

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA “CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL”



**“IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS
COMUNICACIONALES EN EDUCADORES VIALES
PARA EL SERVICIO DEL TELEFÉRICO LÍNEA ROJA
(LA PAZ- EL ALTO)”**

(PROYECTO DE GRADO)

Postulantes:

JAVIER GONZALO BAUTISTA SUXO

JUAN PASTOR CANCARI NINA

Tutor:

MSc. DAEN. RAFAEL RODRIGO VASQUEZ AGUILAR

La Paz – Bolivia
2016

Dedicatoria

*A mis padres que están en el cielo
Pedro y María por sus cuidados y su
amor.*

A mis hijos Gerson, Gladys y Jair.

*A mis hermanos Lino, Julia Amilcar y
Carlos.*

A Magaly Carlo una gran mujer.

*A los docentes de la carrera y la misma
universidad.*

Juan Pastor Cancari Nina

Dedicatoria

*A mis padres, Fausto y Francisca de
Bautista.*

*A mi esposa Iris e hijos, Jair y
Mathew.*

*A mis hermanos por su apoyo
incondicional.*

*A mi amigo Juan José Cruz y Edson
Carpio.*

*A mi compañero de trabajo, Lic.
Eduardo Godoy.*

Javier Gonzalo Bautista Suxo

Agradecimientos.

A Dios por la vida.

A nuestras familias por al apoyo incondicional.

*A nuestro tutor MSc. DAEN Rodrigo Vásquez Aguilar por su
acompañamiento.*

A todos los docentes de la carrera de Comunicación Social UMSA.

A la Empresa por Cable “Mi Teleférico”.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.	4
SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	4
1.1. ANTECEDENTES Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	4
1.2. JUSTIFICACIÓN	8
1.2.1. JUSTIFICACIÓN TEMÁTICA	8
1.2.2. JUSTIFICACIÓN SOCIAL	8
1.2.3. JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA	9
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	9
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
1.4. ENFOQUE METODOLÓGICO.	10
1.5. LOCALIZACIONES	12
1.6. BENEFICIARIOS	14
CAPÍTULO II.	15
MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL	15
1.1. LA COMUNICACIÓN	15
1.1.1. COMUNICACIÓN: CONCEPTO	15
1.1.2. MODELOS DE COMUNICACIÓN	16

1.1.3.	EL PROCESO DE INTERACCIÓN	21
1.1.4.	FUNCIONES Y TIPOLOGÍA DE LA COMUNICACIÓN	22
2.2.	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	23
2.2.1.	¿QUÉ ES ESTRATEGIA?	23
2.2.2.	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	24
2.2.3.	ELEMENTOS NECESARIOS EN UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	27
2.2.4.	TIPOS DE ESTRATEGIAS DE LA COMUNICACIÓN	28
2.2.5.	¿CÓMO HACER UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN?	31
2.2.6.	DISEÑO COMUNICACIONAL.	33
2.3.	EL TELEFÉRICO O TRANSPORTE AÉREO POR CABLE	35
2.3.1.	¿QUÉ ES EL TELEFÉRICO?	35
2.4.	LA CIUDAD DE LA PAZ Y EL TRANSPORTE	37
2.4.1.	LA CIUDAD DE LA PAZ. UBICACIÓN GEOGRÁFICA	37
2.4.2.	ANTECEDENTES DE LA CIUDAD LA PAZ. HISTORIA	38
2.4.3.	DESCRIPCIÓN POLÍTICA Y ADMINISTRATIVA DE MACRODISTRITOS EN EL MUNICIPIO DE LA PAZ.	39
2.4.4.	DESCRIPCIÓN DE LA CIUDAD DE LA PAZ	41
2.5.	HISTORIA DEL TRANSPORTE EN LA CIUDAD DE LA PAZ.	43
2.5.1.	ESTRATEGIAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO: DEL CAOS AL ORDEN VEHICULAR.	46

2.5.2.	SERVICIO DE TRANSPORTE MUNICIPAL: PUMAKATARI.	47
2.5.3.	CRITERIOS PARA CONSTRUIR UN SISTEMA INTEGRAL	48
2.5.4.	RELACIÓN ENTRE EL SERVICIO DEL PUMAKATARI, LOS SINDICATOS DE TRANSPORTISTAS Y EL TELÉRICO.	49
2.6.	LA CIUDAD DE EL ALTO Y EL TRANSPORTE.	52
2.6.1.	HISTORIA DE LA CIUDAD DE EL ALTO.	52
2.6.2.	LA CIUDAD DE EL ALTO Y SUS CARACTERÍSTICAS.	54
2.6.3.	PROBLEMAS URBANOS DE LA CIUDAD DE EL ALTO.	56
2.6.4.	SERVICIO DE TRANSPORTE MUNICIPAL ALTEÑO: DEL SARIRI A WAYNA BUS.	59
2.7.	EDUCACIÓN VIAL EN EL TRANSPORTE.	60
2.7.1.	COMPONENTES DE LA EDUCACIÓN VIAL.	61
2.7.2.	NECESIDAD DE EDUCACIÓN VIAL EN VALORES Y ACTITUDES.	62
2.7.3.	PRINCIPALES SUJETOS DE LA EDUCACIÓN VIAL.	62
2.7.4.	SEÑALIZACIÓN.	63
	CAPÍTULO III.	65
	MARCO REFERENCIAL	65
3.1.	TELEFÉRICO CIUDAD LA PAZ- EL ALTO: “MI TELEFÉRICO”, LÍNEA ROJA.	65
3.1.1.	TRAYECTORIA DE UNA HISTORIA DEL TELEFÉRICO: PROPUESTAS DE ALCALDES.	65

3.1.2.	EMPRESA CONSTRUCTORA DEL TELEFÉRICO: EL GRUPO DOPPELMAYR.	67
3.1.3.	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LÍNEAS DEL TELEFÉRICO.	68
3.1.4.	LAS LÍNEAS DEL TELEFÉRICO: ROJA, AMARILLO Y VERDE.	68
3.1.5.	CULTURA TELEFÉRICO.	70
3.1.6.	EL TELEFÉRICO: BENEFICIOS COMO MEDIO DE TRANSPORTE.	71
3.1.7.	BENEFICIOS PARA EL USUARIO.	72
CAPÍTULO IV.		75
DIAGNÓSTICO SOBRE EDUCACIÓN VIAL DEL TELEFÉRICO LÍNEA ROJA		75
4.1.	METODOLOGÍA DEL DIAGNÓSTICO.	75
4.1.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN: ESTUDIO EXPLORATORIO Y DESCRIPTIVO.	75
4.1.2.	DISEÑO.	76
4.1.3.	LA MUESTRA.	76
4.1.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.	77
4.2.	RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO.	79
4.2.1.	RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN.	79
4.2.2.	RESULTADOS DEL CUESTIONARIO.	80
4.2.3.	CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO EN EDUCACIÓN VIAL SOBRE EL TELEFÉRICO.	90

CAPÍTULO V.	95
PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE PROGRAMA DE	95
FORMACIÓN DE EDUCADORES VIALES DEL TELEFÉRICO, LÍNEA ROJA, BASADA EN ESTRATEGIA COMUNICACIONAL	95
5.1. PRESENTACIÓN	95
5.2. ESTRATEGIA COMUNICACIONAL EN EL SERVICIO DEL TELEFÉRICO, LÍNEA ROJA	97
5.3. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	99
5.4. MATERIALES	99
5.5. ESPACIOS DE APLICACIÓN	100
5.6. BENEFICIARIOS DE LA PROPUESTA	100
5.7. CONTENIDOS DE LOS MÓDULOS	100
5.8. DESARROLLO DE LOS MÓDULOS	101
5.9. SOSTENIBILIDAD DEL PROGRAMA.	116
5.10. EVALUACIÓN FINAL DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA.	117
5.11. CRONOGRAMA DE TRABAJO.	117
5.12. PRESUPUESTO DE APLICACIÓN DEL PROGRAMA	119
CAPÍTULO VI.	120
APLICACIÓN DE LA PROPUESTA.	120

6.1. PROCEDIMIENTO Y APLICACIÓN DE LA PROPUESTA: FASES Y SESIONES EN UNIDAD EDUCATIVA “HOLANDA”.	120
6.2. EVALUACIÓN FINAL Y SISTEMATIZACIÓN DE DATOS.	124
CAPÍTULO VII	125
RESULTADOS FINALES DE LA PRE Y POS PRUEBA	125
7.1. RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO ANTES Y DESPUÉS DE LA APLICACIÓN DE LA PROPUESTA	125
CAPÍTULO VIII.	159
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	159
8.1. CONCLUSIONES.	159
8.2. RECOMENDACIONES DEL COMPORTAMIENTO DE LOS USUARIOS.	163
BIBLIOGRAFÍA	1
ANEXOS	6

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Macrodistritos: Población y Superficies	41
Tabla N° 1. Conducta del usuario	81
Tabla N° 2. Uso de cabinas	82
Tabla N° 3. Conductas inadecuadas	83
Tabla N° 4. Orientación por personal de servicio	84
Tabla N° 5. Importancia del servicio del teleférico	85
Tabla N° 5. Importancia del servicio del teleférico	86
Tabla N° 5. Importancia del servicio del teleférico	87
Tabla N° 8. Medios de comunicación para educación vial.	88
Tabla N° 8. Medios de comunicación para educación vial.	89
Tabla N° 10. Horario para actividades de educación vial.	90
Tabla N° 11. En la actualidad la primera línea construida fue línea roja, que tiene tres estaciones:	104
Tabla 12. Cronograma de Trabajo - Desarrollo General del Programa	117
Tabla N° 1a. ¿Qué es un teleférico?	126
Tabla N° 1b. ¿Qué es un teleférico?	127
Tabla N° 2a. Teleférico como medio de transporte.	129
Tabla N° 2b. Importancia como medio de transporte.	130
Tabla N° 3a. Conocimiento de derechos y obligaciones	132

Tabla N° 3b. Conocimiento de derechos y obligaciones	133
Tabla N° 4a. Beneficios para adultos mayores y personas con discapacidad.	135
Tabla N° 4b. Beneficio de tarjetas preferenciales para adultos mayores y personas con discapacidad	136
Tabla N° 5a. Beneficios para los estudiantes.	138
Tabla N° 5b. Beneficios para los estudiantes.	139
Tabla N° 6a. Deseo de ser educador vial.	141
Tabla N° 6b. Deseo ser educador vial.	142
Tabla N° 7a. Necesidad de educador vial.	144
Tabla N° 7b. Necesidad de educador vial	145
Tabla N° 8a. Conocimientos para ser educador vial.	147
Tabla N° 8b. Conocimientos para ser educador vial.	148
Tabla N° 9a. Para quién es la educación vial.	150
Tabla N° 9b. Preferencia para la educación vial.	151
Tabla M° 10a. Medios de comunicación para la educación vial.	153
Tabla N° 10b. Elementos y medios para la educación vial.	154

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración N° 1 Modelo tradicional: _____	16
Ilustración N° 2 Modelo de comunicación: _____	17
Ilustración N°3 Modelo de comunicación participativa _____	19

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 Línea roja _____	69
CUADRO N° 2 Línea amarilla _____	69
CUADRO N° 3 Presupuesto De Aplicación Del Programa _____	119

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 COMPARATIVO PREGUNTA 1	128
GRÁFICO N° 2 COMPARATIVO PREGUNTA 2	131
GRÁFICO N° 3 COMPARATIVO PREGUNTA 3	134
GRÁFICO N° 4 COMPARATIVO PREGUNTA 4	137
GRÁFICO N° 5 COMPARATIVO PREGUNTA 5	140
GRÁFICO N° 6 COMPARATIVO PREGUNTA 6	143
GRÁFICO N° 7 COMPARATIVO PREGUNTA 7	146
GRÁFICO N° 8 COMPARATIVO PREGUNTA 8	149
GRÁFICO N° 9 COMPARATIVO PREGUNTA 9	152
GRÁFICO N° 10 COMPARATIVO PREGUNTA 10	155

RESUMEN EJECUTIVO

El propósito de este trabajo de grado consistió en analizar en profundidad la realidad del transporte público en las ciudades de La Paz y El Alto, así como la implementación de la línea roja teleférico, donde se evidenció distintos problemas y posibles soluciones. La investigación tiene su importancia porque los registros realizados sobre los problemas del teleférico, señalan que el 60 % corresponden al mal uso que le dan los usuarios, como el sacar los pies o las manos de las cabinas; el 7% corresponde a los cortes de energía eventuales y el 33% a los sensores que al captar movimientos bruscos frenan el sistema, estas dificultades están directamente relacionadas con los comportamientos inadecuados de los usuarios del transporte por cable.

Ante el problema del caos vehicular y el uso masivo del teleférico la presente investigación plantea la implementación de una propuesta de estrategia comunicacional para educadores viales del teleférico en la Línea Roja, (La Paz – El Alto), que tiene el objetivo de mejorar el comportamiento de los usuarios y por ende el mismo servicio que desde ya, traslada a miles de pasajeros y se constituye en un importante atractivo turístico y más aún porque se proyecta todo un sistema de transporte por cable en ambas ciudades.

El estudio realizado fue de carácter exploratorio y descriptivo, con el primero no se pudo encontrar resultados sobre la formación de educadores viales del teleférico y con en el segundo, se vio la necesidad de proyectar educadores viales bajo una estrategia comunicacional. Además el diseño del estudio fue transaccional y descriptivo por recopilarse variables de una muestra, concretamente, estudiantes de la unidad educativa “Holanda” en su nivel 5to de secundaria (en los meses de septiembre y noviembre del año 2015). La recopilación de datos se hizo con instrumentos, como los cuestionarios de pre y post prueba y una guía de preguntas para el sondeo de opinión.

Esta estrategia es de importancia para cambiar conductas, valores y actitudes, basados en una estrategia de comunicación como vía por la que se pretende posicionar determinado concepto comunicativo (mensaje principal) entre los distintos públicos. En el estudio el propósito es educar a los usuarios sobre el buen uso de la línea roja del teleférico y de esta manera lograr un buen servicio.

PALABRAS CLAVE: ESTRATEGIA COMUNICACIÓN - EDUCADORES VIALES – FORMACIÓN - COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN - TELEFÉRICO-USUARIOS - TRANSPORTE POR CABLE.

SUMMARY EXECUTIVE

This work has the objective try to analyze what is happen with public transportation in La Paz and El Alto cities, and how is working the red line of the Teleferico transportation, where we knew differents problems and some solutions. This investigation has the importance because the registries did about Teleferico's problems point to the 60 % is because people use it wrong, for example they put the foots or hands outside the Teleferico; the 7 % is because about some problems with the energy and the 33 % sensory. These difficults have a relation with the wrong people's behavior, when they are using this transportation.

In the presence of problem from cars transportation and the full use Teleferico, this investigation propose a strategy to communicate to people who works in the red line Teleferico, Station Central (La Paz – El Alto). It has the objective to improve the people's behavior when they are using the Teleferico transportation and improve it service, which transfer a lot of people. It is an attractive place tourist. Besides, in the future is going to be a connection between La Paz and El Alto cities.

The study realized was exploratory and descriptive; with the first we could not find results about some people who should teach to another people how to use the Teleferico. The second indicate the necessity the design people who can teach to another people how they have to use it as a strategy to communicate. Besides the draw about this study was descriptive because collected a lot of sample from “Holanda” school's students, 5to level secondary (in the September and November months, 2015). The collect information was made with question paper, before and after and one question guide to opinion sounding.

This strategy is very important to change behaviors and attitudes of people, in base a communication strategy to try to use this communicative concept to different publics. In this study the objective is teach to people who they have to use the red line Teleferico in order to improve the service.

CLEF WORDS : COMMUNICATION STRATEGY - TEACHER TO TEACH TO USE THE TELEFERICO – COMMUNICATION –FORMATION AND EDUCATION – TELEFERICO TRANSPORTATION – PEOPLE USER – CABLE TRANSPORTATION.

INTRODUCCIÓN

Las ciudades de La Paz y El Alto del Estado Plurinacional de Bolivia, presentan un sistema de autotransporte, que registra un caos vehicular, ya sea por el excesivo parque automotor, la falta de educación vial de los conductores y peatones, la apatía de las autoridades de tránsito y la municipalidad al hacer cumplir la normativa vigente. Ante esta situación, el servicio de transporte por cable “Mi teleférico”, línea roja, para las ciudades de La Paz y El Alto, pretende resolver diversos problemas, como el precario servicio de transporte público que no satisface la demanda de los pasajeros, la pérdida de tiempo y gasto de dinero por los denominados “trameajes”, el tráfico caótico, sumándose a los anteriores, la creciente demanda de gasolina y diésel, subvencionados por el Estado, que genera altos niveles de contaminación ambiental.

Ante la problemática del autotransporte urbano, el servicio de “Mi Teleférico” que une las ciudades de La Paz y El Alto, se constituye en el primer transporte público por cable en Bolivia, y por ende, una alternativa de solución al congestionamiento vehicular. Este medio de transporte no sólo traslada a miles de pasajeros en pocos minutos de una ciudad a otra, sino que además, secundariamente se constituye en un importante atractivo turístico de la ciudad de La Paz.

Por lo anteriormente mencionado, la presente investigación, en su modalidad de Proyecto de Grado para optar al grado de licenciatura en Ciencias de la Comunicación Social, se plantea el siguiente objetivo general: Implementar una propuesta de programa de formación de educadores viales en estrategia comunicacional en el servicio del teleférico, de la Línea Roja, entre las ciudades de La Paz y El Alto, para orientar la conducta del usuario.

La importancia de la investigación radica en plantear una posible solución a los problemas que se presentan entre los usuarios a tiempo de utilizar el teleférico, los registros realizados señalan que el 60 % corresponden al mal uso que le dan los usuarios al teleférico, como el sacar los pies o las manos de las cabinas; el 7% de las causas

corresponde a los cortes de energía eventuales y el 33% a los sensores (Mena, periódico La Razón, 2014). El mayor porcentaje del problema del uso del teleférico está directamente relacionado con los comportamientos inadecuados del usuario o pasajero. De ahí la necesidad de formar educadores viales para ese medio de transporte para corregir la conducta de los usuarios en el uso del servicio del teleférico de la línea roja.

Para la formación de educadores viales, las instituciones educativas tienen mayores posibilidades de realización, por ello, se eligió la Unidad Educativa “Holanda“, turno mañana, ubicada en la zona oeste de la ciudad de La Paz, para la aplicación de una propuesta de programa de educadores viales del teleférico, línea roja, basada en una estrategia comunicacional. De la población estudiantil, la muestra seleccionada fueron los estudiantes del 5to curso “B” del nivel secundario de la mencionada unidad educativa.

Por el tipo de la investigación, el estudio es de carácter exploratorio y descriptivo. Exploratorio porque no se pudo encontrar estudios sobre educadores viales del teleférico en el contexto local, especialmente efectuado por unidades educativas y Descriptivo porque se describen las conductas de los usuarios del teleférico en el uso de las cabinas durante su recorrido de una estación terminal hacia la otra, entre la ciudad de La Paz hacia El Alto, cuyos resultados, mediante la observación y un cuestionario, constituyeron el diagnóstico de la necesidad de educadores viales, y con base en ello, se elaboró la propuesta de programa de formación de educadores viales del teleférico, línea roja, basadas en estrategias comunicacionales. Por otro lado, el diseño del estudio fue transaccional y, a su vez, descriptivo, porque se pudo recopilar datos en momentos determinados del calendario escolar de la unidad educativa mencionada (fue en los meses de septiembre y noviembre del año 2015).

La recopilación de datos se hizo con instrumentos, como los cuestionarios de pre y post prueba y una guía de preguntas para el sondeo de opiniones para la fase del diagnóstico. En esta fase la aplicación de los cuestionarios se hizo con una muestra seleccionada, constituida por 28 estudiantes de ambos sexos del 5to curso “B”, nivel

secundario, turno de la mañana de la Unidad Educativa “Holanda”. La pre prueba fue aplicada en el mes de octubre y la pos prueba en el mes de noviembre, después de la aplicación de la propuesta de programa. La muestra fue seleccionada conforme un muestreo de sujetos voluntarios, es decir, con estudiantes que tuvieron la voluntad de colaborar con la investigación y motivados por el docente del curso.

El contenido de la investigación se estructura en un informe distribuido en distintos capítulos: En el primero, se desarrolla la situación problemática, en la que resalta el problema de la investigación, los objetivos, la focalización metodológica, la localización y los beneficiarios del estudio. El segundo capítulo presenta el marco teórico conceptual, centrado en el proceso comunicacional, la estrategia de comunicación, el transporte por cable del teleférico y la situación del autotransporte de la ciudad de La Paz y El Alto. El tercer capítulo presenta el marco referencial del teleférico, línea roja, en el que se menciona, la estrategia comunicacional y el transporte en la ciudad de La Paz y El Alto. El cuarto capítulo, se refiere al diagnóstico de necesidad de formar educadores viales. El quinto capítulo, la presentación de la propuesta de programa de formación de educadores viales en estrategia comunicacional. El sexto capítulo, tiene que ver con la ejecución de la propuesta. El séptimo capítulo, con la presentación de resultados y, terminando con el octavo capítulo las conclusiones y recomendaciones, además de la bibliografía consultada y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I.

