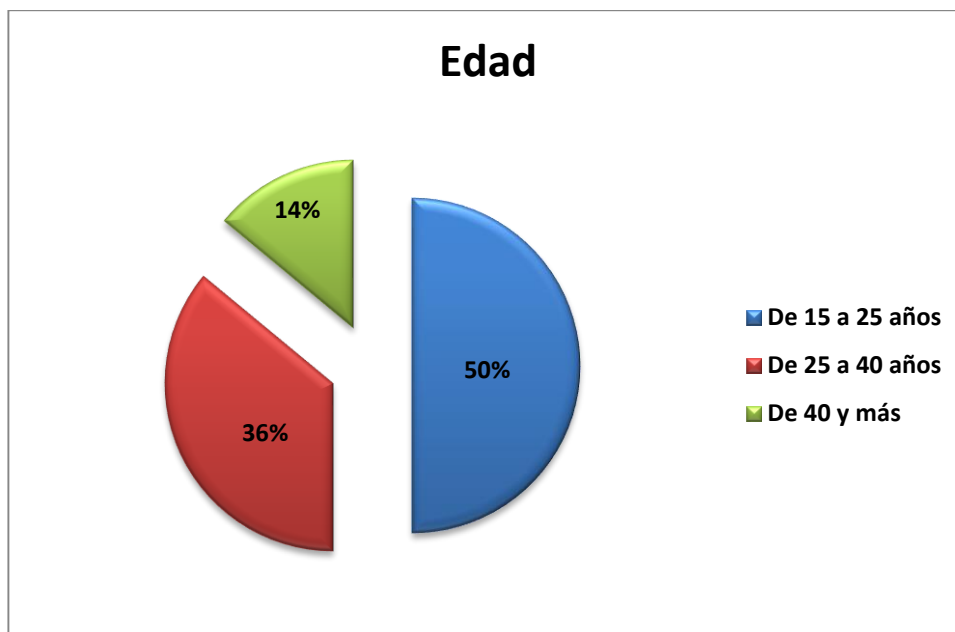
Del total de encuestados el 36% fue encuestado/a en el Municipio de Soyapango, el 34% en la Alameda Juan Pablo II y el 30% restante en Otro, es decir en la zona del Centro Comercial Metrocentro.

Pregunta N° 2 Edad

Resultado

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
De 15 a 25 años	50	50%
De 25 a 40 años	36	36%
De 40 y más	14	14%
Total	100	100%

Gráfica



Análisis

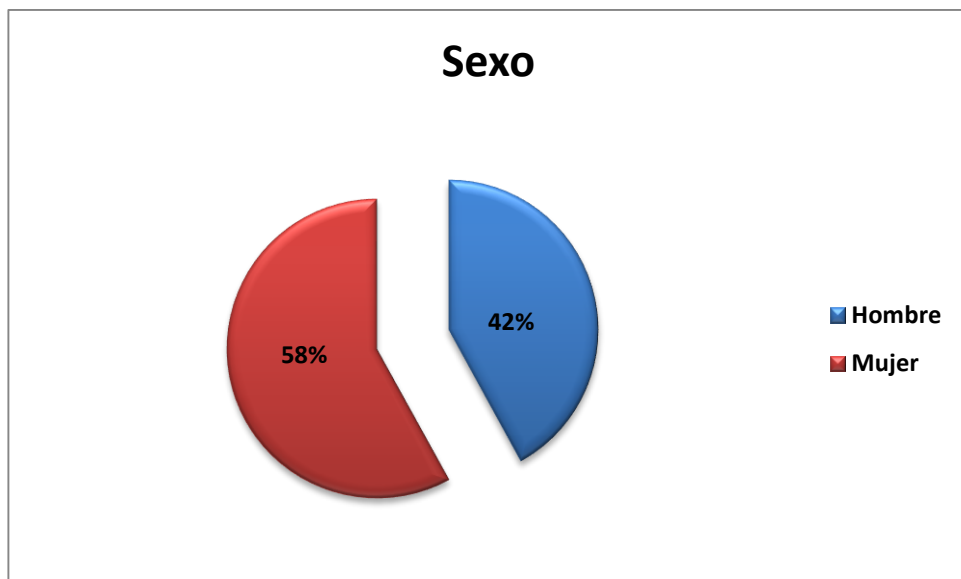
De las respuestas obtenidas del total de encuestados, el 50% lo componen personas de 15 a 25 años, el 36% corresponden a la edad de 25 a 40 años, y el 14% restante poseen de 40 a más años.

Pregunta N° 3 Sexo

Resultado

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Hombre	42	42%
Mujer	58	58%
Total	100	100 %

Gráfica



Análisis

Un 58% lo representan personas del género femenino, el 42% lo conformado por el género masculino.

Pregunta N° 4 Profesión

Resultado

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Obrero	1	1%
Empleado	67	67%
Estudiante	32	32%
Total	100	100%

Gráfica



Análisis

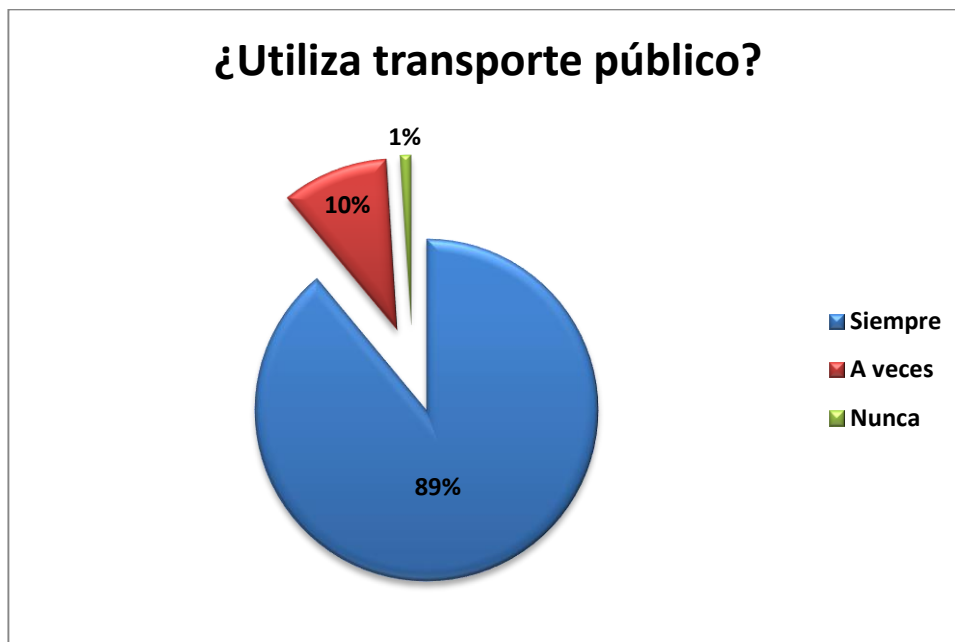
De las respuestas obtenidas de los encuestados, se comprueba que el 67% de usuarios del transporte colectivo son empleados, el 32% expresaron ser estudiantes y el 1% restante corresponden al sector obrero.

Pregunta N° 5 ¿Utiliza transporte público?

Resultado

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	89	89%
A veces	10	10%
Nunca	1	1%
Total	100	100%

Gráfica



Análisis

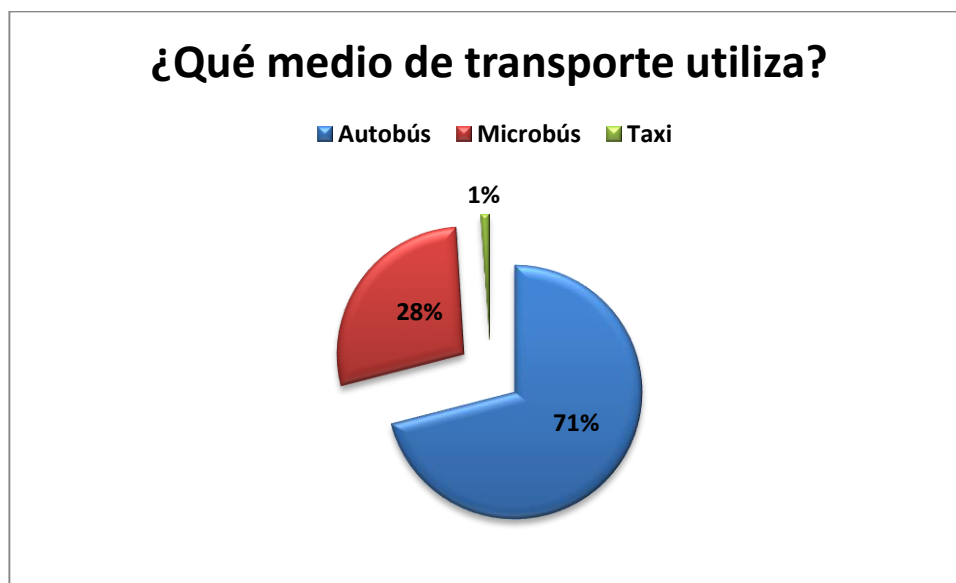
Se observa que un 89% de usuarios del transporte colectivo siempre hacen uso del mismo, el 10% expresaron que a veces utilizan el transporte público y un 1% nunca hacen uso de dicho servicio público.