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

1.1. ANTECEDENTES Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Uno de los grandes problemas de las ciudades de Bolivia es el sistema de autotransporte, en el cual hay un caos en las rutas y paradas con el consiguiente congestionamiento vehicular que ocasiona perjuicios en tiempo y dinero a los pasajeros por ejemplo en las ciudades de La Paz y El Alto y la interconexión de ambas ciudades, cuyas causas son múltiples. Ante esta situación, la instalación del transporte por cable “Mi teleférico” que relaciona las ciudades de La Paz y El Alto, pretende resolver diversos problemas a la vez, como el conocido “trameaje”, el incumplimiento de rutas y paradas, el mal estado vehicular entre otras deficiencias del servicio de transporte público, no puede hacer frente a la creciente demanda de los usuarios y los gastos significativos, en tiempo y dinero, que implica el movilizarse entre ambas ciudades.

La situación del congestionamiento vehicular se puede observar concretamente en las siguientes figuras de la ciudad de La Paz y El Alto (Ver figuras 1 y 2 en anexo I).

Las nuevas alternativas impulsadas por el gobierno central y los municipios parecen, por fin, dar un respiro a la población con una iniciativa del transporte por cable, analizado y sugerido en gobiernos municipales anteriores pero sin intención concreta de realizarse.

En la opinión de la ciudadana respecto a los cambios que se están implementando en el sistema de transporte y que prometen alternativas más eficientes y amigables con los vecinos de ambas ciudades son los proyectos de los teleféricos y el transporte municipal en la ciudad de La Paz y El Alto.

Una alternativa de un transporte masivo ciudadano son los innovadores sistemas de teleféricos de Doppelmayr/Garaventa que ofrecen numerosas ventajas en al ámbito urbano. La solución del teleférico integrado en el ordenamiento urbano, no tiene límites:

el diseño y el equipamiento se adaptan individualmente a la cultura, las condiciones locales y las preferencias del cliente. Mientras viajan en el medio de transporte más seguro, los pasajeros disfrutan de nuevas perspectivas de su ciudad, del máximo confort y de las conexiones rápidas.

En la actualidad, un 50% aproximadamente, de la población mundial vive en el área urbana. Esta cifra aumentará al 70% en menos de una generación, debido al aumento de la distancia entre domicilios y lugares de trabajo así como la expansión desordenada de las ciudades, las estructuras urbanísticas se vuelven cada vez más complejas y las infraestructuras de transporte llegan a los límites de su capacidad con frecuencia.

Por ello, es urgente hallar nuevas soluciones para eliminar los problemas actuales y futuros en el ámbito del tráfico urbano, los teleféricos constituyen enfoques innovadores y contribuciones valiosas para superar los problemas de viabilidad. El transporte urbano, en resumen, presenta las siguientes ventajas:

- Convince por su balance ecológico positivo
- Es el medio de transporte más seguro
- Casi sin ruido y sin gases de escape
- Fácilmente combinable con otros medios de transporte
- Alta disponibilidad, fiabilidad y alto rendimiento

Fuente: Wikipedia, comms, 2016

En Bolivia, la empresa estatal “Mi Teleférico” brinda un nuevo servicio que une las ciudades de La Paz y El Alto que proyecta ser complementado por el bus municipal “PumaKatari” en la sede de gobierno y el “Wayna Bus” para los diferentes barrios de la ciudad de El Alto, que, en corto y mediano plazo, cambiarán la calidad de vida ciudadana.

Actualmente los pasajeros deben usar un servicio de transporte caracterizado por la improvisación presentada por un servicio deficiente e incluso malos tratos por los chóferes del transporte público (Ver figura 3 en anexo I).

El transporte por cable no sólo traslada a miles de pasajeros en pocos minutos de una ciudad a otra, sino que además, secundariamente se constituye en un importante medio para el atractivo turístico de la ciudad de La Paz, para los propios paceños y los turistas extranjeros. Se transporta de manera segura, silenciosa, cómoda y económicamente accesible, a 18.000 pasajeros por hora durante 15 horas cada día en sus tres líneas actuales (Teleférico, sitio web oficial, 2014). En este sentido, ese transporte masivo, requiere de una adecuada organización en su servicio, la misma que demanda operadores que faciliten comportamientos adecuados de los usuarios para el buen uso del servicio del teleférico.

La inauguración del teleférico, línea roja, entre las ciudades de La Paz y el Alto, fue llamado oficialmente "Mi Teleférico". Como un sistema de transporte por cable, que une las ciudades de La Paz y El Alto (Departamento de La Paz, Bolivia). Dicho teleférico inició sus operaciones el 30 de mayo de 2014; posteriormente lo hizo la línea amarilla conjuntamente con la línea verde. En un inicio hubo una serie de problemas de boletería, de acceso a las cabinas y el transporte desde las terminales, tanto de la ciudad de La Paz como en El Alto y, que aún continúan, debido a la amplia demanda y la falta de orientación a los usuarios.

Un aspecto importante para el presente estudio fueron los registros que se hicieron sobre los problemas en el uso del teleférico, en particular de la línea roja, en los mismos señalan, el mayor porcentaje en un 60 % correspondían al mal uso que le dan los usuarios a las cabinas del teleférico, como el sacar los pies o las manos (Mena, periódico La Razón, 2014). Lo registrado señala que uno de los mayores problemas de uso del teleférico tienen relación con el comportamiento inadecuado de los usuarios o pasajeros dentro las cabinas.

Por tanto, el estudio propone dar pautas de comportamiento adecuado a los usuarios mediante la acción de los educadores viales en las estaciones de servicio del teleférico, línea roja, para cuyo estudio se tienen las tres estaciones, una en la ex estación central, otra en la zona de Entre Ríos (detrás del Cementerio General) y en la zona 16 de julio de

la ciudad de El Alto. Los educadores viales formados en estrategias comunicacionales orientarán a los usuarios en comportamientos adecuados en el uso de las cabinas del teleférico, para evitar inconvenientes, accidentes y/o perjuicios durante el recorrido.

En este sentido los educadores viales, serán formados en estrategias de comunicación, para el buen uso del teleférico, a través de la adecuada ubicación de las señalizaciones, cartillas informativas, volantes y trípticos didácticos para el adecuado empleo de las cabinas por los usuarios. Esta formación de educadores viales será semejante a las cebras que orientan al peatón y al conductor en el correcto uso de los semáforos, paradas adecuadas de los vehículos y cruce correcto de los peatones en calles y avenidas de la ciudad de La Paz.

En síntesis, la finalidad del programa de formación de educadores viales del teleférico basada en estrategias comunicacionales es lograr conductas adecuadas en los usuarios relacionadas con el uso de las cabinas del servicio en las estaciones y terminales de la línea roja.

Por todo lo anteriormente expuesto, la investigación sobre la formación de educadores viales del teleférico, línea roja, se formula la siguiente pregunta central de investigación:

¿Se podrá orientar la conducta de los usuarios, mediante educadores viales formados en estrategias comunicacionales en el servicio del teleférico de la línea roja, entre la ciudad de La Paz y El Alto?

1.2. JUSTIFICACIÓN

1.2.1. Justificación temática

La construcción del teleférico que une dos ciudades de La Paz y El Alto, ha generado una gran expectativa en la población de ambas ciudades; sin embargo, todo transporte masivo tiene sus propios problemas como ya señaló el gerente de la empresa “Mi teleférico”, Cesar Dockweiler (2014), que asegura que los inconvenientes del servicio del teleférico, en un 60%, se deben al mal uso de las cabinas, además de algunas fallas técnicas. Esta situación podría generar muchas dificultades en el servicio e incluso accidentes imprevisibles; en tal sentido, urge una educación vial de los usuarios para el buen uso del servicio de la línea roja en las estaciones y terminales.

De ahí, que la importancia del tema de investigación radica en el uso de las estrategias de comunicación en la formación de educadores viales para orientar comportamientos adecuados en el buen uso de las cabinas del teleférico de la línea roja durante el trayecto. Dicho servicio es el que tiene mayor tiempo de funcionamiento que une puntos estratégicos de las ciudades de La Paz y El Alto.

1.2.2. Justificación social

La formación de educadores viales para el buen uso del teleférico es una necesidad social, puesto que los mismos orientarán comportamientos adecuados para evitar accidentes u obstaculización en el recorrido de las cabinas de una terminal a otra. Se espera que los resultados del estudio, como primera experiencia de educadores viales, puedan servir para otras líneas del servicio de transporte por cable, como la amarilla y la verde que ya entraron en funcionamiento, además de otras que se proyectan.

La importancia social de la formación de educadores viales está en cambiar conductas, valores y actitudes de los usuarios del teleférico, basados en una estrategia de comunicación, como vía por la que se pretende posicionar un determinado concepto comunicativo (mensaje principal) en el público y se expresan en acciones específicas

que definen una alternativa principal para conseguir el fin y otras alternativas secundarias en aras de lograr el propósito comunicativo (Martínez, 2009). En el estudio el propósito social es educar a los usuarios en el buen uso del servicio del teleférico de la línea roja y de esta manera evitar inconvenientes durante su recorrido.

1.2.3. Justificación económica

El servicio del teleférico, como transporte masivo tiene sus ventajas, no solo desde el punto de vista estrictamente monetario, sino también por su capacidad de transportar hasta 2000 personas por hora, para lo cual se requeriría un gran número de vehículos del autotransporte; y además evita la contaminación ambiental; ahorra tiempo en el recorrido de una estación a otra, es decir, acorta el viaje de la interconexión de la ciudad de La Paz y El Alto y viceversa; además con las tarjetas de transporte se ahorra dinero para los usuarios y, muy especialmente con las tarjetas preferenciales que reducen el costo económico al 50% para los estudiantes, los discapacitados y para las personas de la tercera edad. Por tanto, el servicio del teleférico brinda sus ventajas como medio de transporte, pero cuyo conocimiento solo podrán ser realizados mediante adecuadas estrategias comunicacionales y como agentes operadores coadyuvantes del conocimiento y el buen servicio del teleférico son los educadores viales formados en dichas estrategias.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar una propuesta de programa de formación de educadores viales en estrategia comunicacional en el servicio del teleférico de la Línea Roja entre las ciudades de La Paz y El Alto, para orientar la conducta del usuario.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Explorar la conducta actual de los usuarios en las estaciones del teleférico.
- b. Averiguar la existencia de medios que cuentan con estrategias comunicacionales para el uso del teleférico en las estaciones terminales.
- c. Determinar la necesidad de contar con educadores viales para el buen uso del teleférico
- d. Elaborar una propuesta de estrategia comunicacional para la formación de educadores viales del teleférico.
- e. Evaluar la aplicación de la propuesta de formación de educadores viales del teleférico.

1.4. ENFOQUE METODOLÓGICO.

La presente investigación se enmarca en el enfoque cualitativo, el mismo que es útil en los estudios exploratorios, ya que puede “usarse para explorar áreas sustantivas sobre las cuales se conoce poco o mucho, pero se busca obtener un nuevo conocimiento de los comportamientos humanos” (Ávila, 1997: 27). El propósito del estudio exploratorio es trabajar con una muestra pequeña para la obtención de datos mediante el contacto directo con los usuarios del teleférico, a través de los instrumentos de investigación. Con los datos obtenidos se elabora un diagnóstico en la identificación de las conductas inadecuadas de los usuarios en el uso del teleférico que generan dificultades para el buen funcionamiento del servicio.

Basados en los resultados se pretende dar una propuesta de formación de educadores viales del uso del teleférico, basada teóricamente en una estrategia comunicacional de índole participativo, para orientar la conducta adecuada de los usuarios para el buen uso del teleférico, línea roja, en las terminales de La Paz y El Alto.

Se sostiene que “la investigación cualitativa consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables (Watson-Gegeo (1982, citado por Pérez, 1994: 46). Además, incorpora lo que los

participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones, tal y como son expresadas por ellos mismos. “En la investigación cualitativa interesa conocer las realidades concretas en sus dimensiones temporales y reales, en el aquí y el ahora, en su contexto social” (Pérez, 1994: 32). Por eso en la investigación actual se acude a la técnica de la observación para percibir los comportamientos de los usuarios en las tres estaciones de servicio del teleférico y durante su recorrido, con la finalidad de identificar conductas inadecuadas en los ingresos y salidas y, dentro las cabinas; con las cuales se tendrán los primeros resultados para el diagnóstico del estudio.

Como espacio y sujetos de estudio, se tomó la Unidad Educativa “Holanda”, ubicada en la zona oeste de la ciudad de La Paz, la que a su vez está muy cerca de la estación intermedia del teleférico (Cementerio General). Dicha unidad se constituyó para el diseño de la investigación, dentro la modalidad cualitativa de estudio de caso.

Los estudios de casos constituyen una investigación en profundidad de un solo individuo, una pareja, una familia, grupos reducidos o institucionales como entidades. Este diseño se usa cuando amerita estudiar con profundidad el caso o entidad en particular. En el campo de las Ciencias de la Comunicación Social, se trata de implementar la formación de educadores viales en estrategias de la comunicación en una unidad educativa para coadyuvar en la conducta de los usuarios en buen uso del servicio del teleférico de la línea roja.

En el estudio de caso se usa el método etnográfico, puesto que hace un trabajo de campo en las estaciones de servicio del teleférico de la línea roja. El propósito de la investigación etnográfica es el describir y analizar las actividades cotidianas de las personas de una determinada comunidad y el significado dado a ese comportamiento (Martínez, 1994).

En la investigación etnográfica, la formulación de una pregunta debe dar la idea para focalizar el objeto de estudio o del fenómeno central a estudiarse. “El investigador observa y luego interpreta la información que le es significativa en relación con la

construcción teórica que está elaborando” (Tojar, 2006: 92). En este tipo de investigación la técnica primordial es la observación y la entrevista en profundidad.

1.5. LOCALIZACIONES

La fase del diagnóstico de la detección de conductas de los usuarios se desarrolló en las estaciones de línea roja del teleférico, ex estación central en la ciudad de La Paz y estación terminal de la zona 16 de julio en la ciudad del El Alto. En esos ambientes, se observó la conducta del usuario en el uso del teleférico, la disponibilidad de las señalizaciones, la conducta orientadora de los operadores de servicio, es decir, la existencia de estrategias de comunicación en las estaciones de servicio. Dichas observaciones fueron resaltadas y corroboradas con la aplicación de las técnicas del cuestionario y la entrevista, a una muestra de grupos focales de estudiantes y profesores.

Con la observación, se detectaron algunas conductas de los usuarios en el ingreso y salida de las cabinas al igual que en su interior durante el recorrido, la frecuencia fue de 6 tardes en el lapso de tres semanas (dos tardes por semana), la observaciones fueron registradas en una guía por los investigadores y su equipo (grupos de estudiantes de la muestra seleccionada de la Unidad Educativa “Holanda”)

Posteriormente se aplicó un cuestionario a un grupo focal de usuarios en las terminales ahí se obtuvo datos sobre su conducta, la conducta de los funcionarios operadores del servicio y la existencia de estrategias de comunicación con información orientadora y preventiva en el uso del transporte por cable. Los datos obtenidos constituyen el diagnóstico sobre el uso del teleférico.

En instalaciones de la Unidad Educativa “Holanda”, con los resultados del diagnóstico, que se presentan en forma de conclusiones, se identificaron las bases para la implementación del programa de formación de educadores viales en estrategias de comunicación del teleférico. Para posteriormente aplicarlo con los estudiantes.

La unidad educativa “Holanda” está ubicada en la zona Los Andes, ladera oeste de la ciudad de La Paz, muy cercana a la estación intermedia del teleférico, línea roja (Cementerio General). Esta unidad, por encontrarse en un barrio popular con bastante demanda de población escolar, tiene una adecuada infraestructura para niños, pre-adolescentes y adolescentes de las zonas aledañas, como el Tejar, Chamoco Chico, Los Andes, Alto Chijini y 14 de septiembre, tiene una población de 1.000 estudiantes del nivel secundario.

La intervención de la investigación se realizó con una muestra de 28 estudiantes voluntarios del quinto curso de secundaria, paralelo “B” de la Unidad Educativa “Holanda”. A dicha muestra se aplicó la propuesta de estrategia comunicacional para educadores viales del teleférico, línea roja.

Antes de la aplicación del programa, se realizó una pre-prueba, sobre la necesidad de una orientación de las conductas de los usuarios en el uso del servicio del teleférico. Una vez aplicado el programa, la experiencia fue evaluada con una pos prueba a los estudiantes que recibieron el entrenamiento en educación vial del uso del teleférico.

A su vez, en las estaciones de servicio, terminales, estación central y zona 16 de julio de El Alto se aplicó una guía de entrevista a algunos usuarios del servicio del teleférico, a los responsables de las estaciones de servicio de la línea roja, como a algunas autoridades del teleférico; cuyos datos alimentaron y reforzaron los resultados de la pos prueba.

En síntesis, la aplicación de los instrumentos de la observación y del cuestionario a los usuarios para el diagnóstico y, de un cuestionario pre y pos prueba para la evaluación de la aplicación del programa a los estudiantes, fue acompañada de una entrevista a algunos usuarios, operadores y autoridades del teleférico, en las terminales de servicio y a su vez, a docentes de la unidad educativa, en los espacios de la secretaría, la sala de profesores y el patio del establecimiento.

1.6. BENEFICIARIOS

La presente investigación beneficiará a mediano plazo a los usuarios del teleférico de la línea roja, puesto que recibirán una adecuada orientación de los educadores viales para el buen uso del servicio de transporte por cable, ya sea, a los que concurren a la ex Estación Central, la planta de Entre Ríos y la zona 16 de julio de El Alto.

Con la experiencia de la propuesta de educadores viales del teleférico, se beneficiarán directamente la muestra de los 28 estudiantes del 5to curso “B” del nivel Secundario de la Unidad Educativa “Holanda. Los estudiantes participantes del programa podrán replicar sus experiencias con los otros cursos del colegio en el futuro, siendo los beneficiarios indirectos y en caso necesario, se podría aplicar el programa en otras unidades educativas de la zona, pertenecientes al Sub-districto escolar Max Paredes.

Otros beneficiarios indirectos son las familias de los estudiantes, puesto que ellos divulgarán sus aprendizajes de adecuada conducta en el uso del servicio del teleférico.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

1.1. LA COMUNICACIÓN

1.1.1. COMUNICACIÓN: CONCEPTO

Hablar de comunicación, es sin duda muy complejo y amplio, no obstante este documento, toma en cuenta la perspectiva de la comunicación de los seres humanos, como un acto que permite crecer, sentir y pensar. En ese sentido se puede definir a la persona como el ser en comunicación.¹

Sin embargo, los medios masivos han ido reduciendo este concepto al solo hecho de informar porque el proceso es vertical donde el emisor da el mensaje y el receptor lo recibe y no hay retroalimentación con el uso de los medios técnicos, obviando la verdadera dimensión social que involucra a la comunicación.

Esa dimensión social que busca “hacer oír voces desde una perspectiva de la comunicación como derecho a realizar un aporte efectivo y a su vez alternativo, para la construcción de la ciudadanía y de la democracia”², es decir, que el ser humano puede expresar sus pensamientos, ideas para vivir mejor en la sociedad. Entender la comunicación en su sentido más amplio no solo como intercambio de mensajes, sino también del quehacer cotidiano.

Vale decir, la comunicación es un hecho social fundamental para el ser humano y sin ella es imposible concebirlo. “La comunicación social solo puede efectuarse entre individuos, grupos o clases. Estos individuos están socialmente determinados, actúan y comunican en determinadas relaciones sociales. Las mismas tienen una influencia en la

¹Iriarte, Gregorio, *Conciencia Crítica y Medios de Comunicación*, Ed.1, 1995, p. 40.

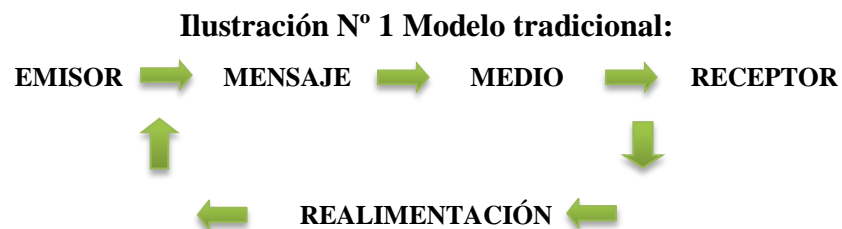
²Villamor, Claudia y Lamas, Ernesto Manuel, *Rev. Chasqui* No 66, Ed. Ciespal, 1999,p. 91

forma y el contenido de la comunicación en concreto, su conducta como actores de la comunicación está determinada por la posición”.³

1.1.2. MODELOS DE COMUNICACIÓN

Los modelos comunicacionales suponen tener una visión y estar alineados a una corriente comunicacional, pues ahora existe una diversidad de modelos, que difieren unos de otros; siendo los más conocidos el modelo tradicional y el modelo participativo, entre otros.

De manera general, entre los modelos de comunicación se distinguen dos maneras de entender y hacer comunicación: el modelo tradicional y el modelo participativo (León y otros, 2011).



Fuente: (León y otros, 2011).

Este modelo considera que el papel primordial de la comunicación es la transmisión de mensajes. Por eso es lineal y enfatiza en las situaciones de emisión y recepción, privilegiando el papel del emisor (monólogo). Entre sus características (Fevrier y Ramírez, 1996: 56) se mencionan:

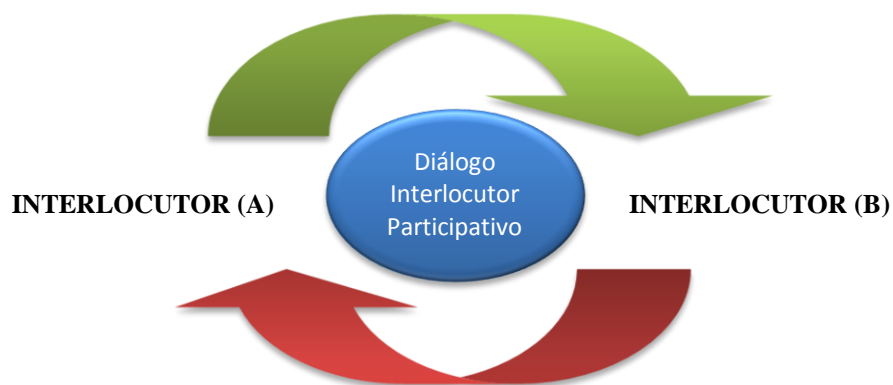
- Es un modelo vertical que asume un orden jerárquico de arriba hacia abajo y es excluyente pues responde a los intereses económicos e ideológicos de sus dueños que deciden quién se expresa, cómo se expresa, en qué espacios y a qué precios.

³Iturri, Jaime, Escritos sobre comunicación y cultura, Ed. Whipala, 1994, p. 104.

- La intención de quienes emiten es lograr sus propios objetivos sin considerar los puntos de vista de quien(es) recibe(n) el mensaje; dejando al receptor un espacio muy reducido para recibir y responder.
- Es una manera de concebir la realidad, de resolver los problemas; concebir las relaciones marcada por la exclusión y el dominio siempre detrás del uso de la palabra existe una situación de poder

Al respecto, se señala que “este modelo está siendo tan vigorosamente cuestionado, porque describe un hecho que se da permanentemente en el seno de una sociedad autoritaria y estratificada” (Kaplún, 1985: 27). Es así como suelen comunicarse el jefe con sus subordinados, el profesor con los alumnos, el padre de familia con sus hijos, entre otras relaciones verticales. El modelo existe como tal y opera en nuestra sociedad de muchas maneras.

Ilustración N° 2 Modelo de comunicación:



Fuente: (Kaplún, 1985: 27).

El modelo de comunicación participativa conlleva una reivindicación humana y sobre todo una demanda por que se haga efectivo el derecho a la información y a la comunicación, principalmente de los sectores que históricamente han estado excluidos del poder de decir e incidir, decidir con conocimiento y actuar sobre la realidad en la que se desenvuelven. Y definir que entendemos por comunicación equivale a decir qué clase de sociedad queremos.

En este modelo toda acción de comunicación implica una o más relaciones entre sujetos comunicantes, y tiene lugar dentro de los procesos sociales y responde a deseos y necesidades de los sujetos involucrados. De ahí que cuando hablamos de comunicación nos referimos a una gran diversidad de fenómenos y procesos en los que las personas involucradas intercambian, comparten, ponen en común ideas y sentimientos mediante símbolos de distinta índole. Por eso “toda acción de comunicación implica una o más relaciones entre sujetos comunicantes, tiene lugar dentro de los procesos sociales y responde a deseos y necesidades de los sujetos involucrados” (León y otros, 2011: 26)

En el sentido anterior la comunicación es un proceso permanente en el que todo comunica: las personas, el entorno, la naturaleza. De ahí que en el marco de las relaciones sociales no hay emisores ni receptores que se limiten a una única función, por lo tanto, en la construcción del diálogo no se puede hablar de quien “recibe”, sino de quien comparte.

Entre las características del modelo de comunicación participativa (León y otros, 2011: 28) se toman en cuenta:

- Considera el proceso de comunicación como sinónimo de diálogo, horizontalidad, puesta en común, aprendizaje.
- Ubica a emisores y receptores en igualdad de condiciones, en donde ambos conviven para reconocer su historia, su identidad, sus necesidades e intereses y así involucrarse en la creación de sus propias respuestas.
- Se caracteriza por facilitar condiciones para el intercambio entre interlocutores, la horizontalidad, la Pluridireccionalidad y la inclusión en tanto agrega múltiples y diversas voces de los diferentes actores y sectores que forman la sociedad, especialmente de aquellos que están fuera de los procesos masivos de información.
- Es un proceso participativo en el cual los interlocutores toman parte en la planificación, ejecución y evaluación de los sistemas de producción, circulación y consumo de los mensajes.

Es importante considerar la diferencia entre comunicación e información. La comunicación es un proceso de relacionamiento entre personas, se refiere siempre a procesos de relacionamiento espiritual, psicológico e intelectual entre individuos que forman parte de una colectividad (una organización, una institución, una sociedad), y que buscan mediante el diálogo, alcanzar una conciencia común. Mientras que la información se basa principalmente en datos que se transmiten entre emisores y receptores, acompañados de elementos contextuales que tienen intención. Por esa razón, los medios masivos no son medios de comunicación sino de difusión o información.

La consideración de los modelos de comunicación es importante, porque se corresponden con modelos de educación. Cuando hacemos comunicación, de una o de otra manera, buscamos resultados educativos (intención didáctica). Se producen los mensajes para que las personas aprendan a prevenir los desastres, para tomar conciencia de los problemas humanos, reflexionar sobre su realidad, etc. Se echa mano a medios y herramientas de la comunicación para educar.

Dentro el modelo de comunicación participativa, en nuestro país, es importante considerar el modelo de Gregorio Iriarte (1995) como base del proceso comunicacional y, en el proceso de comunicación intervienen en su forma calificada tres elementos:

Ilustración N° Modelo de comunicación participativa



Fuente: Tomado de Iriarte, G., 1995. Adaptado al modelo.

Estos elementos constituyen el proceso de elaboración y comprensión del mensaje enviado. En una auténtica relación de comunicación se exige la posición igualitaria entre emisor y receptor.

El espacio común entre el emisor y receptor es el mensaje, mediante algún medio de comunicación, y el receptor a su vez decodificará el mensaje enviado por el emisor que lo elabora teniendo en cuenta la situación del receptor su capacidad y voluntad de entender el mensaje, cabe recalcar que Gregorio Iriarte obvia al receptor y lo reemplaza por receptor.

Todo proceso de comunicación es dinámico, exige del emisor y receptor estímulos y respuestas que reformularan el mensaje y así sucesivamente, el modelo de comunicación grupal plantea el proceso desde cuatro elementos distinguiendo sus relaciones entre emisor, mensaje, medios-recursos y receptor, entendiendo como receptor el que emplea la retroalimentación para lograr un efectivo proceso de comunicación.

Los modelos de comunicación han denominado a los elementos del proceso con diferentes nombres, uno de ellos fue el proporcionar al elemento receptor el denominativo receptor (capaz de emitir su posición ante el mensaje), el emisor tampoco queda fuera de este cambio de nombres, de emisor a comunicador

Entre los elementos del proceso de comunicación, el primer elemento del proceso es el Emisor – Comunicador, quien es “el productor de mensajes humanos destinados a uno o “n” receptores. Su función básica consiste en cifrar o codificar en códigos naturales el mensaje a emitir”⁴, entendiendo a los códigos naturales como un sistema de signos, que constituyen un lenguaje descifrado por el receptor.

Otro elemento importante es el medio. Puesto que para difundir este mensaje se requiere de los medios sea un medio impreso, audiovisual o sonoro. En esta

⁴Iriarte, Gregorio, *Conciencia Crítica y Medios de Comunicación*, Ed. Colograf talleres, 1995, pp. 35 – 36.

investigación se emplea como soporte a los medios de difusión exposiciones y charlas y material impreso (periódicos murales, esquemas, trípticos y cartillas etc.).

De esa manera los medios pueden llegar a ganar la credibilidad de sus perceptores, pero el proceso no termina en poner en manos del perceptor el medio, sino explicarle como puede ser utilizado desde sus necesidades e interés común⁵.

Otro elemento relevante es el perceptor, en lugar de receptor. El “receptor” recibe los mensajes pasivamente, contrario al papel del perceptor que trata de interpretar el mensaje. Por ende, el perceptor es activo, dinámico y crítico. Además el perceptor añade al mensaje sus valoraciones, la adecuada transmisión y posterior percepción del mensaje en torno a los dos sujetos de la comunicación (comunicador - perceptor), tiene como elemento fundamental el respeto por las diferencias culturales que plantea resolver los problemas desde la vivencia del perceptor.

Se entenderá al perceptor como “la persona, grupo o institución que interpreta un determinado mensaje desde su conocimiento o marco de referencia, es activo”⁶ además de producir retroalimentación, regresando el mensaje al emisor. Por eso el perceptor debe conocer los códigos utilizados por el emisor, para llegar a decodificar el mensaje, además tener la voluntad de comprenderlo, pues cuando somos contrarios al mensaje nace una oposición excesiva a este.

1.1.3. EL PROCESO DE INTERACCIÓN

La persona es un ser que interactúa con los demás, por ende, el dialogo entre interlocutores exige la libertad de expresar los puntos de vista de ambos sujetos, sin argumentos prohibidos ni respuestas estandarizadas que provoquen distorsiones y falsos pseudo diálogos autoritarios, reforzando el sentido de comunicación como la relación entre interlocutores en reciprocidad de mensajes.

⁵Aramayo, José, Medios de comunicación grupal, Ed. PROA, 1997, p. 6

Idem, 1997, p.6.

La comunicación humana hace posible la adaptación social, por ser un proceso de intercambio de palabras y respuestas, conformando el dialogo; sin embargo, la interacción comunicacional comprende no solo la actividad verbal extendiéndose a otras actividades que tienen la virtud de comunicar significados. “Para que la comunicación sea posible debemos usar el mismo código o lenguaje”⁷, de este modo la comunicación retroalimenta a la sociedad.

En tanto los medios de comunicación no están aportando en las raíces culturales de la población, ni le brindan un espacio donde se pueda sentir representado. “Se trata de que los medios dejen de ser una correa de transmisión de discurso de quienes tienen poder para modificar las cosas y no lo hacen y establecen un espacio nuevo donde se puede dialogar enfatizando en las soluciones de problemas que la gente vive cada día”.⁸

1.1.4. FUNCIONES Y TIPOLOGÍA DE LA COMUNICACIÓN

- Comunicación intrapersonal

Un ser se reconoce a sí mismo siempre en relación con los demás. La comunicación intrapersonal sirve al individuo para desarrollar una conciencia de “sí mismo”.

- Comunicación interpersonal

Es la que más canales de comunicación utilizan: Vemos, oímos, tocamos, olemos a las personas con las que nos comunicamos cara a cara.

En un mundo de interacción entre personas, no puede haber dos comunicaciones interpersonales iguales, ya que las condiciones, el ambiente, y los sujetos son siempre iguales. No es solamente un proceso mecánico de enviar y recibir mensajes.

⁷ Iriarte, Gregorio, *Conciencia Crítica y Medios de Comunicación*, Ed.1, 1995, p. 7.

⁸ Ayala, M, Alexandra, *Periodismo comunitario: Nuevo nombre para antiguos conceptos*, Rev. Chasqui No. 56, Ed. Ciespal, 1996, p. 14.

Para una mejor comunicación interpersonal se deben utilizar el mayor número posible de canales, a fin de minimizar el riesgo del ruido. Y en toda comunicación interpersonal existen determinados patrones de conducta requeridos o reglas tácitas.

- **Comunicación grupal**

Consiste básicamente en una persona o grupo de personas que se comunican con otro grupo de personas. El requisito fundamental de este tipo de comunicación es la interacción física, es decir, que ambos extremos del proceso (emisor, receptor) estén presentes físicamente.

Existe por tanto la posibilidad de retroalimentación inmediata. Ninguno de los dos extremos, especialmente los emisores pierden su identidad particular. Se sigue manteniendo una interacción directa. El emisor puede cambiar inmediatamente su forma de comunicarse, guiado por la respuesta de grupo de receptores.

- **Comunicación masiva**

Este tipo de comunicación es unidireccional, ya que no existe posibilidad de respuesta inmediata por parte de los receptores.

El mismo mensaje se dirige a una “masa” de receptores (lectores, televidentes o radioyentes, según el medio que consuman) sin considerar diferencias personales entre éstos. Por tanto, el receptor pierde su individualidad, se convierte en parte de un grupo anónimo más grande.

2.2. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. ¿QUÉ ES ESTRATEGIA?

La palabra "estrategia" proviene del vocablo griego "estratego" que significa general. Sus orígenes se revelan en el campo militar, transfiriéndose con gran acierto a la esfera económica. Y relacionada a la comunicación, la estrategia de comunicación es una serie de *acciones* programadas y planificadas que se implementan a partir de ciertos

intereses y necesidades, en un espacio de *interacción* humana, en una gran variedad de tiempos. La estrategia lleva un principio de orden, de selección, de intervención sobre una situación establecida (Arellano, citado por López, 2003: 214).

Para el quehacer del comunicador resulta necesario compartir el término estrategia como una serie de acciones programadas y planificadas que se implementan a partir de ciertos intereses y necesidades, en un espacio de interacción humana, en una gran variedad de tiempos. Y lleva un principio de orden, de selección, de intervención, sobre una situación establecida. Pero también es creación, ya que es "el arte de desarrollar acciones a través de un método sistemático" (Arellano, 1998: 65).

2.2.2. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

Es necesario considerar que los enfoques clásicos del concepto de estrategia la definen como un proceso a través del cual el estratega se abstrae del pasado para situarse mentalmente en un estado futuro deseado y desde esa posición tomar todas las decisiones necesarias en el presente para alcanzar dicho estado. De esta definición se destaca el concepto de estrategia como un plan puramente racional y formal que se define hacia el futuro con total prescindencia del pasado.

Se considera que "Una estrategia será comunicativa cuando persiga un objetivo de comunicación, o bien cuando utilice fundamentalmente la comunicación para el logro de ese objetivo" (Vives y Peinado – Vara, 2003: 525); sin embargo ahora, la comunicación ya no es sólo un instrumento para el logro de fines y objetivos, sino un proceso vital de todo organismo, que interviene directamente en la percepción y resolución de conflictos, y en la configuración de los valores en las instituciones, valores que marcarán su futuro.

Según el autor mencionado anteriormente, la estrategia de comunicación cumple las siguientes funciones:

- Obliga a una reflexión y análisis sobre la relación de una organización con sus públicos.
- Define una línea directriz de la comunicación.
- Establece los distintos territorios de aplicación. Da coherencia a la pluralidad de comunicaciones de una organización.
- Determina criterios de evaluación de resultados.

No todos rechazan el enfoque clásico anterior, puesto que algunos de sus elementos son necesarios, así Henry Mintzberg (citado por Mendoza, 2009) acepta la importancia de mirar hacia el futuro y de impulsar visiones creativas, pero introduce un concepto clave: *La existencia de patrones de comportamiento organizacional* que dependen en gran medida de las experiencias pasadas. La experiencia que surge de las acciones pasadas deliberadas o no, no dejan de hacerse sentir, proyectándose hacia el futuro. Así, el estratega para sus acciones posee un conocimiento profundo y detallado de sus capacidades por lo que se encuentran situados entre las capacidades del pasado y las oportunidades del futuro.

En el acápite de la estrategia, la comunicación (Mendoza, 2009) se entiende como la posibilidad de participación desde un gran entramado de relaciones donde se intercambiarán vivencias, experiencias y objetivos comunes, para la construcción de sociedades horizontales, con más opciones de vida y libertad.

La referencia a las estrategias de comunicación como “*el proceso* que tiene que conducir en un sentido y con un rumbo, la voluntad planificada del hombre hacia el logro de objetivos generales que permitan modificar; la realidad de la cual partimos, sin perder el rumbo, sin perder lo esencial de esos propósitos” (López, 2003: 213).

Lo cierto es que la *acción* comunicativa exige de un proceso de planeación previa que contribuya de alguna manera a garantizar la eficacia del esfuerzo y para ello es necesario hablar entonces de estrategias de comunicación que constituyen el conjunto de formas y modos comunicativos que tienen como objetivo establecer una comunicación

eficaz de ideas, productos o servicios con un compromiso implícito de recursos y que ayuden a la toma de decisiones.

Entre algunas conceptualizaciones de estrategias de comunicación entre los estudiosos se mencionan algunos:

Según Martínez (2009: 160) una estrategia de comunicación es la vía por la que se pretende posicionar determinado concepto comunicativo (mensaje principal) entre los distintos públicos. Se expresa en acciones específicas que definen una alternativa principal para conseguir el fin y otras alternativas secundarias o contingenciales en aras de lograr el mismo propósito

A su vez, Henry Mintzberg (citado por Mendoza, 2009: 7) hace un gran aporte, desde un enfoque integrador de las distintas perspectivas y la toma de posiciones en diversos temas que tradicionalmente son objeto de debate en el campo de la ciencia. El concepto de estrategia ha sido objeto de múltiples interpretaciones, de modo que no existe una única definición.

Las estrategias comunicativas o comunicativas, parten de determinar un *grupo* de situaciones y saber a dónde se va a construir el escenario futuro, preparar una ruta y prever la capacidad de corregirla. Una buena estrategia plantea hacia dónde se quiere llegar, qué se desea lograr, cuáles son sus metas.

Finalmente se enfatiza que la comunicación es fundamental para el proceso de diseñar una estrategia (Izurieta, 2003). Por eso para crear una estrategia comunicacional se requiere determinar un plan que sea coherente, con técnicas y creatividad, que se ajuste a un proceso de comunicación viable, ligero, ordenado, llevado con mucha armonía para que sea digerida la información de una manera sencilla a quienes sean los receptores en cualquiera de los casos.

2.2.3. ELEMENTOS NECESARIOS EN UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

El objetivo de una estrategia de comunicación es dar a conocer la institución y sus actividades a los públicos interesados con el fin de incrementar y fortalecer la masa crítica necesaria, para que la institución se convierta en una red social de la Educación, en nuestro caso de la educación vial, que colabore con el desarrollo de los Recursos Humanos en el transporte y permita mejorar las competencias de los profesionales de la comunicación.

La necesidad de lograr una masa crítica en una estrategia de comunicación requiere de medios que garanticen la información a instituciones formadoras y de servicios y la formación y capacitación a profesionales en materia de educación vial.

Un plan estratégico de comunicación debe ser un elemento imprescindible que debe ser desarrollado en varios elementos:

- 1) Análisis para determinar cuál es la situación presente de la comunicación e imagen de una institución, y ver las necesidades y expectativas de las personas e instituciones implicadas en un proyecto.
- 2) Determinar objetivos y alcance, planificar acciones, definir los mecanismos y metodología para llevar a cabo las acciones, y establecer la evaluación a lo largo del proceso.
- 3) Tener el compromiso de todas las partes intervinientes en las acciones que sean programadas, sensibilizar a los participantes y predisponerlos para que estén abiertos a ser responsables de su ejecución y, de esta forma, facilitar su implementación.
- 4) Implementar el plan como punto o etapa culminante de la estrategia. Es la puesta en marcha, que deberá estar acompañada de un seguimiento continuo que retroalimente el proyecto, permitiendo ajustes y mejoras con el fin de obtener un mayor logro de los objetivos propuestos.

5) Difusión del proyecto. Para poder llevar a cabo una diseminación del proyecto es necesario sensibilizar a las instituciones participantes, compartir la estrategia y difundir los mensajes tanto internamente dentro de los participantes, como hacia el exterior.

6) Para poder llevar a cabo las acciones relativas a la comunicación, se debe contar con recursos humanos especializados en materia de comunicación que permita poner en marcha las acciones, darle continuidad al proyecto institucional.

Con los elementos mencionados, una estrategia de comunicación tiene como objetivo dotar a las institución de una línea de trabajo especializada en comunicación que le permita difundir a través de las diferentes herramientas atribuidas al ámbito de la difusión y comunicación, su imagen, sus principios y valores, sus contenidos y sus avances de manera sistemática, con el objeto de facilitar y favorecer la aceptación y la participación en el mismo. Esto contribuirá a aumentar la motivación y cohesión en una institución y entre las instituciones.

De ahí que con los cambios en el nivel de información, la percepción y la opinión que se genere sobre la institución, se irá adecuando progresivamente la estrategia de comunicación a sus objetivos.