Pregunta N° 6 ¿Qué medio de transporte utiliza?

Resultado

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Autobús	71	71 %
Microbús	28	28%
Taxi	1	1%
Total	100	100%

Gráfica



Análisis

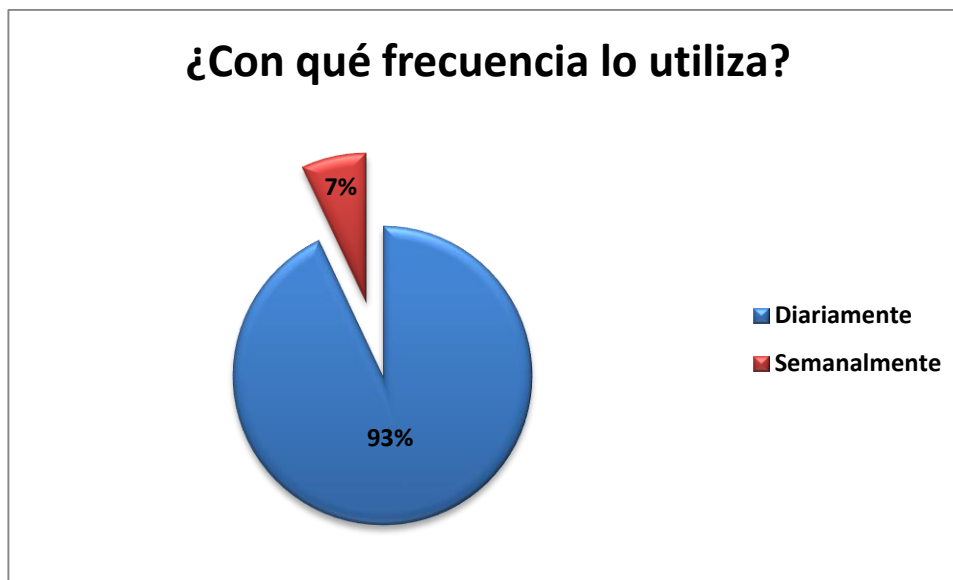
El resultado demuestra que el 71% de usuarios del transporte colectivo hacen uso del autobús, un 28% expresaron que utilizan el microbús como medio de transporte público y un 1% prefiere hacer uso del taxi como transporte público.

Pregunta N° 7 ¿Con que frecuencia lo utiliza?

Resultado

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Diariamente	93	93%
Semanalmente	7	7%
Total	100	100%

Gráfica



Análisis

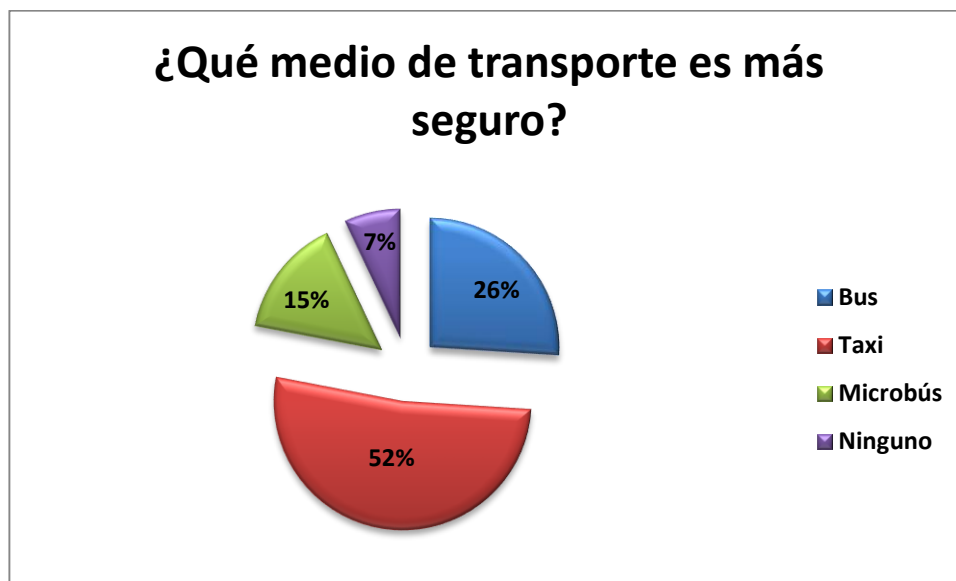
Del total de entrevistados, el 93% manifestó que diariamente utiliza el transporte colectivo, un 7% externaron que semanalmente utilizan el transporte público.

Pregunta N° 8 ¿Qué medio de transporte es más seguro?

Resultado

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Bus	26	26%
Taxi	52	52%
Microbús	15	15%
Ninguno	7	7%
Total	100	100%

Gráfica



Análisis

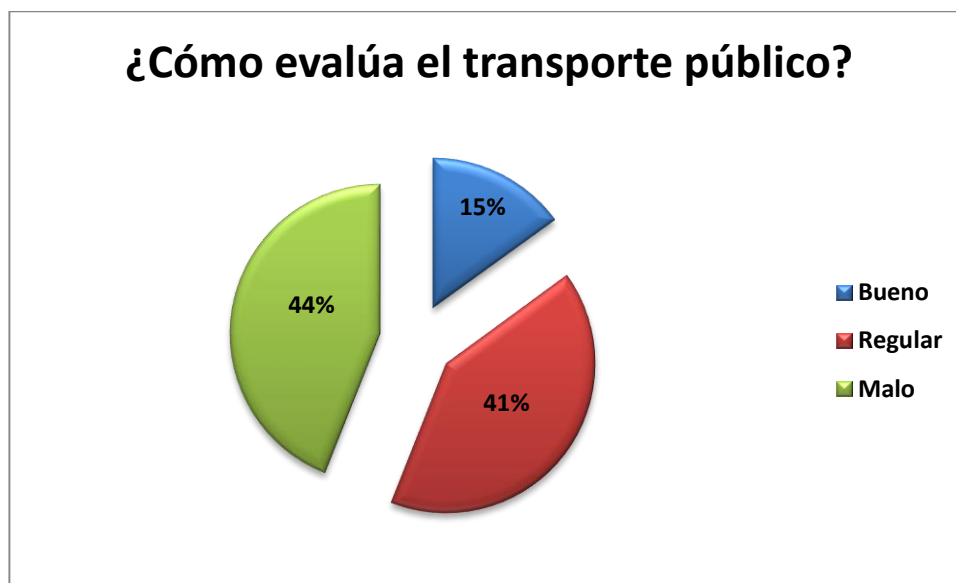
Del 100% de encuestados, un 52% considera que el taxi es el medio de transporte más seguro en nuestro país, el 26% manifestó que bus es más seguro, un 15% expresó que es más seguro el microbús y el 7% de los usuarios externaron que no existe transporte público más seguro.

Pregunta N° 9 ¿Cómo evalúa el transporte público?

Resultado

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Bueno	15	15%
Regular	41	41%
Malo	44	44%
Total	100	100%

Gráfica



Análisis

Del total de encuestados, un 44% evalúa como malo el servicio de transporte público en El Salvador, el 41% concluye que el taxi es el medio de transporte más seguro en nuestro país, el 26% manifestó que bus es más seguro, un 15% expresó que es más seguro el microbús y el 7% de los usuarios externaron que no existe transporte público más seguro.

Pregunta N° 10 ¿Qué le parece la tarifa de \$0.20 ctvs. ?

Resultado

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Bueno	89	89%
Bajo	8	8%
Alto	3	3%
Total	100	100%

Gráfica



Análisis

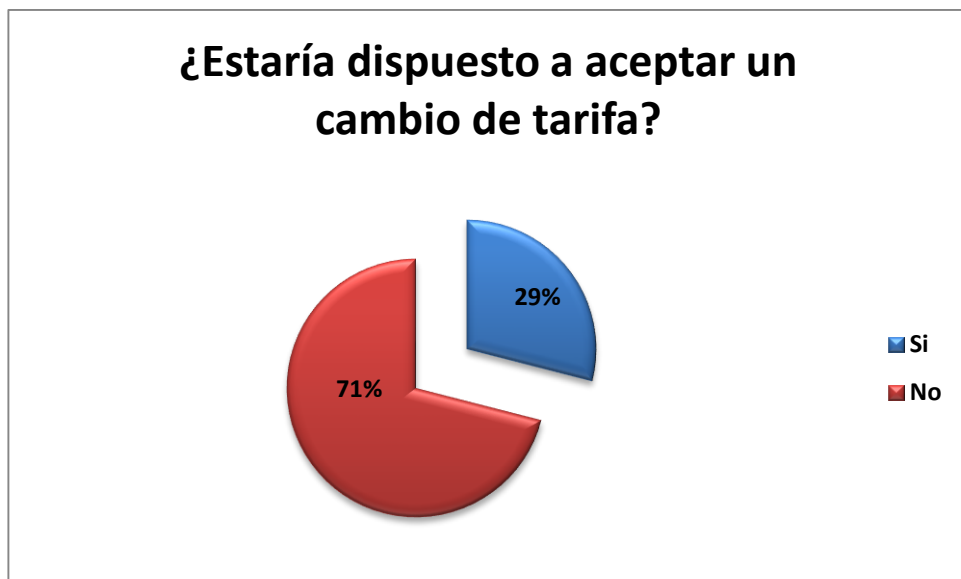
Un 89% del total de encuestados afirmó que le parece bueno la tarifa de \$0.20 ctvs., al 8% le parece una tarifa baja y al 3% restante considera que dicha tarifa es elevada.

Pregunta N° 11 ¿Estaría dispuesto a aceptar un cambio de tarifa?

Resultado

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	29	29%
No	71	71%
Total	100	100%

Gráfica



Análisis

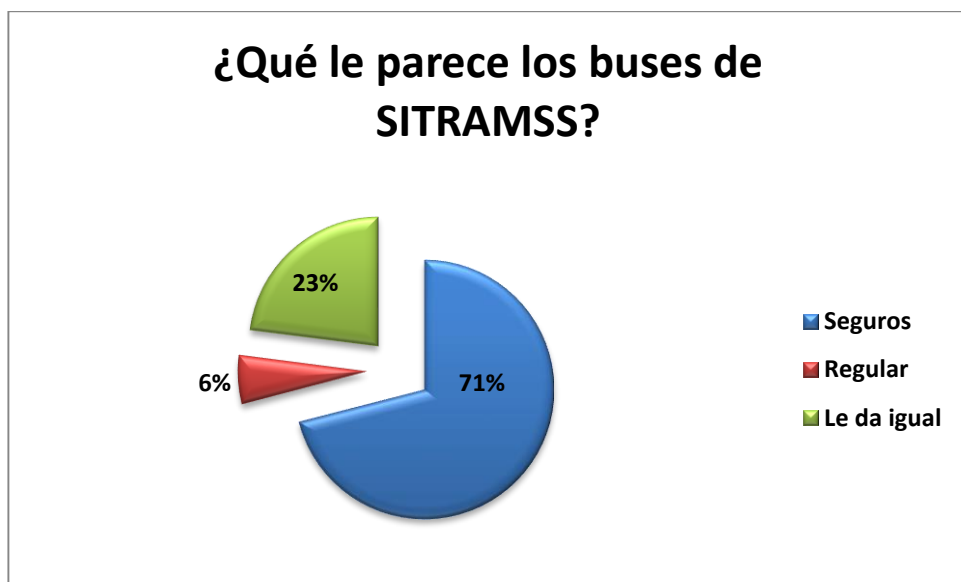
Un 71% de los encuestados de forma negativa a la interrogante, mientras que el 29% restante afirmó que “Si” estaría de acuerdo con el cambio de tarifa en el servicio de transporte público.

Pregunta N° 12 ¿Qué le parece los buses del SITRAMSS?

Resultado

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Seguros	71	71%
Regular	6	6%
Le da igual	23	23%
Total	100	100%

Gráfica



Análisis

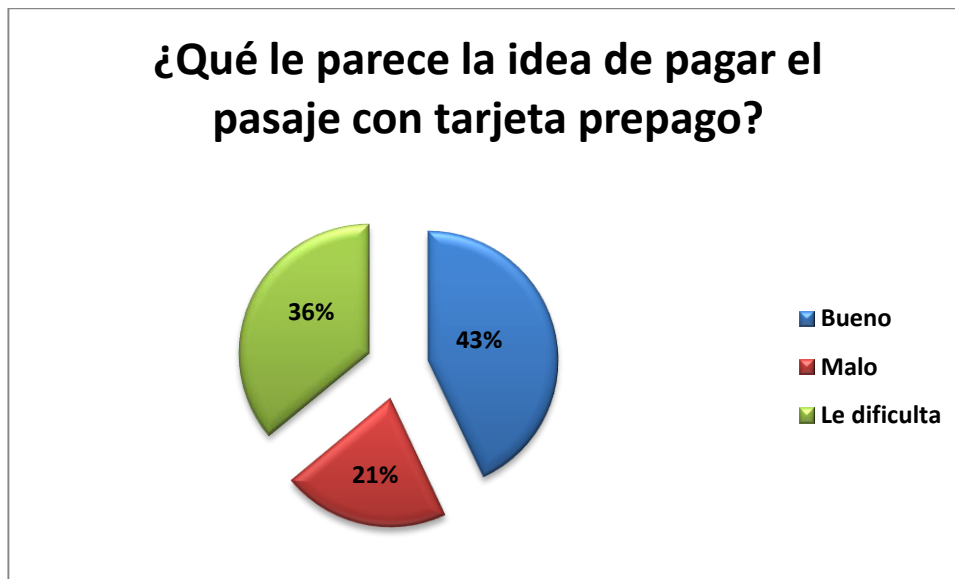
Un 71% considera que los buses del SITRAMSS son seguros, por lo tanto se considera una fortaleza del proyecto, mientras que un 23% de los encuestado respondió a la incógnita que “Le da igual” y el 6% restante afirmó que dichos buses son “regular”.

Pregunta N° 13 ¿Qué le parece la idea de pagar el pasaje con tarjeta prepago?

Resultado

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Bueno	43	43%
Malo	21	21%
Le dificulta	36	36%
Total	100	100%

Gráfica



Análisis

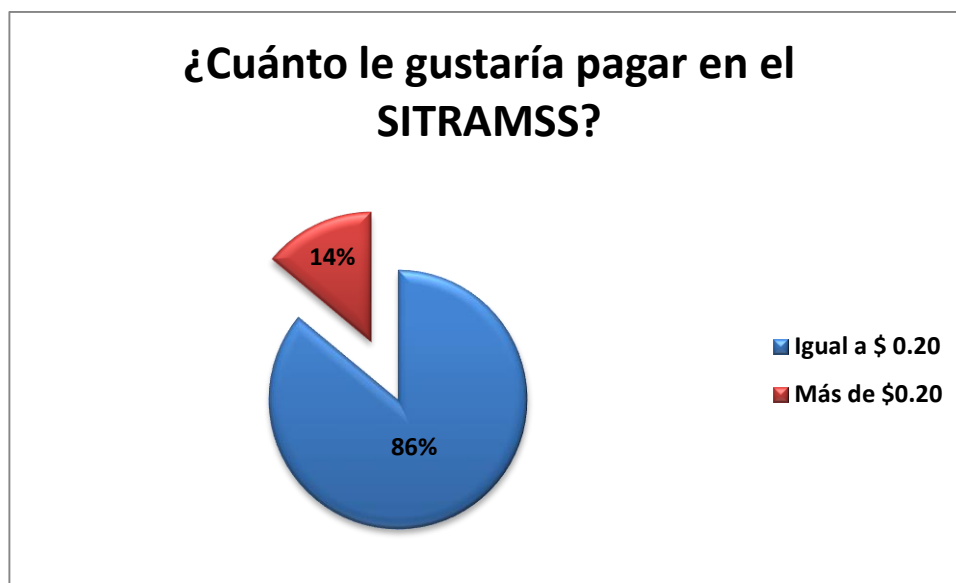
Un 43% respondió a la interrogante que le parece buena la idea de pagar con tarjeta prepago, un 36% opina que dicha opción de pago se le dificulta, mientras que un 21% expresó que el uso de tarjeta prepago es una mala idea.

Pregunta N° 14 ¿Cuánto le gustaría pagar en el SITRAMSS?

Resultado

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Igual a \$ 0.20	86	86%
Más de \$0.20	14	14%
Total	100	100%

Gráfica



Análisis

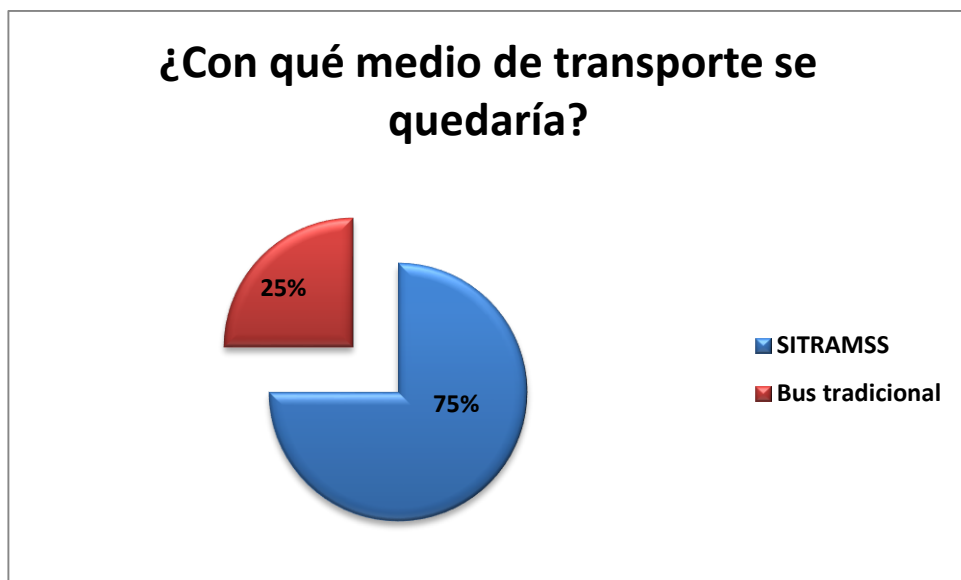
Del 100% de los encuestados, el 86% afirmó no están de acuerdo en pagar más de \$0.20 ctvs. por el servicio del SITRAMSS ya que son usuarios con un presupuesto mensual familiar reducido, y al 14% restante le agradaría pagar más de \$0.20ctvs por el servicio.