2.2.4. TIPOS DE ESTRATEGIAS DE LA COMUNICACIÓN

Existen dos formas de estrategias de comunicación, *la transmisiva*, de modelo vertical, parte del clásico paradigma EMISOR - MENSAJE - RECEPTOR, es unidireccional y va hacia afuera y, *la participativa* que será abordada más adelante es la otra forma de estrategia de comunicación que resulta horizontal, parte de que todos son sujetos de la estrategia, funciona la auto persuasión y va hacia dentro (Ronda, 2000). La conformación de una serie de actos comunicativos implica una planeación, un orden, un principio de interés, de disposición, de intercambio y de compartir información.

Operativamente, la estrategia parte de la realización de ciertos objetivos, de principios rectores que coordinen la puesta en marcha de una gran diversidad de acciones que permitan llegar a las metas deseadas. Ahora bien, referirnos específicamente a un tipo de estrategia, determina la programación y la intención con la cual se va a llevar a cabo.

Otras formas de estrategias, es la de Galindo (1996), quién construye una explicación de los términos *estrategia informativa* y *estrategia comunicativa* a partir de una dimensión sociocultural, donde la información constituye un mundo configurado desde el poder y la conservación del mismo, desde un centro dominante y una periferia dominada. La lógica de las sociedades dominadas por la estructura informativa es impositiva, no permite la posibilidad de una retroalimentación, no existe más opción que la establecida por el marco normativo. Se corrobora señalando, "Una estrategia debe estar compuesta por estas dos lógicas, la informativa y la comunicativa. Es arriesgado dar una explicación por separado para definir la función de cada uno de estos términos, máxime si su articulación, dato-significado, constituye el principio básico para la construcción de representaciones sociales" (Arellano, 1998: 3).

En una estrategia existe la función de la información y la función de la comunicación. La función de la *información* consiste en difundir los acontecimientos o los sucesos, a partir de una selección de procedimientos en la que se encuentran involucrados los agentes, los medios de comunicación y los mensajes. Por su parte, la *función de la comunicación* se ubica en la intención de compartir o poner en común una situación, esto es entrar en un proceso de calibración donde existe la intención de generar marcos de referencias similares, entre él o los que emiten un mensaje y entre él o los que reciben. En cambio, una *estrategia comunicativa* al centrarse en un principio de interacción, de entendimiento participativo y de diálogo, necesita utilizar todos los niveles y tipos de comunicación existentes, para hacerla funcionar de manera operativa, pues debe tener como principio una visión comunitaria, de compartir y construir, pues estos tiempos exigen estrategias con una visión integral, humanista y holística.

Por otra parte, la sociedad de la comunicación parte de una concepción más democrática, donde se plantea la posibilidad del diálogo para transitar de un poder absoluto a uno consensuado, para ello se requiere de estrategias de comunicación participativas (López, 2003).

Hay que tomar en cuenta que el cambio social implica la participación de la comunidad en todos los procesos concernientes a la implementación de proyectos. Asimismo, la estrategia participativa caracterizada por la horizontalidad de la comunicación ejerce un papel fundamental para que la población adopte como suyos, los métodos y los estilos de vida necesarios para su sostenibilidad.

Las estrategias de intervención en comunicación se dirigen a orientar acciones de comunicación encaminadas a fortalecer la capacidad de individuos y comunidades de incidir efectivamente sobre su propio desarrollo. Dichas estrategias requieren una mayor implicación de la población en la movilización social donde estén presentes voluntades para actuar en la búsqueda de un propósito común bajo una interpretación y un sentido compartidos.

Además si las comunicaciones son participativas no sólo deben ocuparse de conducir la información para capacitar, sino formar a las personas, grupos sociales y hacerles más fuertes o poderosos en procesos de comunicación. La formación o capacitación de las personas a las que se dirigen los programas y estrategias se logra también dialogando con ellos, paralelamente al proceso de planificación de dichos programas, para analizar los temas, problemas y conocer sus expectativas y soluciones siempre de acuerdo con las necesidades e intereses concretos de los grupos. Esta dinámica facilitará que progresivamente, los ciudadanos asuman mayores responsabilidades en su formación y apliquen nuevas situaciones a otras áreas de su vida, los procedimientos de análisis y solución de problemas aprendidos por medio de este tipo de estrategia.

La estrategia de comunicación participativa, resulta horizontal, parte de que todos son sujetos de la estrategia e involucra en el diseño a los comunicadores y los destinatarios, quienes enjuician los conceptos a trabajar en los mensajes. Funciona la auto persuasión y va hacia dentro; es empleada para el trabajo con los públicos internos de las instituciones, en el trabajo comunitario, en las escuelas y en sectores muy particulares (resistentes al cambio). Está muy relacionada con las actuales tendencias de la comunicación- acción, que han sido desarrolladas en Latinoamérica (Saladrigas s/a: 9).

2.2.5. ¿CÓMO HACER UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN?

Las ideas que se expresan a continuación constituyen una propuesta metodológica de cómo hacer una estrategia comunicativa con fines educativos, manteniendo esencialmente, un propósito participativo según los intereses, necesidades y puntos de vistas de los coprotagonistas, así como una participación real de estos en toda la realización de la estrategia.

La estrategia es todo un proceso en su realización, no se logra de golpe, sino que parte de aproximaciones sucesivas (Trelles, 2002: 78), primeramente hay que dar respuesta a las siguientes preguntas:

- *¿Quiénes somos?*, es decir, definir el referente, los protagonistas, la esencia de la organización, institución o grupo que se propone hacer la estrategia, su misión o credo básico.
- *¿Qué queremos?*, analizar y exponer los objetivos que concretan la misión o credo básico.
- *¿Con quiénes deseamos compartir nuestros mensajes?*, definir los coprotagonistas de la estrategia y caracterizarlos.

- *¿En qué contexto desarrollamos nuestra acción?*, obstáculos y oportunidades para desplegar nuestra estrategia, límites y orientaciones que vienen dados por el entorno.
- *¿Con qué recursos contamos o podríamos contar?*, analizar la logística

Después de responder estas interrogantes a través de entrevistas individuales o trabajo en grupos, tanto en el seno de la organización, institución o grupo que se propone, la estrategia define aspectos como:

- ***Objetivos comunicativos:*** Particulares o específicos, porque en el credo básico se encuentra lo general, pueden plantearse cómo será la representación ante los coprotagonistas, las informaciones a compartir y los propósitos comunicativos que se plantean con tales acciones.
- ***Caracterización de los mensajes:*** Según las características y necesidades de los participantes. Los mensajes se transmiten a través de la acción, donde están juntos protagonistas y coprotagonistas.
- ***Medios a emplear:*** Propios o ajenos para desarrollar las acciones de comunicación.
- ***Acciones y calendario de eventos:*** Este es un elemento esencial pues permite planear en el tiempo todas las etapas y acciones comunicativas que se desplegarán, garantizando una continuidad y reiteración a la vez que se evitan las saturaciones o coincidencias de acciones que se anulen entre sí. Deben ser previstos todos los contactos que el grupo organizador debe tener con los coprotagonistas de la estrategia.
- ***Discurso básico:*** Elaborar el mensaje fundamental que se desea compartir, para ser utilizado por los miembros del grupo primeramente y luego de forma paulatina por otros participantes de la estrategia, esencialmente a través de grupos de discusión y utilizando a los líderes de opinión. Eso garantizará una coherencia en torno a los objetivos trazados.

- **Línea de diseño:** Debe ser creada para apoyar el discurso básico, una línea de diseño gráfico que complemente el trabajo comunicativo de los mensajes y contribuya a alcanzar los objetivos trazados.
- **Evaluación:** Se debe prever los momentos y procedimientos mediante los cuales se irá evaluando el acercamiento o no a los objetivos trazados, por tanto, medir la efectividad de la estrategia.

En ese sentido, diagnosticar el estado de una estrategia de comunicación, su evolución y eficacia son estudios propios del proceso comunicativo concernientes a la fase del mensaje según el momento del acto comunicativo y que se ejecutan a través del análisis del contenido para determinar el balance entre la forma y el contenido, así como encuestas de opinión a los públicos objetivos para recoger criterios referente al contenido esencial de la misma y así valorar la influencia que en la opinión pública ha ejercido la forma en que se ha estado ejecutando, ejercicio que también es conocido como post test. Las pruebas de aceptación del mensaje se realizan en todas las fases del proceso creativo para garantizar el recuerdo de éste y en general la eficacia del proceso comunicativo. Previo a la creación de la estrategia de comunicación son realizados estudios encaminados a conocer las características esenciales de los públicos objetivos del mensaje, o sea, de los receptores.

2.2.6. DISEÑO COMUNICACIONAL.

El diseño comunicacional consiste en un proceso comunicacional de intercambio de señales y estímulos entre la investigador y el destinatario (Scheinsohn, D. 1996). En el presente estudio, los estudiantes constituyen la muestra o destinatarios que recibirán los elementos de la estrategia comunicacional en su formación de educadores viales para el teleférico. Y ellos a su vez, reenviarán los mensajes de su formación (emisor) hacia los usuarios del teleférico (receptor), los que después decodificarán los mensajes recibidos o expuestos, los cuales orientarán sus conductas. Dicho proceso comunicacional culmina

con el reenvío del mensaje ya retroalimentado por el destinatario mediante la evaluación del programa de formación de educadores viales del teleférico.

Además, el diseño comunicacional implica el reconocimiento de los medios de comunicación para la transmisión de los mensajes informativos educativos sobre el conocimiento y prevención del uso del teleférico; estas vías comunicacionales serán los medios gráficos como los trípticos, los periódicos murales y la propaganda gráfica, y también se usará el contacto directo con los usuarios mediante el cuestionario y la entrevista.

En el diseño comunicacional, los medios comunicacionales en su aplicación deben desarrollarse en un proceso por etapas, para que la comunicación sea más efectiva en el receptor; estas etapas del diseño comunicacional (López, 2003: 54) debe tomar en cuenta los aspectos siguientes para cada medio comunicacional:

- La definición de la temática de los módulos
- La formulación de objetivos separados para cada medio de comunicación.
- La construcción de mensajes para cada medio.
- Selección de los medios específicos según los receptores
- La implementación de la prueba piloto para la aplicación de la estrategia.
- Evaluación acerca de los mensajes educativos-informativos y de la efectividad de los medios usados.

De ahí que, en el presente Proyecto de Grado, el diseño comunicacional se refleja en la implementación del programa de la estrategia comunicacional en la formación de educadores viales, con mensajes comunicacionales para lograr conductas adecuadas en los usuarios del teleférico. El programa en diseño comunicacional será aplicada a una muestra de estudiantes del quinto curso “B” de la unidad educativa “Holanda”. El diseño de estrategia comunicacional será presentada en el capítulo V., relacionada con la propuesta de programa de formación de educadores viales del teleférico.

2.3. EL TELEFÉRICO O TRANSPORTE AÉREO POR CABLE

2.3.1. ¿QUÉ ES EL TELEFÉRICO?

El teleférico es un sistema de transporte aéreo constituido por cabinas colgadas de una serie de cables que se encargan de hacer avanzar a las unidades a través de las estaciones. Cuando las cabinas van por tierra se denomina funicular (Prensa Latina, 2014). También existen otros tipos de teleférico, como el Cable Liner, de transporte, de detonación de aludes y los teleféricos de transporte.

El sistema de cada teleférico está compuesto por uno o más cables (dependiendo del tipo). El primer cable está fijo y sirve para sostener las cabinas, el segundo está conectado a un motor (ubicado en la estación) y hace mover las cabinas. Algunos teleféricos usan dos cabinas por tramo (trayecto entre estación y estación) a fin de crear un contrapeso. Otros sistemas más complejos tienen varias cabinas suspendidas simultáneamente en cada dirección.

El teleférico es un medio de transporte que consiste en cabinas con capacidad para llevar un grupo de personas. Estas cabinas viajan suspendidas en el aire transportadas por uno o varios cables. La mayoría de estos medios de transporte son accionados por energía eléctrica (Wikipedia commons, 2016). Este transporte se usa en zonas con grandes diferencias de altura, donde el acceso por carretera o ferrocarril resulta difícil.

En un principio la razón para diseñar el teleférico fue tener una cabina colgante que sirviera de puente entre un lugar de difícil acceso y el ferrocarril. Y uno de los primeros teleféricos fue construido en 1914 para lograr el acceso de los pasajeros al ferrocarril en la ciudad de **Berna, capital del país de Suiza.**

Lo típico de los teleféricos es la manera de moverse, el cable de tracción los mueve entre las estaciones sobre uno o dos cables portantes. Los mecanismos de traslación de los vehículos que se desplazan sobre los cables portantes están conectados entre sí mediante el cable de tracción superior e inferior. En una de las estaciones, el cable pasa

por el accionamiento, mientras que en la estación contraria se carga con un peso tensor para alcanzar la tensión básica requerida.

Las entradas y salidas sin barreras convierten el viaje en teleférico en una experiencia accesible también para los pasajeros con silla de ruedas, cochecito de niños o bicicleta. Ecológicos y potentes a la vez, los sistemas de teleféricos resuelven los problemas del tráfico urbano actuales y futuros de forma eficaz y son un valor añadido para cualquier ciudad.

Actualmente, un 50% de la población mundial aproximadamente vive en ciudades. Debido al aumento de la distancia entre los domicilios y los lugares de trabajo así como la expansión desordenada de las ciudades, las estructuras urbanísticas se vuelven cada vez más complejas y las infraestructuras de transporte llegan a los límites de su capacidad con frecuencia.

Por ello es imprescindible hallar nuevas soluciones para eliminar los problemas actuales y futuros en el ámbito del tráfico. Los teleféricos constituyen enfoques innovadores y contribuciones valiosas para superar los problemas del transporte urbano; cuyos beneficios en general (Miravete, 2004: 251) son resumidos de la manera siguiente:

- Convence por su balance ecológico positivo
- Es el medio de transporte más seguro
- Casi sin ruido, sin gases de escape
- Fácilmente combinable con otros medios de transporte
- Alta disponibilidad, fiabilidad y alto rendimiento

Corroborando los beneficios mencionados, los innovadores sistemas de teleféricos de Doppemayr/Garaventa ofrecen numerosas ventajas en el ámbito urbano. Salvan zonas residenciales, ríos e infraestructuras existentes con facilidad y circulan por encima de todos los atascos. Una solución de teleférico urbana perfectamente integrada en la ordenación urbana no tiene límites: el diseño y el equipamiento se adaptan

individualmente a la cultura, las condiciones locales y las preferencias del cliente. Mientras viajan en el medio de transporte hay seguridad, los pasajeros disfrutan de nuevas perspectivas de su ciudad, del máximo confort y de las conexiones rápidas.

2.4. LA CIUDAD DE LA PAZ Y EL TRANSPORTE

2.4.1. LA CIUDAD DE LA PAZ. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Nuestra Señora de La Paz es una ciudad y municipio del oeste de Bolivia, capital del departamento de La Paz, capital administrativa y sede del Gobierno boliviano y de los Poderes Legislativos y Ejecutivos. El censo de 2012 reportó una población de 764.617 habitantes. El centro de la ciudad está aproximadamente a 3.650 msnm (metros sobre el nivel del mar) (El Diario, 2015).

La ciudad de La Paz está asentada a las riberas del río Choqueyapu, que la cruza de norte a sur, y de pequeños ríos que nacen en las laderas altas y depositan sus aguas a lo largo del trayecto de este río que desemboca hacia el norte boliviano. En su trayecto por la ciudad se ve altamente contaminado con todo tipo de desperdicios, especialmente industriales, por lo que a lo largo de su rivera, en la ciudad, desprende constantemente desagradables olores. En la Cordillera Real (al este de la ciudad) se encuentra el Illimani (6462 msnm), cuya configuración es el emblema de la ciudad desde su fundación (Chambi, 2014).

El centro de la ciudad está rodeado por barrios que fueron construidos en las laderas periféricas dándole a la ciudad un aspecto de embudo. La mayoría de estos barrios fueron creados por la emigración interna que hubo a finales de los años 60 y principios de los 70 (últimos años de la dictadura del gobierno de Banzer). Esta hizo que mucha gente del campo emigrara a la ciudad buscando un mejor porvenir y así se fueron asentando en los alrededores de la ciudad de La Paz y creándose los barrios periféricos. Se puede decir que La Paz es una ciudad multicultural donde conviven tanto aimaras, quechuas y mestizos y, personas procedentes de otras regiones del país.

2.4.2. ANTECEDENTES DE LA CIUDAD LA PAZ. HISTORIA

La ciudad de La Paz fue fundada el 20 de octubre de 1548 por el capitán Alonso de Mendoza en la localidad de Laja, como parte del Corregimiento de La Paz y para servir como punto de descanso para los viajeros que transitaban entre Potosí y Cuzco (Barragán, 1990: 18-229). Tres días después fue trasladada más al este, a un lugar de clima templado ubicado al borde del altiplano, donde se inician las quebradas y el valle, llamado Chuquiago Marka (en aymara, *Chuqiyapu* que significa "chacra de oro", probablemente llamado así por la explotación de pepitas de oro en los numerosos pequeños ríos del lugar

Nuestra ciudad, durante la colonia, como unidad administrativa, fue parte integrante del Corregimiento y la Intendencia de La Paz. En ella se gestó la guerra de la independencia. A la cabeza de Pedro Domingo Murillo y otros mártires locales, la lucha por la independencia de la dominación española trajo levantamientos contra las fuerzas realistas. La ciudad se levantó en armas el 16 de julio de 1809 contra el imperio Español e instauró el primer gobierno libre de Hispanoamérica¹ formando una Junta Tuitiva el 22 de julio de 1809 (El Diario, 2014). Esto marcó el inicio formal de la Liberación de América del Sur de España.

Durante la república en el departamento de La Paz se institucionaliza el Municipio, que fue creado por Decreto Supremo del 23 de enero de 1826 junto a los departamentos de Chuquisaca, Potosí, Santa Cruz y Cochabamba durante el gobierno de Antonio José de Sucre.

Posteriormente tras la guerra federal de 1898 - 1899, La Paz asumió la sede de gobierno (poderes Ejecutivo y Legislativo), convirtiéndose así en sede política de facto en la administración nacional (Crespo, Baptista y De Mesa, 1989: 189). La contienda enfrentó a Liberales del norte, contra Conservadores del sur que querían que la Sede de Gobierno se quede en Sucre. Esta situación quedó establecida el 25 de octubre de 1899,

fecha en la que el general José Manuel Pando asumió la presidencia de la República a raíz del triunfo de la Revolución Federal.

A la ciudad Nuestra Señora de La Paz le fue otorgado el rango de ciudad durante su fundación por Alonso de Mendoza; fue la tercera ciudad fundada en el actual territorio de Bolivia después de Sucre (1538) y Potosí (1545). Su nombre conmemora la restauración de la paz después de la guerra civil que siguió a la insurrección de Gonzalo Pizarro contra Blasco Núñez Vela, primer virrey del Perú.

Nuestra Señora de La Paz es una ciudad y municipio del oeste de Bolivia, capital del departamento de La Paz, capital administrativa y sede del Gobierno boliviano y de los Poderes Legislativos y Ejecutivos (ver en II. anexo 1); cuya población fue creciendo rápidamente. Así el censo de 2001 reportó una población de 789 585 habitantes. El área urbana del municipio tiene altura una variable que oscila entre los 3000 metros sobre el nivel del mar y 4100 en sus puntos más altos. El censo de 2012 reportó una población disminuida de 764.617 habitantes⁹. El centro de la ciudad está aproximadamente a 3.650 msnm (metros sobre el nivel del mar) y va subiendo de altitud hacia las distintas villas hasta llegar a los límites de El Alto.

2.4.3. DESCRIPCIÓN POLÍTICA Y ADMINISTRATIVA DE MACRODISTRITOS EN EL MUNICIPIO DE LA PAZ.

El casco antiguo se sitúa en el centro de la ciudad, está rodeada por barrios que fueron construidos en las laderas periféricas dándole a la ciudad un aspecto de embudo. La mayoría de estos barrios fueron creados por la emigración interna que hubo a finales de los años 60 y principios de los 70. Esta hizo que mucha gente del campo emigrara a la ciudad buscando un mejor porvenir y así se fueron asentando en los alrededores de la ciudad de La Paz y creándose los barrios periféricos. Hoy día, muchos de ellos, están dentro del programa "Barrios de Verdad" (La Razón, 2015) que lleva a cabo el gobierno

⁹ . Alcaldía de La Paz. Museos de La Paz, 2015. p.5

municipal para mejorar las condiciones físicas y mejorar así la calidad de vida de sus habitantes.