Pregunta N° 15 ¿Con que medio de transporte se quedaría?

Resultado

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SITRAMSS	75%	75
Bus tradicional	25%	25
Total	100%	100

Gráfica



Análisis

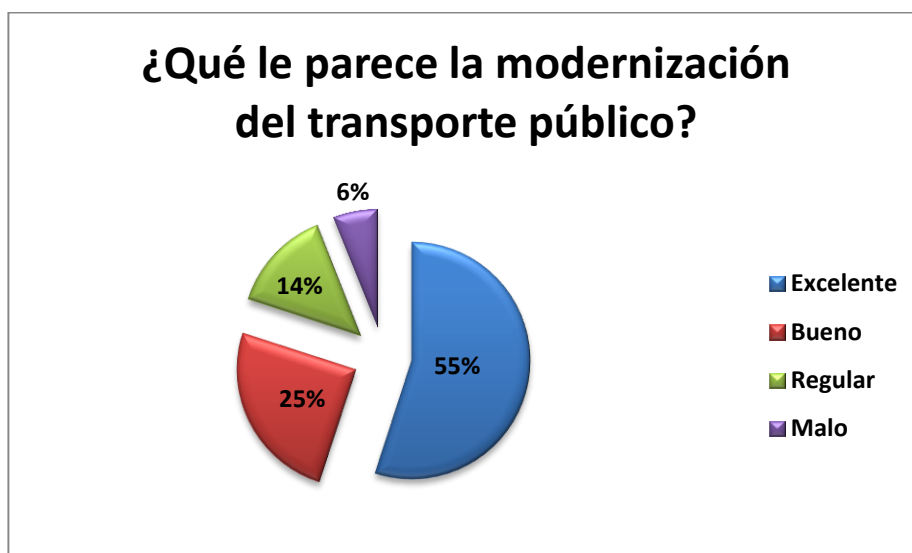
Del 100% de los encuestados, la fortaleza del proyecto es que el 75% afirmó que se quedaría con el SITRAMSS, y el 25% optó que por la opción de “Bus tradicional”.

Pregunta N° 16 ¿Qué le parece la modernización del transporte público?

Resultado

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	55	55%
Bueno	25	25%
Regular	14	14%
Malo	6	6%
Total	100	100%

Gráfica



Análisis

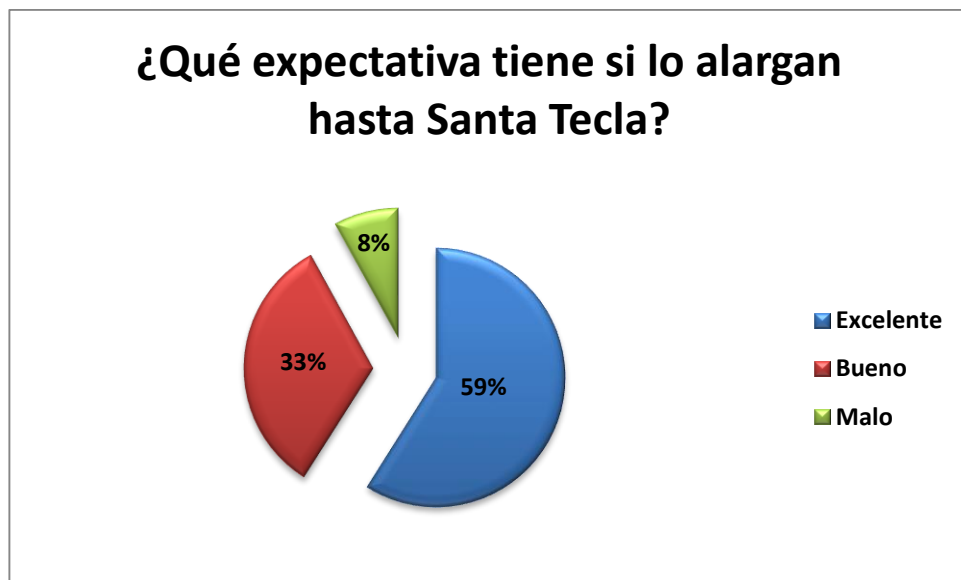
Del total de la muestra encuestada, el 55% respondió que le parece excelente la modernización del transporte público, el 25% considera como bueno el aspecto de modernizar dicho servicio, un 14% expresó que le parece regular la modernización mencionada, y el 6% restante eligió la opción “Malo” como respuesta a la interrogante en cuestión .

Pregunta N° 17 ¿Qué expectativa tiene si lo alargan hasta Santa Tecla?

Resultado

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	59	59%
Bueno	33	33%
Malo	8	8%
Total	100	100%

Gráfica



Análisis

Del 100% de entrevistados, el 59% expreso que la expectativa que posee es “Excelente”, el 33% considera como bueno el nivel de expectativa que tiene al respecto, un 8% respondió a la incógnita que le parece “Malo” la ampliación del servicio del SITRAMSS hasta Santa Tecla.

3.7 Análisis de Resultados de la encuesta de opinión, dirigida a futuros usuarios del Sistema Integrado del Transporte del Área Metropolitana de San Salvador.

El estudio será una herramienta útil para la posterior formulación de las respectivas conclusiones, recomendaciones.

La investigación fue realizada en cuatro aspectos, para lo cual se han considerado los porcentajes más significativos de cada pregunta que forma parte de los cuatro grupos sujetos de análisis son:

1. Uso del transporte público
2. Seguridad
3. La tarifa
4. Modernización

3.6.1. Análisis del uso del transporte público

1) Uso del transporte público

Según la investigación realizada, a través de 100 encuestas dirigidas a 100 futuros usuarios del SITRAMSS, quienes se desplazan entre las calles, avenidas y alameda donde se construye dicho proyecto; se determinó que un 89% de encuestados (51% mujeres y 38% hombres) utiliza siempre el transporte público, además un 71% (40% mujeres y 31% hombres) expresó que únicamente hacen

uso del autobús. El 93% (54% mujeres y 39% hombres) a diario utilizan dicho medio de transporte. (Ver cuadro 1) pregunta 5 a la 7.

Análisis del Uso del Transporte

(Cuadro 1)

Pregunta	Respuestas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa %
5	Siempre utiliza transporte público	89	89%
6	El autobús es el medio de transporte público	71	71%
7	Frecuencia de uso del autobús	93	93%

2) Seguridad

El tema de seguridad es uno de los aspectos que mayormente preocupan a la población entrevistada (100 personas), es por dicha razón que un 52% (24% mujeres y 28% hombres) de los mismos prefieren transportarse a través de taxis, un 15% (13% mujeres y 2% hombres) expresan que el microbús es seguro, en contraste con la opinión del resto, un 26% (16% mujeres y 10% hombres) externaron que el autobús es seguro.

El 44% de las personas entrevistadas (25% son mujeres y el 19% son hombres) evalúan que el actual sistema de transporte es malo, debido a la inseguridad que sufren constantemente. Por lo anterior, el 71% de personas encuestadas (42%

son mujeres y 29% hombres) tienen la expectativa que los buses del SITRAMSS contribuirán a solucionar la problemática actual del transporte público colectivo. (Ver cuadro 2) preguntas 8, 9 y 12.

Análisis de la seguridad

(Cuadro 2)

Pregunta	Respuestas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa %
8	El taxi es el medio de transporte más seguro	52	52%
9	Evalúa al transporte público como, malo	44	44%
12	Consideran que los buses del SITRAMSS serán seguros	71	71%

3) La tarifa

La tarifa del transporte, es otra de las grandes preocupaciones de los usuarios del transporte público colectivo; por lo tanto un 71% de la población encuestada (40% son mujeres y 31% son hombres) no están de acuerdo con modificar la tarifa actual de dicho servicio, ya que un 89% (53% mujeres y 36% hombres) consideran que esa tarifa es buena y accesible, es decir que es el precio justo. Además un 43% (26% son mujeres y 17% son hombres) expresaron que el uso de una tarjeta para el cobro electrónico del servicio de transporte colectivo es bueno ya sería una manera de evitar asaltos y hurtos. En contraste a lo anterior, un 36% (23% son mujeres y 13% hombres) opinan que la implementación de la tarjeta electrónica les ocasionará dificultad, debido a que no han contado con la capacitación y

asesoría necesaria para conocer como debe utilizarse de manera eficiente dicha tarjeta. (Ver cuadro 3) preguntas 10, 11 y 13.

Análisis de la tarifa

(Cuadro 3)

Pregunta	Respuestas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa %
10	Tarifa de \$0.20 ctvs	89	89%
11	Aceptación al cambio de tarifa del transporte	71	71%
13	Opinión sobre el uso de tarjeta electrónico	43	43%

4) Modernización

El 71% del total de personas encuestadas (42% mujeres y 29% hombres) opinaron que con el SITRAMSS se sentirán más seguros. El 36% de las personas entrevistadas (23% mujeres y 13% hombres) expresaron que se les dificulta entender el novedoso sistema de pago por el servicio de transporte, Un 55% (24% hombres y 31% mujeres) opinó que la modernización es buena ya que contribuye al desarrollo del país.