El municipio de La Paz se halla dividido, para su administración, en 9 macro distritos, cada uno de ellos bajo la tuición de una sub-alcaldía y una autoridad denominada sub-alcalde, a través de estas entidades se descentralizan algunas actividades administrativas e impositivas (Ver en II. anexo 2). Los Macro Distritos son los siguientes:

- Centro
- San Antonio
- Zona Sur
- Max Paredes
- Cotahuma
- Periférica
- Mallasa

Los Macro distritos urbanos suman siete y se hallan en el extremo Sur del municipio, concentran la mayor parte de la población. Cuya población y superficie se hallan en el siguiente cuadro:

Tabla N °1. Macrodistrictos: Población y Superficies

Nº	Zona Urbana	Población	Superficie km ²
1	Mallasa	5,082	32,68
2	Zona Sur	127,228	64,15
3	San Antonio	115,659	22,59
4	Periférica	159,123	26,05
5	Max Paredes	164,566	13,31
6	Centro	64,272	5,22
7	Cotahuma	153,655	16,10

Fuentes: Alcaldía de La Paz. 4/ enero, 2015.

2.4.4. DESCRIPCIÓN DE LA CIUDAD DE LA PAZ

Por la topografía característica de la ciudad, la población se extendió inicialmente en las riberas del río Choqueyapu conformando tres sectores: la ladera este, la ladera oeste y la zona sur de la ciudad; los sectores este y oeste se caracterizan por desarrollarse en zonas de mediana y alta pendiente llegando a alturas de hasta 4000msnm, la zona sur presenta una altitud promedio de 3200 msnm altura que en su desarrollo hacia el sureste va en aumento hasta llegar a 3800 en las zonas colindante con el Municipio de Palca. Las zonas de Miraflores y Sopocachi fueron barrios tradicionalmente destinados a vivienda (Iturri, 1987) con el aumento poblacional de la ciudad las viviendas unifamiliares que la caracterizaban han sido reemplazadas por edificios multifamiliares, una situación similar caracteriza la Zona sur de la ciudad.

La obra “La Paz: Ayer, Hoy y Mañana” de Iturri Núñez del Prado (1980) realiza una descripción de los barrios, plazas y zonas de la ciudad de La Paz. En ella la ciudad paceña es un centro histórico, turístico y cultural del país (Ver en II. anexo 3). El centro de la ciudad posee tres puntos principales en los que se desarrolla gran parte de la vida económica y social de la ciudad. Estos puntos son:

La ciudad cuenta, con una plaza de armas, denominada Pedro Domingo Murillo, durante el siglo XX en honor al principal prócer de la Revolución del 16 de julio de 1809. Esta plaza y sus alrededores son un importante lugar turístico y el principal centro de encuentro de la gente, que es lugar del emplazamiento de los edificios de los poderes Ejecutivo y Legislativo de Bolivia. La ciudad, a su vez, cuenta con diferentes templos coloniales, entre ellos la Iglesia de San Francisco, parte del conjunto conventual del mismo nombre, construida entre los siglos XVI y XVIII su arquitectura es un notable ejemplo del estilo denominado Barroco Mestizo o Barroco andino en Bolivia.

El atrio de la Basílica de San Francisco, es considerado uno de los principales lugares de encuentro social de la ciudad, pues junto a la Plaza Mayor (con la que colinda) es el área de expresión social más importante, donde habitualmente se reúnen miembros y afiliados de instituciones como la Central Obrera Boliviana (COB).

La pasarela Pérez Velasco, que conecta la calle peatonal Evaristo Valle y el inicio de la calle Comercio, el sector, en el que antes se hallaba la Plaza Lucio Pérez Velasco tiene en sus cercanías un importante punto de embarque y desembarque de pasajeros que llegan o se dirigen a la vecina ciudad de El Alto.

El centro del casco antiguo también se caracteriza por seguir el tradicional diseño en “damero” usado por los españoles para las ciudades en la colonia. Alrededor la Plaza Murillo se encuentran algunos de los edificios más antiguos de la ciudad y los museos más importantes, además de otros lugares históricos. La expansión de la ciudad se desarrolló a través de vías sinuosas debido a la topografía particular de la ciudad, creándose el aspecto característico actual. Y tiene importantes espacios turísticos (Ver anexo 4).

La Avenida 16 de Julio, El Prado con numerosos jardines bien conservados, es parte del eje longitudinal que conforma la estructura de la ciudad, atraviesa el actual centro y

se ha consolidado históricamente como el punto neurálgico de comunicaciones, entretenimiento, comercio y finanzas de La Paz.

La ciudad de La Paz está caracterizada por sus múltiples puentes que conectan a los barrios debido a su topografía irregular, como pueden ser los puentes trillizos que unen el lado este y oeste de la ciudad atravesando el río Choqueyapu.

Proveniente desde el sur, un largo cañón de mediana profundidad atraviesa parte de la ciudad y forma un espectacular paisaje. Este cañón (ahora convertido en parque y como gran parte del Parque Urbano Central) alberga a uno de los lugares más atractivos de la ciudad: el Parque Laikakota que es un cerro que surge desde el cañón y desde cuya cima se puede observar gran parte de la ciudad. En ese parque se han hecho variadas obras de remodelación junto a la construcción de un paseo mirador elevado, que recorre la mayor parte del parque y ofrece una vista hacia toda la ciudad.

2.5. HISTORIA DEL TRANSPORTE EN LA CIUDAD DE LA PAZ.

En la ciudad de La Paz, de acuerdo al artículo “Del tranvía al teleférico” (La Prensa 2014) el transporte público de pasajeros se inicia el año 1908, con la incorporación de Carrozas que salían desde San Jorge y Challapampa. En 1909 el Concejo Municipal firma un contrato con la empresa Bolivian Rubbers y de esa manera se instalan 10 tranvías en la ciudad. Luego de 19 años, es decir en 1928, ingresan los denominados “Cajoncitos” que eran más rápidos y cubrían más rutas; podían detenerse en cualquier lugar. Esos vehículos eran de marca GMC, Chevrolet, y Broadway.

En 1940 se funda la Sociedad de Propietarios, Choferes y Cobradores de la Línea 1. Se incorporan buses que se distinguían por colores para las zonas de Obrajes (Amarillo), Miraflores (Rojo) y Sopocachi (Azul) (Ver en II. anexo 5).

Y como efecto de la relocalización y cierre de minas en 1985, mucha gente quedó desocupada, ello motivó que éstas se dedicaran al transporte público como ocupación. En 1986 se inaugura el servicio de radiotaxis y, en 1989 entra en funcionamiento la

primera línea de minibuses con capacidad para 15 pasajeros. Para 1990 se establecen los trufi buses, más conocidos como “carrys” que llevaban siete pasajeros. Debido a que el municipio no contaba con una planificación de tráfico y transporte; en 1997 se elabora el primer Plan Urbano de Tráfico y Transporte (PUTT).

Para el año 2001 nacen las Cebras que son educadores urbanos encargados de orientar a los paceños en cultura ciudadana (Ver anexo 6). Tres años más tarde, 2004, la Consultora Tonichi Systra realiza un estudio sobre transporte.

Con la elección del alcalde Luis Revilla en el año 2010 se implementa el Programa de Gobierno “10 tareas para La Paz”, se implementa la tarea denominada “Transporte cómodo, seguro y barato”, en la que se plantea transformar el transporte público. En agosto de 2011 se promulga la Ley Nacional de Transporte Público que determina que los gobiernos municipales regulan el transporte público y privado en su jurisdicción. Igualmente establece que las autoridades municipales pueden determinar las tarifas del transporte público.

A su vez, el mismo año 2011 tiene lugar la Primera Cumbre Municipal de Transporte y con el lema “Por un transporte digno”, la población decide constituir un servicio de transporte público municipal. Se intensifican estudios de actualización de la demanda de viajes; así como estudios sobre rendimiento de buses a gas (GNV) o diesel en La Paz. Se realizan también estudios financieros complementarios.

Durante la gestión 2012 se lanza el Plan Integral de Movilidad Urbana Sostenible en la que expresa la visión de desarrollo del municipio, considerando por primera vez un enfoque metropolitano (La Paz, El Alto y municipios aledaños). Este plan considera la infraestructura vial tomando en cuenta el transporte motorizado y no motorizado. En ese sentido, el 3 de febrero de 2012 se crea el Comité Bi Municipal de Transporte que implica que La Paz y El Alto trabajarán juntos para crear un sistema de transporte masivo. Y se proyecta que los buses deben ser para el transporte metropolitano.

Posteriormente, en fecha 18 de abril de 2012 se promulga la primera *Ley Municipal de Transporte y Tránsito Urbano*. La Ley pretende lo que nunca antes se había hecho: ordenar el transporte. Durante el año 2012 es creada la Dirección Especial de Movilidad, Transporte y Vialidad que es la encargada de ejecutar el plan de movilidad. Y se implementa el Programa de Transporte Masivo (PTM), que es el responsable del diseño y ejecución del nuevo Sistema Integrado de Transporte Masivo La Paz Bus. Para la ejecución de la primera fase del PTM se crea el Servicio de Transporte Municipal, SETRAM. Y a la cabeza de técnicos del GAMLP, expertos internacionales y de la UMSA realizan estudios complementarios, los mismos que al concluir sirven para el lanzamiento de la licitación internacional para la compra de los primeros 61 buses, los cuales constituirían el llamado “PumaKatari” (Ver en II. anexo 7).

El 17 de diciembre de 2012 se firma el contrato con la empresa boliviana Fabros, representante de la firma King Long de China. Y a su vez, el 4 de abril del año 2013, se presenta la primera Guardia Municipal de Transporte, GMT, en la historia del municipio de La Paz y Bolivia. Su objetivo es dar cumplimiento a la Ley Municipal de Transporte y Tránsito Urbano, ejerciendo control sobre las infracciones de transporte; haciendo cumplir las tarifas establecidas con el consecuente cumplimiento de rutas y frecuencias y, hacer cumplir los horarios y recorridos.

Consecuentemente ese año 2013 se construye en China el primer prototipo del bus y se lo embarca para viajar durante dos meses rumbo a La Paz. Cuando arriba el bus es nombrado Puma Katari por las autoridades municipales. Y el 9 de julio es presentado en acto masivo a la población paceña. Junto al bus prototipo se estrena en la ciudad el nuevo sistema semafórico inteligente, con 197 intersecciones en la ciudad ubicados en puntos estratégicos.

En el mes de noviembre de 2013 llegan los restantes 60 buses Puma Katari para que en 2014 tenga inicio el Servicio de Transporte Público Municipal. Se proyecta que en 2015 el BRT inicie sus obras y así complete la otra fase del La Paz Bus.

2.5.1. ESTRATEGIAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO: DEL CAOS AL ORDEN VEHICULAR.

Los diferentes sistemas de transporte que se quieren impulsar plantean importantes desafíos para los gobiernos locales y para el propio ciudadano. El principal, es lograr construir una cultura de respeto e inclusión para todos los usuarios del transporte en la ciudades (La Razón, 05/3/2014).

Uno de los grandes problemas entre las inter-ciudades, es el servicio de transporte público en La Paz y El Alto, es uno de los menos agradables para el ciudadano en todo el departamento. Las nuevas alternativas impulsadas por gobierno central y los municipios parecen, por fin, dar un respiro a la población con una iniciativa del transporte aéreo, que ya se había ido implementado en gobiernos municipales anteriores.

Al respecto, en un muro de una de las principales avenidas que conecta la ciudad de La Paz y El Alto reza: “Se acaba la dictadura de los minibuses”, ese grafiti interpreta en su real dimensión la opinión ciudadana respecto a los cambios que se están implementando en el sistema de transporte y que prometen alternativas más eficientes y amigables con los vecinos de ambas ciudades. En realidad se trata del proyecto de los teleféricos y el transporte municipal.

El proyecto “Mi Teleférico” que une las ciudades de La Paz y El Alto (Ver en II. anexo 8). el bus municipal “Pumakatari” en la sede de gobierno y el proyecto de servicio de buses “Sariri” (actualmente Wayna Bus) para los diferentes barrios de la ciudad de El Alto, son los proyectos de transporte que, en el corto y mediano plazo, van a cambiar la calidad de vida de muchos de los ciudadanos paceños y alteños. Hasta el presente los usuarios se mueven entre las dos urbes, cada día, deben usar un servicio de transporte caracterizado por la improvisación, un servicio deficiente y la mala educación de los choferes del transporte público.

2.5.2. SERVICIO DE TRANSPORTE MUNICIPAL: PUMAKATARI.

El sistema de transporte masivo La Paz Bus, más conocido como PumaKatari, es un sistema de transporte de pasajeros que funciona con buses de 61 pasajeros y que al momento cubre tres rutas. Las mismas empiezan en el Parque Urbano Central y van a Llojeta, Villa Salomé y Chasquipampa. Se anunció que para mediados de 2015 se habilitarán cuatro nuevas rutas (Caja Ferroviaria, avenida Periférica-ex Estación Central, Kalajawira e Irpavi II), y otras cuatro para finales de 2015. Para diciembre de 2014, el bus ya había transportado a 6,2 millones de pasajeros desde su inauguración en febrero de 2014 de acuerdo a datos de la institución (la Razón. El Pumatari, 2015).

La aceptación ciudadana al servicio brindado por los buses es positiva. Hace algunas semanas, el gobierno municipal de La Paz presentó la evaluación ciudadana que se hizo de los primeros 45 días de servicio de los 60 buses “Puma Katari” que cubren tres rutas en la sede de gobierno (Villa, 2014). Se menciona que los resultados son contundentes respecto al nivel de aceptación de la población hacia este nuevo servicio. Ocho de cada diez paceños consultados señalaron que prefieren usar este servicio a cualquier otro disponible y siete de cada diez afirman que el servicio ha permitido promover una recuperación gradual de valores entre los ciudadanos que antes se estuvo perdiendo, como es el trato preferencial a niños pequeños o personas de la tercera edad.

Autoridades ediles señalan que la movilidad urbana se basa en el ciudadano y no tanto así en los vehículos. Ahora se habla de movilidad urbana metropolitana que ya es un concepto que incluye al peatón, que hace referencia a los derechos del peatón. Ahí es donde se inscribe el proyecto de transporte masivo. Se empeña en trabajar un proyecto de que tenga las características del mejor servicio posible. Y los varios retos se fueron cumpliendo gradualmente.

El transporte actual tiene algo que saca lo peor de uno, que hace que las personas lleguen de malhumor a su trabajo o casa, justamente por las condiciones que ofrece. El bus Pumatari es el mensaje que se buscó posicionar. La materialización del bus ha

promovido el rescate de costumbres que fueron y son parte de la cultura paceña, y muchos paceños con respeto y tolerancia lo llaman la “cultura del Puma Katari”, pero en realidad es la recuperación de valores en el marco de un buen servicio de transporte.

Gustavo Bejarano, Oficial Asesor del Gobierno Municipal de La Paz (2014) sostiene: “Somos conscientes de que estamos introduciendo muchas cosas nuevas y entre ellas está el sistema de cobro. Tenemos todo el sistema entregado y las tarjetas inteligentes” Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, 2014: 3). Y continúa, “se tomó la decisión de trabajar con un servicio mixto (monedas y tarjeta magnética), sabiendo que cuando introduzcamos la tarjeta, su penetración será casi total. No está descartado que en el mediano plazo se use solo la tarjeta inteligente por diferentes razones. Todos los especialistas que nos han visitado nos han dicho que la velocidad de operación va a aumentar con la tarjeta. Nos hemos dado como plazo hasta este primer semestre para lograr esto”, y con las nuevas flotas arrancará el sistema de bus municipal.

2.5.3. CRITERIOS PARA CONSTRUIR UN SISTEMA INTEGRAL.

Es importante explicar que el rey de los sistemas de transporte es el metro, que transporta 45 mil personas por hora sentido y le sigue en capacidad de movilización de personas el bus en la modalidad BRT (Bus Rapid Transit), con vías exclusivas y que se conecta con un sistema de buses alimentadores. Todas las ciudades latinoamericanas han avanzado hacia el sistema BRT. Cuando se ejecute el BRT en La Paz, este servicio tiene que integrarse con otras modalidades alimentadoras como el bus PumaKatari o el mismo Teleférico; se está en ese proceso, cuando el proyecto (el Teleférico) con el Pumakatari se haga la integración modal.

La verdadera integración se dará con la tarifa, un costo único para usar los diferentes servicios de transporte. “Va a llegar el día en que yo pueda tomar el PumaKatari de Ovejuyo, se baje en la 21 de Calacoto, se suba al servicio BRT que lleve a la estación de la curva de Olguín, luego se suba al teleférico, de ahí que se vaya a El Alto y tome un Sariri que lleve a la estación donde pueda tomar un tren bala que nos

lleve a Oruro para disfrutar del Carnaval” (Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, 2014: 2). Ése es el verdadero concepto de un transporte integrado y que debemos trabajar todas las instancias. Intervienen diferentes municipios, gobernaciones y gobierno central. A la gente le interesa movilizarse con comodidad, seguridad y rapidez.

2.5.4. RELACIÓN ENTRE EL SERVICIO DEL PUMAKATARI, LOS SINDICATOS DE TRANSPORTISTAS Y EL TELÉRICO.

La población es la que ha decidido cambiar de transporte, del sindical a la municipal, y a esto se suma la sinergia de las autoridades municipales para atender la demanda. Pero los transportistas son uno de los varios actores centrales de este tema. No es casual que el municipio paceño tenga una ley sobre Transporte Público.

Se ha analizado la modalidad de financiamiento a través de fondos de fideicomiso. Pero no se trata sólo de dotar créditos, el problema no se soluciona con más buses, sino analizando cómo articular los buses en una red que alimente a un servicio global. Se ha discutido con los transportistas sobre la implantación del Bus Rapid Transit (BRT) y se ha logrado avances. Hay que revisar el caso del “Transmilenio” en Bogotá o el Trole de Quito, donde se dieron conflictos sociales en su implementación (El Diario, 2014). En el caso de La Paz, se ha dado un proceso intenso de coordinación con los involucrados y los conflictos han sido mínimos.

En las proyecciones para fortalecer la propuesta de servicio de transporte rápido, se lanzará una segunda licitación para comprar una nueva flota que atienda cuatro rutas más, así llegaríamos a siete rutas en toda la ciudad. Se llegará a tres puntos: el Parque Urbano Central (PUC), la Plaza Alonso de Mendoza y la terminal de buses El centro de la ciudad está previsto que sea atendido con el BRT el 2015. Se está avanzando en licitar más de 50 buses, un prototipo del PumaKatari a GNV y se quiere traer un vehículo de dos pisos y trece metros largo para este año.

El teleférico entre la ciudad de La Paz y El Alto consiste en la implementación de un sistema de Transporte por cable (monocable), distribuido en 3 líneas (Roja, Amarilla

y Verde). El mismo une las ciudades de la ciudad de La Paz y El Alto. Se estima que puede movilizar hasta 17 mil pasajeros por hora con salidas cada 12 segundos 17 horas al día. Los pasajes cuestan Bs. 3 para el público en general, con una tarifa de Bs1.5 para estudiantes y tercera edad. Desde su inauguración, el 30 de mayo, Mi Teleférico ha transportado más de 10 millones de pasajeros. Así mismo, existe financiamiento aprobado para la implementación de la fase II del proyecto que incluye la instalación de cinco líneas más

El asesor de movilidad urbana del Proyecto Aire Limpio de la cooperación suiza, Enrique Villanueva, señala que “el impacto de estos nuevos servicios va a ser altamente significativo por la reducción de variables externas negativas, como: el ruido, la emisión de gases contaminantes, la congestión vehicular, así como la mejora sustancial en los tiempos de viaje entre ciudades, lo cual repercutirá en la calidad de vida de los usuarios de forma inmediata” (Observatorio La Paz, 2015:1) La intensidad del transporte se refleja en que tres mil paceños y alteños se trasladarán cada hora por las líneas del teleférico. Con una inversión de US\$235 millones, el problema del transporte parece haber encontrado una alternativa.

Los usuarios de micros, taxis y minibuses ya habían casi asumido como algo natural un servicio cuyas tarifas cambiaban según el humor de los conductores, donde los recorridos se definían según el criterio de oportunidad y donde la educación vial de los conductores era casi inexistente. No cabe duda que el transporte es una necesidad del día a día. Las distancias largas se convierten en barreras cuando uno no tiene un sistema de transporte adecuado.

La ciudad de La Paz con una geografía urbana muy compleja y un sistema de vías de comunicación muy limitado, el servicio público de transporte en la ciudad de La Paz se podría definir con la palabra: caos. Ante el caos vehicular y la conducta negativa de los conductores públicos, el teleférico parece ser la solución ideal al transporte en la ciudad de La Paz y su vecina El Alto. Al respecto, explica Dockweiler, el transporte por teleférico fue la opción más factible por lo escarpado de la ciudad y la complejidad de

sus vías. Y manifiesta: “al principio, se pensaron opciones como el “Transmilenio” de Bogotá o la construcción de trenes elevados o un metro. El teleférico es la mejor opción principalmente por el uso del espacio público. En más o menos 10 kilómetros de vías, ocupamos algo así como dos mil metros cuadrados en el área de las torres. Si hubiéramos querido hacer otras vías hubiéramos afectado mucho más espacio” (El Diario, 2013), explica el máximo ejecutivo del teleférico

El servicio del teleférico, es único en América Latina, cambiará la calidad de vida de los y las paceñas. En criterio del Coordinador General del Proyecto Teleférico, César Dockweiler Suárez, en el imaginario de los habitantes de El Alto y La Paz existirá un “antes” y un “después” del teleférico. El equipo técnico responsable del proyecto está convencido de que la calidad de vida de los usuarios de este nuevo servicio se va a modificar de forma significativa. Y se señala que cuando todas las líneas estén en funcionamiento, el ahorro de tiempo de un usuario puede alcanzar el rango de 50 a 70 minutos, tiempo que puede ser utilizado en otras actividades o en compartir con la familia.

Para los primeros usuarios de este servicio, principalmente periodistas y líderes de opinión en las pruebas inaugurales, una de las diferencias más evidentes es la forma en la cual el transportarse de un lugar a otro se convierte en una experiencia placentera y no en un periplo moroso y lleno de incomodidades. A diferencia del servicio tradicional de buses y minibuses donde los pasajeros viajan apretados, el servicio del teleférico garantiza que todos los usuarios estén sentados y cómodos.

El servicio del teleférico, al tener salidas permanentes, los usuarios ya no tienen que esperar que aparezca un transporte en plena vía pública y esperar que haya espacio disponible, cosa que no siempre ocurre (Miravete, 2004). Además es un sistema continuo y el transporte está esperando a los pasajeros. Cada 12 segundos diez personas usan el servicio, cincuenta personas en un minuto. Es un sistema donde todo está controlado para garantizar la satisfacción del usuario”, explica el coordinador general.

El teleférico es, en criterio de sus responsables, es un “sistema de transporte integral”, porque busca articular un servicio que no empiece y termine sólo en las estaciones de embarque y desembarque, sino que involucre a otros actores importantes como sindicatos o servicios de transporte urbano (El Diario, 2014).

De acuerdo a lo que explica Dockweiler (Mena, 2014), existen varias etapas de integración con otros servicios. Las iniciales son la integración física y operativa, que va a permitir que en un mismo lugar existan paradas de servicios de transporte terrestre que se ajusten a los estándares de calidad del Proyecto Teleférico y que quieran trabajar de forma coordinada. En lo venidero, se está considerando la posibilidad de una integración financiera que posibilite que los usuarios puedan hacer un pago común por el uso de ambos servicios.

En el futuro inmediato, de acuerdo a lo planificado, se espera que la línea roja que opera entre La Paz y El Alto comience a funcionar comercialmente en el mes de mayo; mientras que las líneas amarilla y verde estarán plenamente operativas entre agosto y octubre, respectivamente (Mi teleférico, Separata N° 7, 2014). Mientras el equipo del Proyecto “Mi Teleférico” está empeñado en cumplir con los plazos propuestos, los habitantes de las dos más grandes ciudades bolivianas esperan con impaciencia un servicio que definitivamente solucione el problema del transporte interurbano.

2.6. LA CIUDAD DE EL ALTO Y EL TRANSPORTE.

2.6.1. HISTORIA DE LA CIUDAD DE EL ALTO.

La Ciudad de El Alto surge entre frío, viento y la paja brava a las faldas del nevado Wayna Qhapaq (joven autoridad soberana) y el Chaqalltaya (el comienzo de la gota de agua). Por los años 50 se convirtió en un lugar de encuentro de la gente de descendencia qulla, hoy conocidos étnicamente y culturalmente como aymaras (Calderón, 2000), provenientes del altiplano paceño, en su mayoría de las provincias Los Andes,

Omasuyus, Ingavi, Pacajes, MankoKapac, de los centros mineros e incluso de las zonas marginales de la ciudad de La Paz (Ver en II. Anexo 9 a. y b.)

La Honorable Alcaldía Municipal de La Paz, “el 3 de mayo de 1970, crea la sub alcaldía de El Alto, en 1982 mediante Ordenanza Municipal, establece la alcaldía Distrital de El Alto, el 6 de marzo de 1985, por ley de la república Nro. 728 se convierte en la cuarta sección municipal de la provincia Pedro Domingo Murillo, con su capital El Alto del departamento de La Paz” (Coarite, 2005: 60). Recién el 26 de septiembre de 1988, por ley legislativa N°. 1014, se eleva a El Alto al rango de ciudad, cambiando el nombre de “El Alto de La Paz” a la “ciudad de El Alto”.

Las primeras zonas asentadas en esta ciudad fueron, Villa Dolores, 12 de Octubre, Villa Bolívar, Santiago Iro, 16 de Julio, Alto Lima y Ballivián. Actualmente cuenta: con 9 distritos municipales, 37 distritos catastrales, 460 zonas municipales y 12.504 manzanas. Está a una altura de 4.050 msnm, con una superficie aproximada de 350,57 km².

Según el Censo 2001 El Alto cuenta con alrededor de 649.956 habitantes, es decir, el 27.65% de la población del departamento de La Paz y el 7.86% de Bolivia. De los cuales la población masculina es 49.47% frente a 50.53% de la población femenina, su tasa de crecimiento es el 5.1% (intercensal: 1992 - 2001). Es la tercera ciudad mayor poblada del país, después de Santa Cruz con 1.113582 habitantes y La Paz con 789.585 habitantes.

Los distritos con mayor población en El Alto es el distrito “3” con 131.938 habitantes, seguido por el Distrito “6” con 101.493 habitantes y el Distrito “1” con 99.286 habitantes. El Distrito con menor población es el “9” que cuenta solamente con 2.608 habitantes.

La población que habita en El Alto en un 82.87 % es menor de 40 años y el restante 17.63 % tiene 40 años o más años de edad. La composición de grupos de edad de la población Alteña es del 34.35 % que están entre 19 a 39 años; el 31.72% está entre los 6 a 18 años; Solamente 16.30 % están de 0 a 5 años; esto quiere decir, que El Alto recibe contingentes humanos migrantes relativamente jóvenes y maduros y de distintos grupos étnicos (Montoya y Rojas, 2004). Por ello se señala que la tasa neta de migración es del 18.1 por mil.

El Alto es una ciudad constituida pasando la mitad por migrantes campesinos, lo que ocasiona una dinámica singular entre el componente campesino - migrante y el urbano. Reúne un conjunto poblacional de condición socio - económica diversa (no todos los vecinos son estrictamente pobres aunque todos sufren difíciles y deterioradas condiciones de vida). Es una ciudad conformada de manera espontánea; mostrando la carencia de un plan de desarrollo urbano, menos políticas sectoriales de desarrollo, ciertamente no es productivo ni siquiera indirecto de planificación alguna, todo lo cual determina una situación de carencia crítica en cuanto a organización urbana y servicios básicos.

2.6.2. LA CIUDAD DE EL ALTO Y SUS CARACTERÍSTICAS.

El Alto es un municipio autónomo, casi exclusivamente urbano, debido a la concentración de su población, la que a inicios del año 2004 sobrepasa los 650,000 habitantes. “Esta población es urbana en todo sentido; pero está profundamente vinculada con la región altiplánica de Bolivia y del Sur del Perú, tanto por efectos de migración como por cuestiones étnicas y por actividades económicas” (Indaburo, 2015: 14).

En el mes de octubre de 2003, El Alto fue el epicentro de una insurrección popular que desnudó una serie de problemas estructurales que afectan al país. Problemas vinculados principalmente a la exclusión social y a la postergación de las necesidades y demandas de grandes grupos poblacionales- aparentemente invisibles para el Gobierno

Nacional, ya que no son objeto de las políticas públicas ni de los beneficios de los programas de desarrollo (Quispe, 2015: 2). El Alto solo es objeto de acciones paliativas y de intervenciones mínimas que no están a la altura de sus necesidades crecientes.

A continuación se procede a la descripción de las principales características de la ciudad de El Alto (Indaburo, 2015: 14-16) en sus aspectos urbanos, demográficos, institucionales, económicos, sociales, culturales:

Postergación y pobreza. En El Alto se reflejan los problemas de la pobreza generalizada en el país; pero principalmente se evidencia como las intervenciones del Estado han sido incapaces de responder a las necesidades de la población más pobre que ahora vive en las ciudades. Las necesidades estaban latentes desde hace décadas. Lo que hizo explotar esta situación fue tanto el resentimiento acumulado por años por la falta de atención al desarrollo de El Alto, como la torpeza del Gobierno Central y del Ejército en el manejo de un problema nacional: la exportación de gas, cuya ambigüedad continúa hasta el día de hoy. Hay quienes tienen otras versiones respecto a las causas de esta insurrección; cualquiera que hubiera sido el motivo, lo cierto es que “El Alto -ahora- muestra las facetas más violentas y destructivas de la postergación, la urbanización acelerada e ignorada en sus diversas manifestaciones, la pobreza y los conflictos étnicos que afectan a Bolivia”(Indaburo, 2004: 15).

La realidad urbana de El Alto destapada con crudeza muestra sus problemas sociales y de asentamientos, que demanda una re-orientación de enfoques; y la apertura a nuevos espacios institucionales y vecinales para el desarrollo urbano. Esto implica la necesidad de nuevas ópticas y de nuevas destrezas para administrar y potenciar el desarrollo urbano-municipal y la participación vecinal.

Crecimiento poblacional. La ciudad de El Alto es una de las nuevas poblaciones que creció muy rápidamente en los últimos decenios. Terminada la Guerra del Chaco, se registra el mayor crecimiento poblacional del área urbana de la ciudad de La Paz, este

incremento de población es gradual y viene de las laderas y poco a poco la mancha urbana llega a La Ceja, inicio de lo que sería la ciudad de El Alto.

En aquella época estos terrenos eran propiedad de hacendados tales como Julio Téllez García, propietario de lotes en la Ceja, quien comenzó a venderlos a 50 centavos el metro cuadrado. La primera urbanización fundada fue la de Villa Dolores (nombre de su esposa) el 14 de septiembre de 1942. Allí comenzó la historia de las más de quinientas urbanizaciones que la conforman hoy con nombres tales como Adrián Castillo, Charapaquí, Allpaq Uma, Achupalla, Yunkuyo, Qallpani, Alto Lima, Rio Seco, etc.

Otro de los hitos históricos que se identifica con esta ciudad es la “relocalización minera” luego del Decreto Supremo 21060 de 1986 que provocó un movimiento migratorio de familias mineras hacia esta urbe y a zonas marginales sin servicios básicos, por este motivo, el 40 por ciento del total de la población existente provienen de otros municipios del país y en un mayor porcentaje de descendencia aymara.

En 1982 se crea la Alcaldía Distrital de El Alto mediante Ordenanza Municipal y el 6 de marzo de 1985, la ciudad de El Alto se convierte en la capital de la cuarta sección de la provincia Murillo con su capital, la ciudad de El Alto. El tercer aniversario de creación de esta sección sirvió de escenario para que el pueblo alteño, las organizaciones vecinales y gremiales y la Alcaldía, en una marcha multitudinaria manifieste la necesidad de que El Alto adquiriera el rango de ciudad, y es el 6 de marzo de 1988 cuando se aprueba este proyecto con la proclamación de El Alto como ciudad.

2.6.3. PROBLEMAS URBANOS DE LA CIUDAD DE EL ALTO.

La ciudad de El Alto, debido al crecimiento poblacional y la ausencia de una planificación urbana, hacen que presente muchas dificultades a enfrentar, las que son: la contaminación ambiental, el congestionamiento vehicular y el Índice de criminalidad, entre otros (Prensa Senado, 2015). Uno de los grandes problemas es la generación de residuos sólidos en la urbe alteña que se ve a diario con la exposición de estos desechos

que dan un mal aspecto a la urbe y despiden un olor desagradable al ser depositadas en plena vía pública.

El problema de la basura no sólo se debe a la ausencia de vertederos, sino a la falta de costumbre para depositar los desechos en un sitio específico y que debe ser coordinado con la empresa de recojo de basura en su área urbana.

Una consecuencia directa de estos malos hábitos es la contaminación de los ríos, porque la mayor parte de las aguas residuales desembocan en el sistema de ríos sin recibir tratamiento alguno. Esto significa que el agua de los ríos no puede estar destinada al consumo humano luego de que haber pasado por una ciudad principal y tampoco para otros usos.

Congestionamiento vehicular. El congestionamiento vehicular en esta ciudad es un problema para quienes deben tomar el servicio público para ir a sus oficinas o retornar a sus domicilios en especial en las horas pico, como ser a mediodía o al finalizar la tarde, tampoco quedan al margen los que tienen movilidad propia.

El director de Tráfico y Vialidad (El Diario, 2012: 4) del Gobierno Municipal de El Alto (GAMEA) explicó que se tiene un proyecto que busca descongestionar el casco central de La Ceja, manifestando: “Este proyecto consiste en restringir el ingreso de camiones de alto tonelaje a la avenida 6 de Marzo, los minibuses y los buses tomarían la avenida Jorge Carrasco y el transporte inter-ciudad sería trasladado a la calle 2, habilitando dos vías de acceso”. De esta manera se aliviaría el congestionamiento vehicular (Ver en II. anexo 9).

El plan de descongestiónamiento vehicular tuvo sus primeros ensayos en el que participaron el personal del Organismo Operativo de Tránsito, la Dirección de Tráfico y Vialidad del GAMEA, y los educadores urbanos (cebras y burritos). Y a su vez, vecinos, transportistas y transeúntes de la Ceja de El Alto piden la instalación de puntos de parada para el servicio público de pasajeros, como parte de la solución al constante caos vehicular y peatonal en ese sector. La Municipalidad habla del diseño de un programa de

reordenamiento. Los puntos de paradas en lugares estratégicos pueden contribuir al descongestionamiento vehicular y peatonal en el sector de la Ceja de El Alto y de las calles adyacentes.

El crecimiento de la urbe alteña crea conflictos en el sistema de transporte. Las vías troncales como las Naciones Unidas, 6 de Marzo, Tiwanaku, Juan Pablo II y las calles Jorge Carrasco (La Razón, 25/abril/2014), Franco Valle, Raúl Salmón y otros, que confluyen en la Ceja, se han convertido en atolladeros y cuellos de botella para la circulación vehicular a toda hora. La ocupación de las veredas de la Ceja por anaqueles y puestos de venta de diferentes productos y la proliferación de vendedores ambulantes complican ese panorama. Una vecina de la zona, atribuye el caos a la falta de puntos de paradas en toda la Ceja, además, pone en peligro a la gente.

Al respecto, el comunicador del programa Nayra Punku de la Alcaldía, Mirko Gonzales, informó que la Comuna implementa en estas rutas campañas del vivir bien. Es un programa de reordenamiento en coordinación con la Secretaría Especial de Transporte que norma las rutas y paradas del transporte público. Y el ingreso de los buses Sariri de la Alcaldía, aliviarán en gran manera ese conflicto (Erbol, Sariri, 2015). Además indicó que dentro un tiempo breve, se inicia la campaña de educación ciudadana, con la ayuda de un grupo de profesionales urbanos, que se acercará a los peatones, choferes y gremiales para enseñar educación vial a través de teatros y otras actividades alternativas.

2.6.4. SERVICIO DE TRANSPORTE MUNICIPAL ALTEÑO: DEL SARIRI A WAYNA BUS.

En el caso del proyecto “Sariri” (actualmente Wayna Bus), la alcaldía de la ciudad de El Alto aún se encuentra en el proceso de compra de 60 buses que se espera puedan transportar a 80 personas cada uno, con características similares a los que ya están operando en la sede de gobierno.

Uno de los gestores del proyecto “Sariri” Villanueva, al referirse a la articulación que tendría que existir entre los diferentes sistemas de transporte que están siendo impulsados en la metrópoli La Paz- El Alto, señala que la: “La integración física de los servicios de transporte se realiza a través de la construcción de estaciones y paradas multimodales que vinculen uno o más modos de transporte, facilitando el trasvase de los viajeros de un modo a otro, para que estos puedan llegar a su destino en el menor tiempo posible” (El Diario, 2015), A su vez, explica otra faceta importante de esta integración es el tema de los pasajes, que en el servicio de buses de los municipios de El Alto y La Paz como el mismo teleférico, tendrían que considerar, en el mediano plazo, coordinar un costo único para sus servicios.

La integración tarifaria permite ampliar el número de beneficiarios, generar efectos de red y generar ingresos por adelantado por la venta de abonos mensuales logrando así incrementos sustanciales en los ingresos propios del sistema (El Diario, 2015) explica el experto de la gestión edilicia del alcalde Patana. Pero en la actualidad el proyecto “Sariri” se ha modificado con la actual gestión municipal de la alcaldesa Soledad Chapetón. Ahora el proyecto del autotransporte masivo se denomina “Wayna Bus”¹⁰.

Wayna Bus (ex-Bus Sariri) (Ver en II. anexo 10) es el proyecto de transporte masivo encarado por el Gobierno Autónomo Municipal de la ciudad de El Alto, para resolver un serio problema que es el descongestionar la Ceja y el acceso masivo al transporte de parte de los habitantes de esta ciudad (Ver anexo 20). El inicio de sus

¹⁰ Wayna Bus, aymara, significa Joven en castellano.

operaciones fue desde el 3 de marzo de 2015, después de un periodo de definiciones e indefiniciones, con dos rutas: Maya y Paya (uno y dos en aymara).

El segundo inicio de Operaciones fue en el mes de diciembre de 2015, cuyos antecedentes son los siguientes: Con la pérdida de la Alcaldía del Alto por parte del Movimiento al Socialismo M.A.S., la nueva administración a cargo de Soledad Chapetón, anuncia una seria evaluación y reingeniería de todo el proyecto. Las principales falencias del ex -Sariri identificadas (La Razón, 2015) fueron: No se proyectó un presupuesto, el cobro de los pasajes se haga manualmente y con boletos; se detectó fraude en las recaudaciones y la capacitación de recursos humanos fue deficiente.

En la actualidad la ruta del servicio del Wayna Bus pasa por el Mercado Campesino, la piscina Olímpica, la zona Sagrado Corazón de Jesús, el Hospital del Norte, el estadio Cosmos 79 y las estaciones de las líneas Roja y Amarilla del teleférico. En el relanzamiento del servicio con su nuevo nombre e imagen, la autoridad edil, Soledad Chapetón, anunció que el pasaje general será de Bs 1,50, mientras que los adultos mayores, estudiantes universitarios y colegiales pagarán Bs 1. Además, el servicio será gratuito para las personas con discapacidad.

Actualmente las autoridades de transporte municipal de las alcaldías de la Paz y El Alto, trabajan conjuntamente para unir los sistemas de transporte Wayna Bus, PumaKatari y el teleférico.

2.7. EDUCACIÓN VIAL EN EL TRANSPORTE.

Se entiende por educación vial, como: “Aquel tipo de educación que se basa en la enseñanza de hábitos y prácticas que tengan como bien final la protección y cuidado de los individuos en la vía pública (...). La educación vial cuenta con un acervo teórico desarrollado a partir de los accidentes y siniestros que suceden a diario en la vía pública” (Cvall y Mato, 1997: 105). Esta teoría se relaciona principalmente con la convivencia adecuada de los diferentes vehículos, del manejo de los mismos frente a la presencia de

fenómenos específicos y del cuidado primordial del bienestar del transeúnte. En el caso del teleférico es el funcionamiento de las cabinas, la conducta del pasajero y el fácil acceso a las cabinas.

La educación vial se basa en conocimientos teóricos que hacen al manejo de estos vehículos. En el caso del teleférico, es el funcionamiento técnico de las líneas, el modo de actuar en determinadas situaciones o las reglas a seguir en casos específicos de abordaje a las cabinas y la conducta dentro ellas (La Razón, 2014); por ejemplo, hacer filas para comprar boletas o el uso adecuado de las tarjetas de ingreso, subir en el momento oportuno y salir de la cabina en las terminales, seguir las indicaciones del operador. Estas reglas están por lo general en las indicaciones del operador, escritas de modo que no quede lugar a la decisión particular de cada individuo y reflejadas en símbolos de señalizaciones o avisos perceptibles al usuario.

2.7.1. COMPONENTES DE LA EDUCACIÓN VIAL.

La educación vial consiste en desarrollar o perfeccionar las facultades intelectuales y habilidades de una persona sobre la forma de comportarse en la vía pública, ya sea como peatón o como conductor de un vehículo.

La educación vial implica adquirir conocimientos como ciudadano (Álvarez y otros, 2004: 56) sobre varios aspectos:

- Qué es una vía pública (tipos, características y partes)
- La seguridad vial (normas de circulación y señales de tráfico).
- Los accidentes de tráfico (factores de riesgo, causas y consecuencias).
- Los primeros auxilios y la movilidad sostenible.
- Destreza en el comportamiento como peatón o como conductor.

La educación vial sensibiliza socialmente, sobre todo a los más jóvenes, respecto a los comportamientos viales que fomenten la convivencia, la tolerancia, la solidaridad, el

respeto, la responsabilidad y favorezcan las relaciones humanas en la vía pública (Idem, 2004).