Análisis de la Modernización

(Cuadro 4)

Pregunta	Respuestas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa %
12	Consideran que los buses del SITRAMSS serán seguros	71	71%
13	Opinión sobre el uso de tarjeta electrónico	36	36%
16	Opinión sobre la modernización del transporte público	55	55%

Entrevistas con funcionarios del Viceministerio de Transporte, SIPAGO, SUBES Y SITRAMSS.

En las entrevistas con los principales protagonistas de la modernización del transporte reconocieron que el servicio público ya estaba colapsado, desorganizado, con una infraestructura vial deteriorada, con graves congestionamiento, contaminación y con un parque de buses obsoletos.

Era urgente crear un sistema integrado de transporte, tal como se hace en otras ciudades desarrolladas del mundo, donde la modernidad del transporte acortará distancia, será rápido, eficaz y con un precio justo de acuerdo al servicio que se provee.

El Lic. Nelson García, Viceministro de Transporte dice que los principales retos del gobierno son: Ordenar y regular el tráfico vehicular, especialmente el del transporte colectivo y poner las bases de la modernización del servicio público a través del SITRAMSS.

“Queremos un sistema ordenado del tráfico, con seguridad para los pasajeros, que sea rápido y funcional, que la gente llegue a tiempo a sus lugares de destino”, acotó el funcionario de gobierno.

Invertir en la modernización del transporte público es invertir en el desarrollo económico del país y esa es la apuesta del Estado salvadoreño. La visión es a largo plazo. “Un sistema moderno para los próximos 20 años, con nuevas vías y

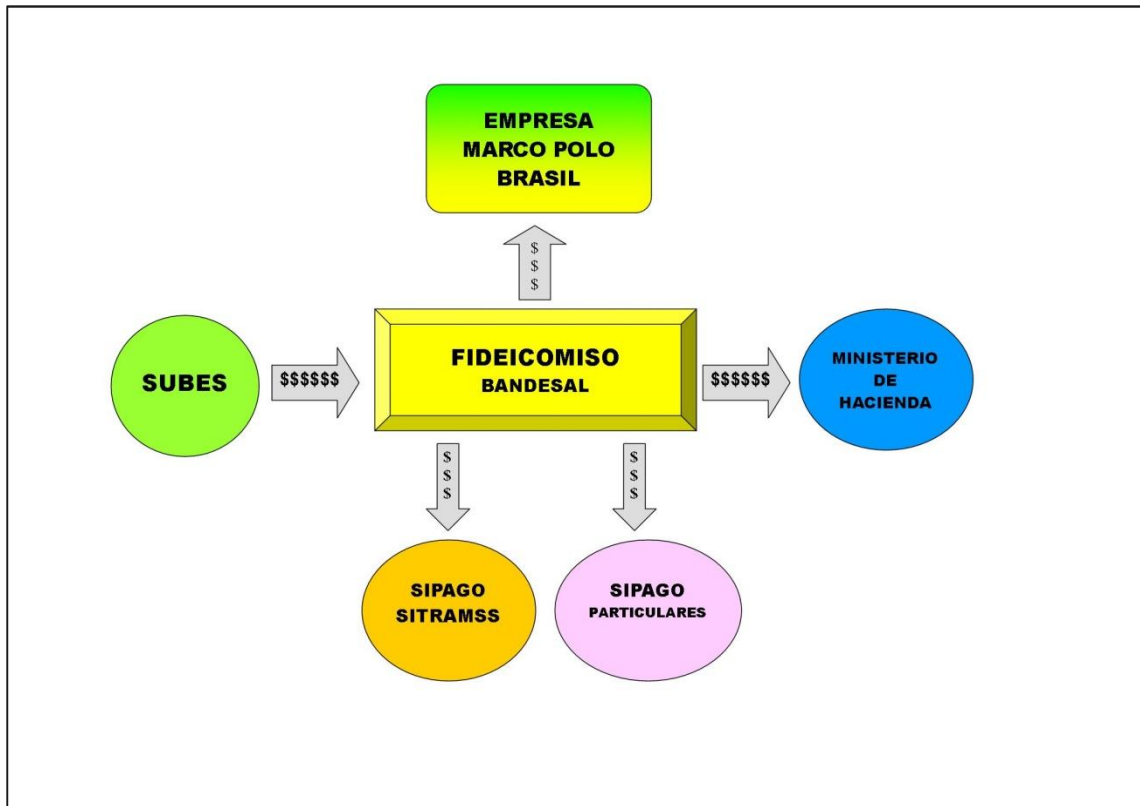
carreteras, para que la nueva generación goce de un nuevo servicio público: eficiente, ordenado, rápido y cómodo”.

Mientras tanto, el Lic. Rodrigo Contreras Teos, secretario de la directiva del Sistema Integrado de Prepago, conocida como SIPAGO, considera importante el asocio de empresarios-gobierno con el fin de salir de la crisis que tiene el transporte público y darle a la población un sistema integral que le favorezca al traslado a sus lugares de trabajo o viceversa sin problema alguno.

El Sistema Integral de Tarjeta Prepago (SIPAGO) lo fundaron ocho dirigentes de autobuses en el año 2010, ahora lo conforman unos 2,200 empresarios del transporte.

El manejo de las ganancias lo hará BANDESAL y a través del Fideicomiso que maneja el banco estatal y se distribuirá a los empresarios, proveedores y al gobierno mismo, las ganancias que se obtengan en una fórmula sencilla:

SUBES recauda los fondos y los envía a la cuenta del Fideicomiso en BANDESAL y éste reparte las ganancias de acuerdo a un compromiso suscrito entre las partes y distribuye parte del dinero al Ministerio de Hacienda, a los empresarios miembros de SIPAGO-SITRAMSS Y SIPAGO Independientes (empresas de autobuses que sirven de alimentadores al sistema integrado). Además, se debe abonar a la deuda con la empresa brasileña Marco Polo, que son los fabricantes de los modernos autobuses. (Ver flujograma)



El consorcio de empresarios de SIPAGO asegura que necesita alrededor de 200 ó 210 unidades, todo dependerá de la oferta y demanda (en la capital).

El proyecto es complejo y es inédito en El Salvador con una inversión de \$48 millones. Es un modelo muy ambicioso que pretende abarcar toda la zona metropolitana. “Esperamos cubrir a mediano o largo plazo de oriente a poniente y de norte a sur. Nuestra visión es servir desde el municipio de San Martín hasta Santa Tecla y de Apopa hasta San Marcos”, manifestó Rodríguez de SIPAGO.

También el sistema de cobro será moderno con el uso de tarjetas plastificadas y para ello, el VMT adjudicó a la empresa Sistema Único de Boletos Electrónicos de

El Salvador (SUBES) para realizar esa labor. SUBES es una empresa internacional, con amplia experiencia en otros países de Sur América.

Según Doris Miranda, Gerente de la Calidad de SUBES, es un sistema automatizado de pago que permite transparentar los ingresos económicos que produce cada autobús y ordena lo recaudado para un mejor control fiscal por parte del gobierno. La tarifa es propuesta por el gobierno y la empresa sólo se encarga de cobrarlo.

“Al adquirir la tarjeta electrónica, el pasajero va a las estaciones o terminal de SITRAMSS donde pasará la tarjeta por una caja validadora que registra el pago de la tarifa. La información se envía por internet a una oficina central que va registrando el ingreso. Cada cierto tiempo se envía lo recaudado a la cuenta bancaria de BANDESAL”, reiteró la representante de SUBES.

Las medidas de seguridad son extraordinarias y con un chip que evita el fraude y clonación de las tarjetas.

El Lic. Juan Antonio Méndez Munguía nos menciona que el BID al dar los 45,000 mil para ejecutar la obra propuso al VMT que para el buen desarrollo del proyecto se hace necesaria la articulación de un Plan de Comunicaciones que involucre a una variedad de agentes claves que contribuyan en su ejecución para mantener una relación con la población, la motiven y la apropien del proyecto.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Este capítulo tiene como propósito presentar las conclusiones generadas a partir de las opiniones de los usuarios, las entrevistas de los protagonistas y las publicaciones de los medios de comunicación.

En este trabajo se encontraron varios puntos positivos que serán de beneficio a los usuarios, entre ellos:

- Que el SITRAMSS se ampliará hasta la ciudad de Santa Tecla, esto permitirá cumplir las tres fases para cubrir desde Soyapango hasta Santa Tecla.
- Que utilizará combustible menos contaminante para evitar el humo tóxico que afecta la salud de las personas.
- Acortar el tiempo de recorrido. Normalmente un bus se tarda 45 minutos de Soyapango al centro de Gobierno y el SITRAMSS promete recorrer la misma distancia en 22 minutos.
- Contará con seguridad privada interna y externa, es una opinión de los usuarios que exigen viajar con seguridad debido a los asaltos en las unidades de transporte
- Que cuenta con carriles exclusivos para evitar el tráfico pesado en las horas de mayor circulación.

- Que tendrá conductores capacitados en atención al cliente para evitar las constantes denuncias de maltrato al usuario o motoristas temerarios bajo los efectos de sustancias adictivas.
- Que genera empleo para los puestos de administrativos y operativos.
- Prometen ampliar la cantidad de buses modernos, de 37 a 190 buses, para cubrir la demanda de las tres fases de recorrido.
- Prometen un trato digno al usuario, situaciones que afectan a diario a pasajeros de la tercera edad, discapacitados y mujeres con niños en brazo.

Pero también se encontraron algunas debilidades:

- No existe una oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas que promueva las políticas estratégicas del SITRAMSS. Actualmente existe una oficina consultora de comunicaciones que realiza ese trabajo pero de una forma limitada y con pocos recursos informáticos. Es importante la creación de una Unidad de Relaciones Públicas y/o Comunicaciones para darle soporte a las estrategias y que creé los vínculos necesarios entre los públicos de interés interno y externo.
- El público usuario no quiere pagar más de \$0.20 centavos en los buses del SITRAMSS, 8 de cada 10 personas opinan que la tarifa no debe cambiar pero el gobierno insiste que se hará un estudio técnico para aplicar una nueva tarifa, que estará arriba de los \$0.20 centavos. La nueva oficina de comunicaciones tendrá un reto importante para informar sobre la tarifa del sistema de transporte.

- Desconocimiento sobre el uso de la tarjeta electrónica provoca que muchos usuarios creen que les dificultará el trámite de adquisición, carga y uso de la tarjeta al momento de abordar el autobús. Por lo que es importante hacer una campaña educativa para dar a conocer los pasos importantes sobre el uso de la tarjeta electrónica.
- La inseguridad sigue siendo un problema para los usuarios, siete de cada diez personas consideran que el SITRAMSS vendría a resolver este problema. La oficina de Relaciones Públicas deberá promover los planes de seguridad que implemente el nuevo sistema de transporte.
- Los congestionamientos y cierre de calles sigue provocando malestar por parte de usuarios y conductores, por lo que el VMT debería de hacer un plan de contingencia para reducir los problemas en las zonas de trabajo.
- Tala de árboles en parque Centenario e Infantil ocasionaron graves daños a la naturaleza por lo que se debe compensar esa deuda del medio ambiente con campañas de arborización.
- Cierres de negocios y cambios de estaciones de buses en lugares donde circulará el SITRAMSS ha provocado que los usuarios busquen rutas alternas. Se necesita nuevamente una campaña de orientación donde circularán los autobuses tradicionales.

4.2 Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones fueron tomadas a partir del análisis de la investigación, entrevistas, encuesta y la percepción de las publicaciones de los medios de comunicación, Por tanto, se recomienda:

- Crear una Dirección de Comunicaciones o Gerencia de Relaciones Públicas para crear una estrategia que permita mantener informada a los públicos de interés.
- Establecer una estrategia de Relaciones Públicas, cuyo objetivo será establecer una comunicación permanente con los públicos (internos y externos) para establecer una simpatía y comprensión hacia la empresa SITRAMSS
- Además se recomienda la interacción en redes sociales (Facebook y twitter), al igual que en su propia página web institucional.
- Abrir una Oficina de Información y Respuesta (OIR) para atender inquietudes de los usuarios, empresarios y la sociedad en general.
- Implementar acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en diversas áreas: Ecológicos, Deportivos, Educativos y Culturales.
- Implementar una fuerte campaña de publicidad sobre los beneficios y bondades del nuevo sistema de transporte y una campaña educativa sobre el uso de la tarjeta electrónica.

- Establecer un Manual de Crisis para enfrentar aquellas situaciones imprevistas que afecten a la institución

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y DE RELACIONES PÚBLICAS

Crear una Dirección de Comunicaciones o Gerencia de Relaciones Públicas

Objetivo: Diseñar y ejecutar las estrategias de Comunicación Social y de Relaciones Públicas orientadas a generar una imagen positiva del SITRAMSS que permita interactuar con los públicos de interés.

ESTRATEGIA PRINCIPAL: Posicionamiento de la marca, proyección de imagen y destacar los beneficios hacia el usuario

ESTRATEGIA: INFORMATIVA

- Comunicación estrecha con los medios de prensa
- Producir diversas herramientas de información para los medios de comunicación y el público en general
- Organizar eventos institucionales
- Crear diferentes tipos de comunicación persuasiva

- Organizar una plataforma para redes sociales
- Implementar estrategias de publicidad (ATL y BTL), para medios masivos o por los medios de comunicación no tradicionales, como eventos, actividades corporativas, promociones o patrocinios.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A IMPLEMENTAR:

Publicity (Recurso que permite a la entidad tener acceso a todos los medios de comunicación en forma gratuita)

Publicidad (Campañas específicas para posicionar la imagen y beneficios del SITRAMSS)

EJES FUNDAMENTALES:

- Estrecha relación con los medios de comunicación
- Acercamiento con los distintos sectores de la sociedad
- Acciones de RSE
- Manejo de Crisis

Función principal: Administrar el proceso comunicacional y de relaciones públicas entre el SITRAMSS y los públicos de interés (externo e interno) en base a la estrategia definida.

Funciones Generales:

1. Diseñar la estrategia de comunicación social y de RRPP del SITRAMSS
2. Ejecutar la estrategia definida en coordinación con la jefatura inmediata superior (Gerencia General del SITRAMSS)
3. Preparar información relevante para los medios de comunicación nacional y la sociedad en general, así como a los “voceros institucionales”.
4. Fortalecer las redes sociales (FB y Twitter) y la web institucional para atender las demandas de los usuarios
5. Hacer un “refrescamiento” del proyecto SITRAMSS (marca y beneficios)
6. Organizar Conferencias de Prensas y canalizar entrevistas con los distintos medios de prensa (TV, Radio, Prensa y Redes Sociales)
7. Acercamiento interinstitucional con los Medios de Comunicación, Gobierno, Empresa Privada y la sociedad en general
8. Realizar actividades de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las áreas de Cultura, Educación, Ecología y Deportiva para lograr una rentabilidad a través de una imagen positiva
9. Crear un Manual de Comunicación en Crisis para responder a las distintas coyunturas relacionadas al sistema de transporte
10. Difundir información relevante al público interno para empoderarse del tema
11. Crear boletín informativo mensual (para públicos externos e interno)
12. Desarrollar actividades relacionadas a las RRPP
13. Organizar eventos institucionales

14. Organizar presentaciones de beneficios del SITRAMSS a determinados grupos sociales (estudiantes, profesionales, empleados, comunidades y empresa privada)
15. Realizar una gira con representantes del SITRAMSS a los distintos medios de comunicación
16. Establecer un monitoreo permanente sobre las noticias relacionadas al SITRAMSS
17. Administrar contrataciones publicitarias de forma directa o a través de agencias de publicidad
18. Apoyar a la Oficina de Información y Respuesta (OIR) y el Call Center
19. Organizar un archivo de las acciones de la unidad de comunicaciones y RRPP

REFERENCIAS

Alcaldía Municipal de San Salvador. (2009) *Reformas a la Ley de Ordenanza Municipal*. Biblioteca Asamblea Legislativa

Artiga, O. (2014). *Informe sobre multas por conducción temeraria y accidentes*. Recuperado de http://www.vmt.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=1380&Itemid=56

Bautista, J. (1997). *Historia de los buses antiguos*. Recuperado de www.google.com/imagenes/busesantiguosdeelsalvador

Castillo, N. (2013). *Los retos del transporte público y el SITRAMSS*. Recuperado de www.traspareciaactiva.gob.sv

Chávez, G. (2014). *La pequeña empresa paga \$ 2 millones al año por Extorsiones*. Recuperado de <http://elmundo.com.sv/conapes-la-pequena-empresa-paga-2-mills-al-ano-por-extorsiones>

Corte Suprema de Justicia. (1998). *Derechos del usuario en El Salvador*. Sentencia de CSJ. Inciso 4-97

Contrapunto. (2013). *Una apuesta a la modernización del transporte con el SITRAMSS* Recuperado de [www.contrapunto.com.sv/ultimas noticias/24 de octubre de 2013](http://www.contrapunto.com.sv/ultimas-noticias/24-de-octubre-de-2013)

Cuplit, S. & Center, A. (1998). *Relaciones Públicas Eficaces*. (3ª. Ed.)

Dennis L.; Wilcox, P. & Warren R. (2012). *Relaciones Públicas Estratégicas y Tácticas*. (6ta Ed.)

Dirección General de Estadística y Censos. (2013). *Población, Estadísticas y Demografía. Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples*.

Recuperado de www.digestyc.gob.sv/temas/poblacion

Flores, V. (2014, Mayo). [Entrevista con Nelson García, viceministro de Transporte (VMT): *Los beneficios de SITRAMSS*]. [Audio]

Flores, V. (2014, Mayo). [Entrevista con Doris Miranda, ejecutiva de la empresa SUBES: *Modernización del cobro del SITRAMSS*]. [Audio]

Flores, V. & Marxelly, S. (2014, Mayo). [Entrevista con Raúl Contreras, secretario de Sistema Integrado de Tarjeta Prepago, SIPAGO: *Modernación del cobro del SITRAMSS*]. [Audio]

Fondo Salvadoreño de Estudios de Pre inversión (FOSEP). (2007). *Estudio Y diseño del eje principal del sistema integrado de transporte en San Salvador*. El Salvador

Fondo Salvadoreño para estudios de Pre inversión (FOSEP). (2006). *Estudio para la implementación de un nuevo Sistema de transporte público en El Salvador*. El Salvador.

George, R. (2007). *Reorganización del Transporte Colectivo*. México.