La educación vial se imparte dentro de las familias, en los centros docentes y en las autoescuelas. También es impartida por las instituciones públicas (Ministerios de transporte, tránsito, las municipalidades, etc.) y privadas, aportando recursos económicos, campañas publicitarias, libros, conferencias y talleres, entre otros.

2.7.2. NECESIDAD DE EDUCACIÓN VIAL EN VALORES Y ACTITUDES.

La educación vial debe basarse sobre todo en la educación en valores y actitudes. Una de las líneas de actuación imprescindible es la adquisición de VALORES VIALES en los ciudadanos, algo que constituye un paso más que el conocimiento de normas y señales de circulación. Se trata de la EDUCACIÓN VIAL, el mejor camino para la formación de una conciencia vial.

Actitud es una predisposición estable de la conducta que orienta y dirige la misma. Las actitudes son formas consistentes de pensar, sentir y actuar que permiten apego a un objeto persona, situación o grupo. Y cuando hay una predisposición para cambiar de conducta como transeúnte, entonces la educación vial se interiorizando mentalmente.

2.7.3. PRINCIPALES SUJETOS DE LA EDUCACIÓN VIAL.

La educación vial tiene sujetos a quienes aplicar las normas y reglamentos de tránsito vial urbano. Estos sujetos son:

- Peatones. Deben guardar las medidas de seguridad como peatón y obedecer todas las señalizaciones de tránsito, como conocer las señalizaciones, lugares de parada, etc.

- Conductores. Con obligaciones que circular por las vías públicas: Respetar las señalizaciones; respetar los puntos de parada para subir y bajar pasajeros y portar la licencia de conducir actualizada
- Vehículo. Todo vehículo debe contar con los medios de auxilio: Botiquín, rueda de auxilio, herramientas, señales de peligro, extintor y cuña.

2.7.4. SEÑALIZACIÓN.

Las señales son los símbolos, figuras, palabras pintadas en tableros colocados en postes o estructuras que transmiten mensajes visuales a los conductores de vehículos. Existen tipos de señales de tránsito, los que por su significado se clasifican en tres grupos, en los cuales se mantiene igualdad de forma y tamaño en cada uno, siendo los mismos: señales restrictivas, preventivas e informativas.

a. Señales informativas

Sirven para dirigir al conductor de un vehículo a lo largo de su itinerario, dan información sobre direcciones y destinos de caminos, poblaciones y distancias y lugares de turismo y servicios públicos disponibles.

b. Señales restrictivas

Para indicar la existencia de prohibiciones o reglamentarias que se debe obedecer y respetar.

Clasificación: Limitativo y prohibitivos.

-Limitativos: Limitan el movimiento vehicular a cierta regulación que están representados por un símbolo que están dentro de una orla color rojo por ejemplo, permitido estacionar, conserve su derecha, etc.

-Prohibitivo: Prohíben terminantemente ciertos movimientos que están representados por un símbolo rayado por una diagonal de 45 % de color rojo. Ejemplo no estacionar, no girar en “U” no hay paso, etc.

c. Señales preventivas

Se usan para indicar la existencia y naturaleza de un peligro próximo que el conductor tiene que conocer para actuar como corresponde. Tenemos como la proximidad de parada obligada, doble circulación, comienza camino dividido, piedras sueltas, niños, peatones.

CAPÍTULO III.

MARCO REFERENCIAL

3.1. TELEFÉRICO CIUDAD LA PAZ- EL ALTO: “MI TELEFÉRICO”, LÍNEA ROJA.

El teleférico que une las ciudades de La Paz y El Alto (Dpto. La Paz, Bolivia) fue llamado oficialmente "Mi Teleférico", como un sistema de transporte por cable que inició sus operaciones el 30 de mayo de 2014 (Prensa Latina, 2014).

La obra pretende resolver diversos problemas a la vez, como el precario servicio de transporte público que no puede hacer frente a la creciente demanda de los usuarios y los “gastos significativos”, en tiempo y dinero, que implica el movilizarse entre ambas ciudades. También es la solución al problema el tráfico caótico y con altos niveles de contaminación ambiental y auditiva por la creciente demanda de gasolina y diesel, que son subvencionadas por el Estado al transporte vehicular del país (Ver anexo N° 4).

3.1.1. TRAYECTORIA DE UNA HISTORIA DEL TELEFÉRICO: PROPUESTAS DE ALCALDES.

Las proyecciones de un teleférico en la ciudad de La Paz tienen una historia en anteriores gestiones municipales, quienes desde su perspectiva dieron sus propuestas con buenas intenciones pero sin poder concretarlos. Esa historia de las proyecciones (Ministerio de Comunicación, 2014) resumidamente fue la siguiente:

En la gestión edil de Mario Mercado Vaca Guzmán, en los años 70 un equipo de planificadores proyectó un Teleférico que unía la Ceja del Alto con la Zona de la Florida (Prensa Latina, 2014: 1-3). En la gestión del alcalde Ronald Maclean Abaroa, por los años 90, se hizo un estudio de factibilidad para la construcción de un teleférico entre las ciudades de La Paz y El Alto. El proyecto iba a unir La Ceja con la Plaza de San

Francisco, en el cual los puntos más controversiales fueron el costo de pasaje, la poca capacidad de llevar pasajeros y la cercanía con la Basílica Menor de San Francisco.

En campaña electoral, el candidato del partido Conciencia de Patria CONDEPA, Julio Mantilla, argüía su negativa por el metro aéreo, por el impacto social que implicaría la pérdida de empleo de los chóferes de minibuses que utilizan la autopista La Paz - El Alto; además de la pérdida de privacidad de los ciudadanos paceños en el transcurso del recorrido por el transporte aéreo. Posteriormente la candidata a alcaldesa, Mónica Medina, de CONDEPA, como promesa modificó la idea original de una línea, por una red de líneas de teleféricos interconectados con un centro distribuidor en el cerro Laikakota, la misma que no se concretó.

En la gestión del alcalde paceño Juan del Granado, 2003, el proyecto volvió a la mesa, pero con especificaciones observadas como la ubicación de las torres que paralizaron la obra. Por entonces se modificó la terminal de San Francisco por la cancha Zapata, detrás del Monoblock de la Universidad Mayor de “San Andrés”. Considerando las intenciones de los ex - alcaldes mencionados anteriormente, los puntos polémicos fueron similares, y no supieron tomar sus decisiones de política pública urbana.

El Gobierno Municipal de La Paz efectuó en 2011 hizo un estudio de la demanda de los usuarios, determinando que la población al día realiza 1,7 millones de viajes en el municipio, que incluyen los recorridos entre la ciudad de La Paz hacia El Alto; y 350 mil viajes entre villas y laderas, como hacia el centro de la ciudad de La Paz.

Fue el presidente Evo Morales Ayma, en julio de 2012, (Ídem, 2014: 3) que envía a la Asamblea Legislativa Plurinacional un proyecto de ley para la construcción de un teleférico que conectará la ciudad de El Alto con el centro de la ciudad de La Paz. El Jefe de Estado convocó a los alcaldes de La Paz, Luís Revilla y El Alto, Edgar Patana y, al gobernador del departamento de La Paz, Cesar Cocarico, a participar en el mega proyecto que se ejecutará bajo la modalidad de la contratación directa para darle

celeridad. El proyecto será financiado por el Tesoro General de la Nación con un préstamo interno de crédito del Banco Central de Bolivia.

Finalmente el 30 de mayo de 2014, el teleférico en su línea roja, fue inaugurado en sus operaciones entre las ciudades de La Paz y El Alto.

3.1.2. EMPRESA CONSTRUCTORA DEL TELEFÉRICO: EL GRUPO DOPPELMAYR.

En el mes de marzo, Mi Teleférico recibió la grata visita de los más altos ejecutivos de la empresa austriaca Doppelmayr que llegaron a nuestra ciudad para verificar el avance de las obras de Mi Teleférico en las tres líneas. Hanno Ulmer, mencionaba:

“En la Línea Roja estamos orgullosos pero todavía tenemos mucho trabajo por delante, porque vienen la Línea Amarilla y la Línea Verde que tenemos que terminarlas para octubre de este año”. “Queremos destacar también que en las obras civiles, se contrataron cerca 1.100 trabajadores nacionales, con altísima participación de las mujeres” (Salazar, 2014:1).

A su vez, Juan Manuel Fayen, Director de la Empresa Doppelmayr en Venezuela, manifestaba:

“Usted podrá notar, que con pocos recursos logra instalar un sistema de transporte urbano donde hay una verdadera inclusión social, eso es lo verdaderamente importante” (Red Uno, 2014).

Martin Schoffel, Ejecutivo de la empresa Doppelmayr, comentó:

“El Teleférico goza de un tremendo respaldo, por ser un sistema de transporte cómodo y seguro. Es por esto que, el teleférico en La Paz será un modelo a seguir a nivel mundial.” (Ídem, 2014)

Llegaron con muchas expectativas y realmente pudieron comprobar el magnífico trabajo que se viene realizando en Bolivia, no solo verificaron el avance de obras también se constató que otros departamentos como Oruro y Potosí quieren contar con un Teleférico para su población.

3.1.3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LÍNEAS DEL TELEFÉRICO.

El proyecto consiste en la implementación de un sistema de Transporte por cable (monocable), distribuidos en 3 corredores (líneas). Las distancias aproximadas de cada línea son: 2664 m en la Línea Roja, 3883 m en la Línea Amarilla, 3830 m en la línea Verde (Mi teleférico, Separata N° 7, 2014). El tiempo estimado de viaje en las 3 líneas es: de 10 minutos en la roja, 13,5 minutos en la amarilla y 16,5 minutos en la verde, con una capacidad máxima de 6000 pasajeros por hora (subida y bajada) por línea y 443 cabinas distribuidas en las 3 líneas. La capacidad de cada cabina es de 10 pasajeros cómodamente sentados, con una frecuencia de salida cada 12 segundos y un servicio de 17 horas/día. Se implementarán 30 100 m², de superficie, distribuidos en 11 estaciones (una doble en C. de Holguín), además de 74 torres distribuidos en los 10 377 metros de longitud del sistema (Ver anexo N° 5).

3.1.4. LAS LÍNEAS DEL TELEFÉRICO: ROJA, AMARILLO Y VERDE.

El mega proyecto propuesto consiste en la construcción de tres líneas: roja, amarillo y verde (Mi teleférico, 2014). Las características de las líneas en funcionamiento, se presentan en los siguientes cuadros:

CUADRO 1**Línea roja**

Estación	Significado en Castellano	Dirección
<i>Central/Taypi Uta</i>	Casa del Encuentro	Avenida Manco Kápac, Ex-estación de ferrocarriles.
<i>Cementerio/Ajayuni</i>	Lugar de las Almas	Avenida Entre Ríos, detrás del Cementerio General.
<i>16 de julio/Jach'a Qhathu</i>	Gran Mercado o Feria	El Alto, zona 16 de julio, Avenida Panorámica Norte.

CUADRO 2**Línea amarilla**

Estación	Significado en Castellano	Dirección
<i>Libertador/ChuquiApu</i>	Choqueyapu	Es una estación compartida con la línea verde.
<i>Sopocachi/SuphuKachi</i>	Sopocachi	Calle Miguel de Cervantes y Saavedra esquina Calle Méndez Arcos.
<i>Buenos Aires/QutaUma</i>	Agua del Lago	Av. Buenos Aires y Calle Moxos
<i>Ciudad Satélite/Qhana Pata</i>	Mirador en lo alto	El Alto, Av. Panorámica. En la región de las antenas satelitales de televisión.

Fuente: Ficha técnica del proyecto teleférico. 1015

Línea verde

Estaciones:

- Irpavi, a la altura de calle 12 de Calacoto.
- Obrajes, a la altura de la calle 17 (cerca al puente Esperanza)
- Alto Obrajes, Final Av. Costanera y Av. Del Maestro
- Av. Libertador, a la altura de la Curva de Holguín (comienzo de Obrajes). Es una estación compartida con la línea amarilla (Ver en III. anexo 1).

3.1.5. CULTURA TELEFÉRICO.

El uso del teleférico, como un medio de transporte para los usuarios de las ciudades de La Paz y la El Alto ha creado toda una cultura de transporte urbano (La Razón, 2014). Esta “Cultura teleférico” también ha considerado el tema de ciertas costumbres presentes en el imaginario colectivo paceño, como el cruce de puentes por parte de los recién casados y que en el caso específico del teleférico se materializará en un viaje de estación a estación, pero cumpliendo rigurosamente los protocolos de uso del espacio y limpieza existentes. También es un atractivo turístico que permite ver los paisajes urbanos, el paisaje montañoso con su coloso Illimani, la fisonomía de la ciudad y los distintos macro distritos y sus barrios tradicionales y las periféricas, como sus nuevas extensiones.

Con la habilitación de una de las líneas del teleférico (el tramo que une las ciudades de La Paz y El Alto) se inició hace algunas semanas una campaña educativa denominada “Cultura teleférico” que además de plantear conceptos de educación ciudadana quiere mostrar todas las bondades de este nuevo servicio a la población.

El sistema del teleférico es completamente diferente al transporte terrestre y “se espera que la gente comprenda estos conceptos totalmente nuevos. Queremos que nuestros usuarios tengan ciertos valores y principios y, generar un efecto de ‘contagio positivo’”, destaca el Coordinador General del Proyecto Teleférico, César Dockweiler (Mi teleférico, Revista N° 6, 2014: 3); “quien es un convencido de que la existencia de nuevas “reglas de juego” en materia de transporte va a demostrar que se pueden

impulsar cambios de conducta en una población acostumbrada a las incomodidades de espacio, la precariedad del transporte y la mala educación de conductores” (Idem: 4) u otras incomodidades.

Muchos expertos en transporte y vialidad han identificado al teleférico como una respuesta eficaz a los problemas de congestión en ciudades como las nuestras. No es ninguna novedad: La Paz y El Alto se caracterizan por el caos de sus calles producido por la carencia de una educación vial de transportistas y peatones (la Razón, 2014). El teleférico soluciona en gran medida esos problemas y, sobre todo, une a dos ciudades.

3.1.6. EL TELEFÉRICO: BENEFICIOS COMO MEDIO DE TRANSPORTE.

El Teleférico que une las ciudades de La Paz y El Alto inició sus actividades de transporte de pasajeros; el cual para muchos expertos en transporte y vialidad se han identificado al teleférico como una respuesta eficaz a los problemas de congestión en ciudades como las nuestras.

La inauguración de la Línea Roja tiene 109 cabinas y se extiende por 2396 metros. Una capacidad de transportar 100 personas cada dos minutos y comienza en la ex Estación de Ferrocarriles en la zona central de La Paz; pasa por detrás del Cementerio General hasta la avenida Entre Ríos, hasta llegar a la zona 16 de Julio de El Alto. Se tiene previsto para agosto la inauguración de la Línea Amarilla y posteriormente la Verde, que cubrirán el centro de La Paz con la Zona Sur, llegando hasta Irpavi.

El teleférico brinda a las ciudades de La Paz y El Alto, una serie de beneficios como medio de transporte, mencionándose entre los más importantes (Ministerio de Comunicación, 2014: 4):

1. Une 90 zonas de La Paz y El Alto.
2. Descongestionará las dos ciudades, puesto que la población tendrá una opción alterna a los minibuses y micros para transportarse. Se espera reducir la congestión en un 20%.
3. Movilizará alrededor de 18 000 pasajeros por hora en sus tres líneas.
4. Es un medio de transporte ecológico, ya que no precisa de combustibles y, por tanto, no contamina el medio ambiente.
5. La capacidad de cada cabina es de 10 pasajeros cómodamente sentados, con una frecuencia de salida cada 12 segundos y un servicio de 17 horas por día.
6. Una persona podrá comprar una tarjeta para viajes sucesivos, sin tener que estar pagando pasaje en cada viaje.
7. Se configurará como un atractivo turístico importante. La vista impresionante desde las cabinas atraerá a turistas. Se prevé que genere 11 millones al año.
8. Constituirá un medio de transporte de calidad y eficiente. Eso dará lugar a que la sociedad se reeduce en sus hábitos de transporte.

3.1.7. BENEFICIOS PARA EL USUARIO.

Mi teleférico tiene algunos beneficios para la economía del usuario. Y uno de los principales beneficios son las tarjetas preferenciales, destinados a los: adultos mayores, los discapacitados y los estudiantes (Mi teleférico, Separata N° 6, 2014). (Ver en IV. anexo 2).

a. Tarjetas preferencial para adultos mayores

Para que los adultos mayores accedan al beneficio de la tarjeta preferencial en la línea roja son los siguientes documentos:

Requisitos:

- Ser mayores de sesenta (60) años de edad.
- Tener Cédula de Identidad que acredite la edad del solicitante

- En caso de que el adulto mayor no pudiera firmar los documentos entregados, se procede al registro de las huellas digitales de los pulgares de ambas manos como señal de conformidad.

Documentos a presentar:

- El original y la copia del formulario de la declaración jurada del beneficiario
- El original y la copia de la constancia de entrega de la tarjeta con tarifa diferenciada al beneficiario.
- La cédula original le será devuelta, al igual que las copias de los documentos presentados.
- Presentados los documentos, se entregará la tarjeta con tarifa diferenciada pagando un monto de Bs. 20.

b. Tarjeta preferencial para discapacitados:

Requisitos:

- Presentar carnet de discapacidad
- Fotocopia de la cédula de identidad
- Entregar documentos en folder amarillo con fastener en las estaciones de la línea roja.

Registro y afiliación:

- El registro se realizará en las estaciones de servicio
- Presentar el carnet de discapacidad vigente
- Si el discapacitado no puede firmar los documentos presentados, entonces se registrarán sus huellas digitales de los pulgares de ambas manos como señal de conformidad.
- Presentar el original y una copia de la cédula de identidad vigente del beneficiario.
- El original y una copia del carnet de discapacidad vigente del discapacitado.

- Presentar todos los documentos en folder amarillo tamaño carta con fastener.
- Firmar el original y la fotocopia del formulario de la declaración jurada del beneficiario.
- Firmar el original y la fotocopia de la constancia de entrega de la tarjeta con tarifa diferenciada al beneficiario.

c. Los estudiantes:

Los estudiantes pagan el 50% menos de la tarjeta regular; para el cual debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Llenar los formularios en la pág. Web: www.mitleférico.bo
- Para menores de 18 años, los padres o apoderados deben firmar el formulario
- El formulario imprimir y entregar en dos copias
- Presentar la matrícula de estudios
- Depositar el costo de la tarjeta de Bs. 20.-.Banco Unión cta. Bancaria: 10000016024668
- Presentar cédula de identidad, original y copia
- Si es menor de edad, presentar el original y la fotocopia de la Cédula de identidad del padre o apoderado.

CAPÍTULO IV.

DIAGNÓSTICO SOBRE EDUCACIÓN VIAL DEL

TELEFÉRICO LÍNEA ROJA

4.1. METODOLOGÍA DEL DIAGNÓSTICO.

4.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN: ESTUDIO EXPLORATORIO Y DESCRIPTIVO.

Para la identificación del problema, en el presente estudio, al no existir estudios académicos sobre la temática, se empleó una investigación exploratoria, en la que se hizo un sondeo de opinión para identificar los problemas y necesidades del mismo con una muestra focalizada en usuarios ocasionales del teleférico, a quienes se observó durante algunos días en las estaciones del teleférico de la línea roja, con el fin de recopilar datos, a través del contacto directo con las personas, aplicando los instrumentos de investigación (Soria, 2013). En el presente estudio de investigación se propuso implementar una estrategia comunicacional en la formación de educadores viales con estudiantes de una unidad educativa para el adecuado uso del teleférico.

A su vez, se usó el método de la observación, con la finalidad de describir las conductas de los usuarios en el uso del teleférico en las estaciones de servicio terminales, concretamente la conducta de los usuarios dentro de las cabinas. El método descriptivo, consiste en encontrar: “en determinar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades. (...) y se mide cada una de ellas independientemente, para así descubrir lo que se investiga” (Suxo, 2008: 16). De acuerdo con el tipo de método se hizo la descripción de las conductas en el uso de las cabinas y la forma de ingreso y salidas del teleférico en las estaciones. Sus registros fueron la base para la elaboración del cuestionario, el diagnóstico y el programa de formación de educadores viales.

Con los resultados del estudio exploratorio mediante la observación y el cuestionario, se elaboró el diagnóstico de identificación de problemas y necesidades en el servicio del teleférico, línea roja por parte de los usuarios. A su vez, se indagó sobre la necesidad de educadores viales para una orientación de los usuarios en el uso de las cabinas, dentro del teleférico y durante su recorrido.

4.1.2. DISEÑO.

El diseño de la investigación no fue experimental, porque no se realizó “la manipulación deliberada de las variables, sino que los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad” (Hernández, Fernández y Bautista, 2010: 184); porque se utilizó el diseño transversal, puesto que se recopilaban los datos en distintos momentos, siendo su propósito describir las conductas particulares de los usuarios en el servicio del teleférico.