Recuperado de <http://www.metro.df.gob.mx/transparencia>

Hernández, A. (1998). *Investigación sobre el Transporte Urbano en San Salvador*. San Salvador, El Salvador: Universidad Centroamericana José Simeón Cañas.

Marston, J. (1998). *La importancia de las Relaciones Públicas en los*

Servicio públicos. Recuperado de <http://www.rrppnet.com.ar/relacionesinternacionales.htm>

Martínez, D. (2002). *Importancia del transporte público y comunicaciones en*

San Salvador. Recuperado de <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/auprides/16009/paginas%20preliminares.pdf>

Martínez, F. (2006). *Ciudad y calidad de vida*. Recuperado de

<http://www.paris.es/historiatransporte>

Martínez, L. (2014,). *Vehículos causan el 62% de contaminación del aire de San Salvador*. Recuperado de http://www.elsalvador.com/mwedh/nota/nota_completa.asp?idCat=47673&idArt=8833404

Marxelly, S. (2014, Julio). [Entrevista a Jorge Méndez, consultor de la Unidad de Proyecto SITRAMSS: *Las Relaciones Públicas y las comunicaciones*]. [Audio]

Ministerio de Salud. (2014, Julio). *San Salvador con mayor contaminación del aire*. Recuperado de <http://diario1.com/nacionales/2014/06/zona-este-de-san-salvador-con-mayor-contaminacion-en-el-aire-dice-marn/>

Natalia, M. (2004). *Definición de Relaciones Públicas*. Recuperado de <http://www.rrppnet.com.ar/defrrpp.htm>

Noticiero.esmitv (2014). *Inician tala de árboles infantil por construcción del SITRAMSS*. El Salvador.

Ramírez, M. (2013, Diciembre). Los 10 impactos causados por el SITRAMSS. *El Diario de Hoy*. Recuperado de [http://biblioteca.utec.edu.sv/hemeroteca/svedh/2013/EDH_131210 .pdf](http://biblioteca.utec.edu.sv/hemeroteca/svedh/2013/EDH_131210.pdf)

Ríos, J. (1999). *Relaciones Públicas, su administración en las Organizaciones*. (3ª Ed.)

Ruales, J. (2014,). *Informe de OPS El Salvador sobre efectos de Accidentes de tránsito*. Recuperado de <http://www.laprensagrafica.com/2014/01/20/accidentes-en-el-salvador-preocupan-a-la-ops-y-oms>

Universidad Centroamérica José Simeón Cañas. (2013). *Estudio sobre la percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones*. El Salvador

Urbina, Z. (2014, Julio). Denuncian contaminación y deforestación en Cerro San Jacinto. *Colatino*. Recuperado de <http://www.diariocolatino.com/es/20110706/nacionales/94230/Denuncian-contaminacionydeforestacion>

ANEXOS

TRANSCRIPCIONES

Entrevista a Lic. Nelson García

Viceministro de Transporte

Funge en el cargo desde el año 2009 cuando asume la presidencia Mauricio Funes. Los principales objetivos del funcionario son: Ordenar el tráfico vehicular, especialmente el transporte colectivo y poner la bases de la modernización del servicio público a través del SITRAMSS.

¿Cómo nace la idea de modernizar el transporte público?

En las principales líneas del Gobierno del presidente Funes prioriza la modernización del transporte, porque el actual sistema ya colapsó. Con el SITRAMSS queremos mejorar la vida de los usuarios del área metropolitana, con buses modernos y amigos del medio ambiente, con un sistema ordenado del tráfico, con seguridad para los pasajeros, que sea rápido y que la gente llegue a tiempo a sus lugares de destino.

¿Qué beneficios traerá a la sociedad la modernización del transporte colectivo?

Orden y eficiencia, tenga en cuenta que el recorrido entre Soyapango y la 33 avenida norte se hará en un tiempo de 20 minutos, normalmente el mismo recorrido es de 56 minutos y eso permitirá al usuario llegar a tiempo a la

universidad o al trabajo; los autobuses son modernos y cómodos lo que permite al usuario viajar confortable y además, como te decía no son contaminantes porque usan un motor euro 3 lo que evita enfermedad bronco-respiratorias por inhalación del humo tóxico de los buses viejos.

¿Cuánto costará los nuevos buses del SITRAMSS?

El costo estimado es lo siguiente, los buses padrones tienen un costo de \$105 mil y el bus articulado \$194 mil. Son muchos millones de inversión por parte de los empresarios aglutinados en SIPAGO. La empresa Marco Polo de Brasil está trabajando en la segunda entrega, actualmente sólo hemos recibido 31 buses de los 190 para comenzar la primera fase.

¿Cuántos buses traerán de Brasil?

Estimamos tener por todos unos 190 buses nuevos en la capital, 60 buses articulados o tipo oruga y 130 buses alimentadores.

¿Cuánto es la inversión en la primera fase de los carriles y estaciones donde pasará el SITRAMSS?

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) otorgó al gobierno un préstamo de \$45 millones para construir la infraestructura vial del SITRAMSS.

¿Cuál será el costo total de inversión en infraestructura y buses?

Aún no se tiene definido, ya que falta evaluar la inversión en las dos fases pendientes, es decir de la 33 avenida norte a la plaza del Salvador del Mundo y la otra que va de esta plaza hasta Santa Tecla y estamos pensando en agregar una cuarta fase desde Soyapango hasta el municipio de San Martín

¿Cuál será el legado con la modernización del transporte público?

Un moderno sistema de transporte para los próximos 20 años, con nuevas carreteras, avenidas y redondeles para que la nueva generación goce de un nuevo servicio público: eficiente, ordenado, rápido y cómodo.

¿Qué beneficios tendrá el SITRAMSS?

Habrà seguridad pública, probablemente un PNC o más adelante el servicio de un seguridad privado, subsidio focalizado para que la tarifa sea adecuada, control fiscal de los ingresos por cobro del pasaje, atención especial a la tercera edad o discapacitados con personal capacitado.

Entrevista a Lic. Rodrigo Contreras Teos

Secretario del Sistema Integrado de tarjeta prepago (SIPAGO)

El representante del asocio SIPAGO manifestó que los empresarios de autobuses se unieron a la Mesa Nacional del Transporte y ocho miembros dieron vida al Sistema Integrado de tarjeta prepago (SIPAGO) en el año 2012. Ahora cuentan con 37 unidades de las casi 190 que tienen previsto poner a funcionar en la capital y su alrededor.

El gobierno está impulsando la modernización del transporte público en San Salvador con el apoyo del asocio de los empresarios. SIPAGO está invirtiendo en la compra de buses articulados y padrones de fabricación brasileña a través del fideicomiso que maneja el Banco de Desarrollo Salvadoreño (BANDESAL) y cuya inversión se calcula en \$48 millones para la adquisición de los 190 autobuses que se requieren.

¿Cómo funciona SIPAGO y para donde va con el tema del SITRAMSS?

Soy el Secretario de SIPAGO, se fundó hace más de dos años y tiene su escritura de constitución como una empresa formal como cualquier otra en el país, está legalmente registrada y luego después de fundada se hace todo un proceso, una planificación juntamente con el Vice Ministerio de Transporte (VMT), juntamente con BANDESAL. Somos los actores principales del inicio del proyecto de la tarjeta Prepago, esto nosotros lo hemos visualizado como un primer paso para lograr

primero la asociatividad, la organización de ese sector, porque uno de los problemas fundamentales que tiene ese sector es la desorganización, la informalidad.

¿Cuántos empresarios conforman SIPAGO?

El Sistema Integral de Tarjeta Prepago lo fundamos ocho dirigentes, luego se hace llamamiento a capital y ahora somos alrededor de unos 2,200 empresarios del transporte. Y déjeme decirle que BANDESAL es la columna vertebral de este proyecto porque es el actor que le da transparencia al manejo de los dineros y es una institución de prestigio, es una institución del gobierno y se firma un contrato de fideicomiso.

Mientras tanto la empresa SUBES, es la que está haciendo todas las instalaciones y todo lo que es el software y todo lo que es el sistema de la tarjeta PREPAGO, en ese camino esta esto, que ya estaba visualizado para que se aplique en el Sistema Integrado del Transporte del Área Metropolitana de San Salvador (SITRAMSS).

¿Tienen socios estratégicos en este proyecto?

¡Claro que sí!.. El Gobierno a través del VMT, El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) da alrededor de 45 millones para la primera fase de la construcción de la infraestructura vial, la empresa SUBES, BANDESAL y en la parte operativa la empresa SI-99 de Colombia que es TRANSMILENIO que tiene

un sistema similar y es el operador internacional que conoce de esto. Ellos nos asesoran en la preparación del nuevo conductor del transporte colectivo, trabajar con este esquema de transporte.

Por lo tanto en este momento estamos por inaugurar este proyecto y que arrancando este ya si se arranca totalmente con la tarjeta PREPAGO, porque este no admite otra situación.

¿Cuántos buses necesita la capital para cubrir la demanda?

Estamos hablando de alrededor de 200 ó 210 unidades, eso se está ajustando porque esto tiene que ver con la oferta y la demanda, yo no puedo hacer una inversión... el proyecto es complejo y es inédito en El Salvador, entonces hay que hacerse las pruebas, pero estamos hablando de unas 200 ó 210 unidades, se tenían 190. El proyecto en general es el área metropolitana y es en cruz, es decir, de oriente a poniente y de norte a sur.

Nuestra visión es cubrir desde el municipio de San Martín hasta Santa Tecla y de Apopa hasta San Marcos.

¿De cuánto será la inversión en los buses?

Estamos haciendo otras negociaciones con los proveedores, vamos a ir a Brasil dentro de poco a ver esos ajustes, es complejo, sería alrededor de unos 46, 48 millones de dólares, pero eso como va a sufrir esos ajustes, ajustes en precios y en cantidades.

Entrevista a Licda. Doris Miranda, representante de SUBES

El Sistema Único de Boletos Electrónicos de El Salvador (SUBES) es una empresa que contribuye a la transformación del transporte público, a través del uso de tarjetas de prepago. SUBES es una empresa internacional, con amplia experiencia en otros países de Sur América.

Es un sistema automatizado de cobro que permite transparentar los ingresos económicos que produce cada autobús y ordena lo recaudado para un mejor control por parte del gobierno. El costo de pasaje es propuesto por el gobierno y la empresa sólo se encarga de cobrarlo.

¿Qué medidas de seguridad tiene la tarjeta prepago? La tarjeta tiene un sistema en clave para evitar el fraude, contiene un Chip interno con protección de datos, se puede personalizar con fotos y datos para evitar el mal uso.

¿Cuál será el costo de la tarjeta para el público? Hay promociones permanentes ya que tenemos en uso tarjetas electrónicas para los usuarios de la zona de La Libertad. Con una recarga se le puede dar gratis otra tarjeta, sin costo alguno.

¿Cuál será el procedimiento de verificación de lo recaudado por bus? Déjeme explicar el proceso: Al adquirir la tarjeta electrónica, el pasajero va a las estaciones o terminal de SITRAMSS donde pasa la tarjeta por una caja validadora que registra el pago de la tarifa (esta información también lo verifica el conductor)

y al usuario le informa inmediatamente lo que va quedando en su cuenta. Las recargas pueden ser en una caseta especial y también hay recargas móviles.

Cada vez que la persona recarga su tarjeta, esa información se envía por internet a una oficina central que va registrando el dinero que se va recaudando, cada cierto tiempo se envía a la cuenta bancaria de BANDESAL.

¿Cómo se evitará la corrupción o malversación de lo recaudado? Existe un sistema de seguridad SAM que no permite el fraude o clonar el registro.

¿De cuánto será la recarga de las tarjetas prepago? Las recargas van desde \$0.50 ctvs. Hasta \$ 10.00.

Entrevista con el Lic. Juan Antonio Méndez Munguía, Especialista Social de la unidad Ejecutora SITRAMSS.

¿Cuál es la estrategia de comunicación o de Relaciones Públicas que han implementado en el SITRAMSS como oficina ejecutora?

Se realiza un trabajo en coordinación con el jefe de comunicación, el especialista social de la oficina ejecutora del proyecto y los medios de comunicación; con dichos medios se ha mantenido una estrecha relación a lo largo de la ejecución del proyecto. Además de contar con una estrategia de comunicación y de relación con las comunidades, la empresa privada, la iglesia y todos los autores sociales que se encuentran en las zonas donde se está desarrollando el proyecto con la finalidad de que todos los autores se apropien del proyecto.

¿Cuentan con una Unidad de Comunicaciones o de Relaciones Públicas?

El SITRAMSS no cuenta con una unidad de comunicación o de relaciones públicas, ya que este proyecto se ejecuta a través del Viceministerio de Transporte y son ellos quienes se encargan de dichas funciones, a través de su unidad de comunicaciones delegan a la persona de protocolo todo lo concerniente al plan de comunicaciones de transporte, cuyo objetivo general es el de incentivar a la población a apropiarse del proyecto.

El proyecto cuenta con la asignación presupuestaria de \$ 100,000.00, para el área de comunicaciones, distribuidos para los rubros televisión, radio y prensa escrita.

La estrategia de comunicación se enfoca en cuatro aspectos

5. Publicidad
6. Eventos públicos
7. Conferencia de prensa
8. Comunicación directa quien la maneja comunicación comunitaria, alternativa.

El VMT, además posee una comunicación alternativa a través del diseño y elaboración de boletines semanales, los cuales mantienen informados a la población sobre el nivel de avance del proyecto SITRAMSS

¿Han establecido alguna comunicación con los medios de comunicación?

Para generar la interacción con los diferentes medios de comunicación, se lleva a cabo con el boletín antes mencionado, el cual sirve de fuente informativa a los diversos medios de comunicación, sobre los avances en la construcción de la obra SITRAMSS, así como de entrevistas con funcionarios relacionados al proyecto.

¿Han visto la necesidad de abrir una oficina de RRPP?

El BID como cooperante financiero del proyecto SITRAMSS, antepone el aspecto social como primordial, por lo tanto el proyecto está condicionado por el BID a mantener una relación directa con la comunidad. Dicha relación la realiza a través de dos grandes vertientes como estrategias, la cuales son:

1. Una relación inmediata con los medios de comunicación
2. Gestión social en las comunidades

¿Cuál es el público objetivo?

Todos los usuarios del área metropolitana de San Salvador, compuesto por 1.4 millones de salvadoreños y salvadoreñas, aunque inicialmente el proyecto se ha concentrado en la zona oriente compuesta por Ilopango, San Martín, Soyapango. Esta zona ha sido identificada a través un estudio, el cual determinó que de esta zona viajan diariamente hacia San Salvador cerca de 400 mil usuarios

¿Cuáles son los canales de comunicación?

Son los grandes medios de comunicación (radio, televisión y prensa escrita), las actividades públicas, como eventos (desayunos) a los cuales son invitados los diferentes funcionarios relacionados con el proyecto, como el Viceministro de Transporte. Además de conferencias en universidades, conferencias de prensas, reuniones informativas con los líderes y lideresas de las comunidades, esta última técnica ha sido de mucha utilidad ya que los lideres y lideresas pasan a ser parte de los canales informativos del proyecto. También se han utilizado como canales de información y medios alternativos de comunicación, la página web del VMT, las diferentes redes sociales existentes (Facebook, twitter) en las cuales se interactúa diariamente con la población salvadoreña.

La Ley al Acceso Público, obliga a todas las instituciones del Estado a proveer al público en general información sobre la gestión de cada una de sus dependencias.

¿Continúa la negatividad de la población de hacia el SITRAMSS?

La estrategia utilizada por el Licdo. Juan Antonio Méndez Munguía, ha realizado actividades mediáticas con las autoridades del proyecto, pautas publicitarias, como el plan de acción en la estrategia de medios de comunicación. Como estrategia publicitaria realiza reuniones con personas de diversos sectores de la sociedad, está articulando campañas que iniciarán en Septiembre, unos meses previos a la inauguración del SITRAMSS en la cual se anunciará como inicia el funcionamiento, ubicación de las paradas, abordaje de paradas, y todo lo relacionado al servicio de este moderno transporte colectivo.

A su vez el Lic. Juan Antonio Méndez Munguía nos menciona que el BID al dar los \$45 millones para ejecutar la obra propuso al VMT que para el buen desarrollo del proyecto se hace necesaria la articulación de un Plan de Comunicaciones que involucre a una variedad de agentes claves que contribuyan en su ejecución para mantener una relación con la población, la motiven y la apropien del proyecto.

DISEÑO DE ENCUESTA SOBRE TRANSPORTE PÚBLICO Y SITRAMSS

Muestra: **100 Usuarios** del transporte colectivo

Lugar de encuesta: Soyapango _____ Juan Pablo II _____ otro _____

Edad: Entre 15 a 25 años ____ 25 a 40 años ____ 40 años y más _____

Generó: Hombre ____ Mujer _____

Profesión: Obrero ____ Empleado ____ Estudiante ____ Otro _____

¿Utiliza transporte público? Siempre ____ A veces ____ Nunca _____

¿Qué medio de transporte utiliza? Autobús ____ Microbús ____ Taxi _____

¿Con qué frecuencia lo utiliza? Diariamente ____ Semanalmente _____

¿Qué medio de transporte es más seguro? Bus ____ Taxi ____ Microbús _____

¿Cómo evalúa el transporte público? Bueno ____ Regular ____ Malo _____

¿Qué le parece la tarifa de \$0.20 ctvs? Bueno ____ Bajo ____ Alto _____

¿Estaría dispuesto a aceptar un cambio de tarifa? Si ____ No _____

El SITRAMSS recorrerá desde Soyapango al centro de San Salvador.

¿Qué le parece los buses de SITRAMSS? Seguros ____ Regular ____ Le da igual _____

¿Qué le parece la seguridad del SITRAMSS? Bueno ____ Regular ____ Malo

¿Qué le parece la idea de pagar el pasaje con tarjeta prepago?

Bueno ____ Malo ____ Le dificulta ____

¿Cuánto le gustaría pagar en el SITRAMSS? Igual \$0.20 ____ Más de \$0.20

¿Con qué medio de transporte se quedaría? SITRAMSS ____ Bus Tradicional

¿Qué le parece la modernización del transporte público?

¿Qué expectativa tiene si lo extienden hasta Santa Tecla?

Excelente ____ Bueno ____ Malo ____