4.1.3. LA MUESTRA.

La población que acompañó el estudio fueron los estudiantes de la Unidad Educativa “Holanda” (Ver en IV. anexo 1), institución ubicada en la zona oeste de la ciudad de La Paz; y por el tamaño de su infraestructura, concurren niños(as) y adolescente de las zonas circundantes. Dicha infraestructura acoge a más de 1000 estudiantes de ambos sexos en el nivel secundario.

De la población estudiantil señalada, se seleccionó una muestra del 5to curso de secundaria (paralelo “B”) bajo los siguientes criterios:

- Estudiantes inscritos en los terceros cursos de secundaria de los cursos “B”
- Estudiantes que viven en las cercanías de la estación intermedia del teleférico, línea roja, (calle Entre Ríos, cementerio general) y suelen usar con frecuencia el servicio del teleférico.
- Estudiantes que se brindan voluntariamente a cooperar con el estudio y constituir la muestra para la aplicación del programa.

El número de la muestra estará constituida por el número de estudiantes del quinto curso “B” del nivel secundario, que actualmente son 40 estudiantes efectivos y regulares en clases de los cuales 28 fueron parte de la misma.

4.1.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

Las técnicas que se utilizaron en la investigación del estudio, fueron la observación, el cuestionario y la entrevista; de las cuales, la observación y un cuestionario (Tojar, 2006) se empleó para el diagnóstico, y el cuestionario pre y pos prueba, así como para evaluar la aplicación del programa de formación de educadores viales del teleférico.

La observación.

La técnica de observación estuvo relacionada con la indagación de las conductas en el acceso a las cajas y las cabinas, como las conductas dentro las cabinas por usuarios, en las estaciones terminales del teleférico y durante el viaje. Las características de la observación fueron:

- Tuvo una duración de dos semanas (días martes, jueves, sábado y domingos) por las tardes y el anochecer.
- Se observó en las estaciones terminales de la estación central de La Paz y la zona 16 de Julio de El Alto
- Se hizo 6 viajes de ida y vuelta desde la estación central.
- Se observó y registró en 10 oportunidades en hojas de guías de observación

La guía de observación tuvo 5 dimensiones, y cada una con cuatro indicadores o ítems de observaciones (Ver anexo 2. Instrumento). Las dimensiones tenían el objetivo de observar la conducta del usuario hacia las cabinas, dentro las cabinas, la conducta del personal de servicio con los usuarios, medios de comunicación existentes y los contenidos de los mensajes de educación vial.

EL Cuestionario (diagnóstico, pre y pos prueba)

El cuestionario es una técnica que consiste en un instrumento que tiene 10 ítems de preguntas relacionados con las percepciones sobre la conducta de los usuarios en embarcarse a las cabinas, las conductas dentro las cabinas, la importancia del teleférico, los medios de comunicación adecuados, los espacios para realizar la educación vial y los horarios para difundir sobre el mismo.

El primer cuestionario por la índole de la preguntas, tuvo la finalidad de realizar un diagnóstico sobre la necesidad de contar con educadores viales que orienten las conductas de los usuarios conforme las normas de derechos y obligaciones del usuario en el servicio del teleférico. La técnica del cuestionario y su instrumento tuvo las siguientes características:

- Es un tipo de prueba estructurado para respuestas graduadas en tres opciones (Si, A veces y No).
- Su objetivo es detectar las conductas en las estaciones de servicio y dentro las cabinas
- El instrumento del cuestionario fue un formulario de 10 ítems de preguntas relacionadas con conductas de uso del servicio del teleférico por los usuarios.
- El instrumento fue aplicado a una muestra de 30 usuarios del teleférico en las estaciones terminales de la ciudad de La Paz y El Alto, y se hizo durante las tardes y las noches.

Los datos recopilados mediante la observación y el cuestionario, sirvieron de base de datos para la elaboración de la propuesta de programa de formación de educadores viales del teleférico, línea roja, en estrategias de comunicación.

A su vez, el cuestionario pre y pos prueba (Ver anexo 3 y 4. Instrumentos) fue aplicado a los estudiantes del 5to curso “B” de secundaria, después de aplicado el programa de educación vial, para evaluar los resultados de antes y después del estudio,

los cuales tenían relación con: la importancia del teleférico, los derechos y obligaciones del usuario, la participación como educadores viales, los beneficios del teleférico y la utilidad de las estrategias de los medios de comunicación para el buen uso del servicio del teleférico a los usuarios.

Sondeo de Opinión

Con la finalidad de enriquecer los resultados de la pos prueba, finalizado el curso del programa de formación de educadores viales en estrategias de comunicación, se efectuó un sondeo de opinión, mediante una entrevista corta (Ver anexo 5. Instrumento); cuyo objetivo fue para valorar el contenido del programa, sus aspectos positivos y negativos, la eficacia de las estrategias y medios de comunicación. El sondeo se hizo con un grupo piloto de estudiantes que participaron del programa de formación de educadores viales.

4.2. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO.

4.2.1. RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN.

Después de realizado el trabajo de campo para la observación de las conductas de los usuarios en las estaciones terminales, los resultados fueron los siguientes:

- Las conductas del usuario hacia las cabinas, en un buen porcentaje, no eran totalmente adecuadas, los ingresos torpes y falta de control a sus hijos pequeños.
- La conducta de los usuarios dentro las cabinas, tenían algunas observaciones, como la toma de asientos de forma inadecuada y conductas de juego cuando los usuarios de las cabinas eran amigos.
- La conducta del personal de servicio tenían algunas fallas, en cuanto a la orientación a los usuarios y el número de personal-guía era insuficiente.
- En cuanto a la existencia de los medios de comunicación, como los avisos y señalizaciones que eran insuficientes, las señales de orientación hacia las cabinas

no eran notorias y existían deficiencias en mensajes de prevención de accidentes.

- En cuanto a la calidad de los mensajes de educación vial, en bajos porcentajes eran orientadores, persuasivos y dirigidos hacia normas de conducta.

Los resultados de la observación se constituyeron en las bases orientadoras para la elaboración del instrumento del cuestionario para el diagnóstico del uso del teleférico y la necesidad de la implementación de un programa de formación de educadores viales del teleférico.

4.2.2. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO.

La recopilación de datos sobre el conocimiento y conductas sobre el uso del teleférico se hizo mediante el instrumento del cuestionario del tipo escala de Likert, la que fue aplicada a una muestra de 28 estudiantes del 5to curso “B” del nivel secundario de la Unidad Educativa “Holanda”(Barrio Final Los Andes, zona oeste) turno mañana. Los resultados constituyeron el diagnóstico sobre la necesidad de elaborar una propuesta de programa para formar educadores viales para el buen uso y conductas adecuadas del usuario en el servicio del teleférico en las distintas estaciones de la línea roja.

Los ítems del cuestionario, tipo escala Likert, fueron valoradas mediante tres opciones de respuestas, como las siguientes:

Valoración de respuestas: - Si

- Algunas veces (A.v.)

- No

Con estas consideraciones se presentan las tablas relacionadas con las dimensiones o categorías en las que están agrupadas los distintos ítems de los instrumentos de recopilación de datos.

1. ¿Cuáles son las conductas de los usuarios que se observan en las estaciones?

Tabla N° 1. Conducta del usuario

ITEMS	RESPUESTAS					
	Si	%	A.v.	%	No	%
1. Hace fila ordenadamente para ir a caja	11	37				
2. Están atentos para el avance hacia la cabina			4	13		
3 Avanzan a la cabina ordenadamente			5	17		
4. Están distraídos o conversando en las filas.			10	33		

Se observa en la tabla N° 1, respecto a la conducta del usuario en las estaciones de servicio, el mayor porcentaje del 37% señala que los usuarios Sí hacen fila para comprar boletos y para ingresar a las cabinas, y a su vez, el otro 33% indica que los usuarios Algunas veces están distraídos en las filas, y en porcentajes bajos del 17% y el 4% respectivamente, manifiestan que Algunas veces están atentos y se dirigen ordenadamente hacia las cabinas. Los porcentajes considerables expresan que los usuarios tienen una conducta de orden, pero que también están distraídos; esto significa que requieren una orientación más precisa.

2. ¿Cómo es el uso de las cabinas del teleférico?

Tabla N° 2. Uso de cabinas

ITEMS	RESPUESTAS					
	Si	%	A.v.	%	No	%
1. Ingresan muy rápido a cabina			12	40		
2. Ingresan lentamente a cabina	4	13				
3. Tienen conductas que incomodan a otros	8	27				
4. Toman asiento adecuadamente			6	20		

Se observa en la tabla N° 2, relacionado con el uso de las cabinas del teleférico, que el mayor porcentaje del 40% señala que algunas veces los usuarios ingresan a la cabina muy rápidamente; el 27% tienen conductas inadecuadas dentro la cabinas y, en los otros porcentajes bajos, del 13% y el 20% respectivamente, manifiestan que Sí ingresan lentamente a cabinas y Algunas veces toman asiento cómodamente. Los porcentajes altos expresan que los usuarios tienen una conducta no adecuadas, como el subir muy rápidamente a las cabinas o se conducen incomodando a los demás. Esas conductas deben ser corregidas con orientaciones de uso de cabinas.

3. ¿Se observan conductas inadecuadas dentro las cabinas?

Tabla N° 3. Conductas inadecuadas

ÍTEMS	RESPUESTAS					
	Si	%	A.v.	%	No	%
1. Consumen alimentos			11	37		
2. No controlan a sus hijos.	9	30				
3. Se mueven o paran con frecuencia			5	17		
4. Llevan bultos o equipajes grandes			5	17		

Se observa en la tabla N° 3, relacionado con las conductas inadecuadas dentro las cabinas del teleférico, que el mayor porcentaje del 37% indica que algunas veces los usuarios consumen alimentos y el otro 30%, indican que Si los usuarios no controlan a sus hijos. Y en el resto de los porcentajes, el 17% los usuarios Algunas veces se mueven con frecuencia y llevan bultos grandes que incomodan. Los porcentajes altos manifiestan que algunos usuarios, dentro las cabinas, consumen alimentos y llevan bultos grandes; esas conductas deben ser orientadas.

4. ¿El personal de servicio orienta a los usuarios?

Tabla N° 4.Orientación por personal de servicio

ÍTEMS	RESPUESTAS					
	Si	%	A.v.	%	No	%
1.Están para orientar a usuarios			5	17		
2.Están ausentes de la estación	8	27				
3.Solo observan de lejos	12	40				
4. Están en las oficinas	5	17				

En la tabla N° 4, se observan si el personal de servicio orienta a los usuarios en las estaciones; al respecto, el 40% indican que Sí observan de lejos, además el 27%, indican que Sí están ausentes de la estación. Y en el resto de los porcentajes, 17 % en dos oportunidades respectivamente, indican que el personal Algunas veces orienta a los usuarios y otros funcionarios están dentro sus oficinas.

Los porcentajes altos expresan que los personeros de las estaciones Sí están ausentes del control de los usuarios y otros solo de lejos a los pasajeros.

5. ¿Por qué es importante el servicio del teleférico?

Tabla N° 5. Importancia del servicio del teleférico

ÍTEMS	RESPUESTAS					
	Si	%	A.v.	%	No	%
1. Es un transporte rápido	11	37				
2.Acorta el tiempo de viaje			9	30		
3.El costo de pasaje es alto	6	20				
4.Patrimonio para el turismo			4	14		

En la tabla N° 5, sus resultados tienen relación con la importancia del teleférico para el usuario, en ello, el 37% señala que Sí es un transporte rápido y el otro 30% señala Algunas veces el teleférico acorta el tiempo. Y en el resto de los porcentajes, 20% y 14%, dicen que el costo del pasaje Sí es alto y el teleférico es patrimonio turístico. En los porcentajes importantes, los usuarios consideran que Sí el servicio del teleférico es un transporte rápido y a su vez, ayuda a reducir el tiempo de viaje.

6. ¿Qué tipo de mensajes tienen los medios de comunicación que existen en las estaciones?

Tabla N° 6. Mensajes de medios de comunicación en estaciones

ÍTEMS	RESPUESTAS					
	Si	%	A.v.	%	No	%
1.Existen avisos generales de la empresa	13	40				
2. Hay señalizaciones para cajas y cabinas			11	37		
3. Señalizaciones de precaución			3	10		
4. Señalizaciones de prohibiciones			3	10		

En la tabla N° 6, se reflejan resultados sobre la existencia de medios de comunicación en las estaciones de servicio, en ellas se observa que un 40% afirman que Sí existen avisos generales de la empresa; aunque en un 37% indican que Algunas veces existen señalizaciones para las cajas y hacia las cabinas. Y en el resto de los porcentajes, 10% y otro 17%, señalan que algunas veces hay señalizaciones de precaución y de prohibiciones. En los porcentajes importantes, los usuarios consideran que entre los medios de comunicación que Sí existen señales sobre avisos de la empresa y señalizaciones hacia las cajas de boleto y las cabinas.

7. ¿Existen mensajes de educación vial en los medios de comunicación en las estaciones?

Tabla N° 7. Mensajes de Educación Vial

ÍTEMS	RESPUESTAS					
	Si	%	A.v	%	No	%
1. Mensajes de prevención de accidentes					12	40
2. Mensajes sobre normas de uso de cabinas			5	17		
3. Mensajes de derechos y obligaciones del usuario					3	10
4. Mensajes orientación de tarjetas preferenciales.					10	30

En la tabla N° 7, están los resultados sobre los mensajes de educación vial, como estrategias de medios de comunicación existentes en las estaciones, al respecto, un 40% opinan que No existen mensajes de prevención de accidentes y el otro 30% sostienen que No hay mensajes sobre las tarjetas de preferencia. Y en porcentajes bajos del 17% y el 10%, expresan que Algunas veces se leen mensajes sobre normas de uso de cabinas y No sobre derechos y obligaciones del usuario. En los porcentajes relevantes, los usuarios consideran que No existen mensajes de prevención de accidentes ni sobre adquisición de tarjetas preferenciales para las personas de la tercera edad, los discapacitados y los estudiantes a costos rebajados del 50%.

8. ¿Cuáles serán los medios de comunicación adecuados para la educación vial?

Tabla N° 8. Medios de comunicación para educación vial.

ÍTEMS	RESPUESTAS					
	Si	%	A.v.	%	No	%
1. La televisión	4	14				
2. La radio			6	20		
3. Medios impresos			9	30		
4. Redes sociales	11	37				

En la tabla N° 8, están los resultados sobre la necesidad de medios de comunicación adecuados que difundan mensajes sobre educación vial en las estaciones, al respecto, un 37% opinan que Algunas veces se requieren redes sociales y, el otro del 30% indican que Sí se requieren medios impresos. Y en porcentajes bajos del 14% y el 20%, expresan que Sí se necesita la televisión y algunas veces la radio. En los porcentajes relevantes, los usuarios consideran que Algunas veces se necesitan medios impresos y el uso de redes sociales para los diversos mensajes de orientación del pasajero.

9. ¿Cuáles serán los lugares adecuados para realizar actividades de educación vial?

Tabla N° 9. Lugares para actividad de Educación vial.

ÍTEMS	RESPUESTAS					
	Si	%	A.v.	%	No	%
1. En avenidas principales (Prado, San Francisco, etc.)			6	20		
2. En plazas y parques	4	14				
3. En estaciones de servicio del teleférico			8	27		
4. En instituciones educativas	12	40				

En la tabla N° 9, se observan resultados sobre los espacios para la realización de la educación vial, el 40% indican que Sí deberían usarse las instituciones educativas; seguido del 27% que expresan que Algunas veces deberían usar las mismas estaciones de servicio del teleférico. Y en porcentajes bajos del 14% y el 20%, expresan que Sí son las plazas y Algunas veces las avenidas principales. En porcentajes importantes, los estudiantes indican que Sí era necesario emplear las instituciones educativas y Algunas veces las mismas estaciones de servicio para difundir la educación vial.

10.¿Cuál será el horario aconsejable para efectuar actividades de educación vial?

Tabla N° 10. Horario para actividades de educación vial.

ÍTEMS	RESPUESTAS					
	Si	%	A.v.	%	No	%
1. Por la mañana	4	13				
2. A medio día			14	47		
3. Por la tarde.			7	23		
4. Por el anochecer					5	17

Se observan resultados sobre el horario aconsejable para realizar la educación vial en la tabla N° 10, al respecto, un 47% opinan que Algunas veces, el horario debería ser el medio día, seguido del 23% que indican Algunas veces por tarde. Los porcentajes bajos del 13% y el 17%, dicen que Sí por la mañana y No por el anochecer. Los porcentajes considerables indican que los horarios aconsejables de realización de educación vial, Algunas veces por el medio día y la tarde.

4.2.3. CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO EN EDUCACIÓN VIAL

SOBRE EL TELEFÉRICO.

Las conclusiones del diagnóstico del teleférico según las dimensiones de los ítems de preguntas del cuestionario de la variable Educación Vial del Teleférico, son las siguientes:

1. CONDUCTA DEL USUARIO EN LA ESTACIÓN.

En cuanto a la conducta que adoptan los usuarios en la estación del teleférico, se señalan:

- Los usuarios hacen fila ordenadamente para comprar boletos en caja.
- Algunos usuarios están distraídos en las filas y muy pocos tienen conductas que promueven el orden.

2. USO DE CABINAS DEL TELEFÉRICO.

Los resultados indican que respecto al uso del teleférico se encontró lo siguiente:

- Algunos usuarios ingresan muy rápido a las cabinas con peligro de algún accidente
- Se observan conductas que incomodan a otros, es decir, no se comportan según las normas de uso. Por ello, algunas conductas del usuario merecen una orientación para el buen uso del teleférico.

3. CONDUCTAS INADECUADAS DENTRO LA CABINA.

Se observaron que los usuarios dentro las cabinas tienen algunas conductas inadecuadas, es decir prohibidas, como:

- Algunos usuarios consumen alimentos
- Los usuarios no controlan a sus hijos adecuadamente.

4. CONDUCTAS DE ORIENTACIÓN AL USUARIO POR EL PERSONAL DE SERVICIO.

El personal de servicio de las estaciones manifiestan distintas conductas sobre la orientación a los usuarios, los que se manifiestan en:

- En gran parte del día el personal de la empresa observa de lejos a los usuarios.
- Algunos empleados están ausentes de los espacios de servicio en las estaciones.

5. IMPORTANCIA DEL TELEFÉRICO PARA EL USUARIO.

Los resultados indican que el teleférico para los usuarios son importantes, porque:

- El teleférico es un transporte rápido para llegar a su destino.
- Es un transporte que acorta el tiempo de viaje a la otra estación, de esta manera se evita las trancaderas que se dan en el transporte terrestre.

6. MENSAJES EN MEDIOS DE INFORMACIÓN EN LAS ESTACIONES.

Los medios de información que existen en las estaciones tienen los siguientes mensajes:

- Existen carteles y avisos generales relacionados con la propaganda del teleférico y el gobierno.
- También algunas señalizaciones hacia las cajas y cabinas.

7. MENSAJES DE EDUCACIÓN VIAL EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXISTENTES.

Los resultados señalan que los mensajes de educación vial son pocos, como las señalizaciones para caja y el ingreso hacia las cabinas, pero no existen:

- Medios de comunicación con mensajes de prevención de accidentes, conductas adecuadas.
- Mensajes de beneficio con tarjetas preferenciales adultos mayores, discapacitados y estudiantes.

8. MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA MENSAJES DE EDUCACIÓN VIAL.

En los resultados del cuestionario, los usuarios manifestaron que los mensajes de educación vial se emitan en el sistema tradicional y moderno:

- Los encuestados expresan que las actividades de educación vial deben emitirse por las redes sociales.
- También manifiestan que los medios impresos son importantes elementos de educación vial.

9. LUGAR DE REALIZACIÓN PARA LA EDUCACIÓN VIAL.

De acuerdo a los resultados los lugares específicos para las actividades de educación vial son los siguientes:

- Los lugares de mayor preferencia para la formación en educación vial son las instituciones educativas.
- Otras opiniones señalan que deben ser las mismas estaciones de servicio del teleférico y otros espacios.

10. HORARIO ACONSEJABLE PARA LA EDUCACIÓN VIAL.

Los resultados señalan que determinados lapsos de tiempo son importantes para las actividades de educación vial, estos son:

- Los medios días, porque la gente sale de sus trabajos.
- Algunas indican que las actividades de educación vial deben efectuarse por las tardes.

Estas conclusiones permitirán diseñar los elementos de la Implementación de la Propuesta: Formación de Educadores Viales, basada en Estrategia Comunicacional para el buen uso del Servicio del Teleférico, Línea roja.

Acorde a los resultados del diagnóstico se presenta a continuación la propuesta: Formación de Educadores Viales del Teleférico, Línea roja, basada en estrategia comunicacional.

CAPÍTULO V.

PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE PROGRAMA DE FORMACIÓN DE EDUCADORES VIALES DEL TELEFÉRICO, LÍNEA ROJA, BASADA EN ESTRATEGIA COMUNICACIONAL

5.1. PRESENTACIÓN

El sistema de autotransporte urbano en las ciudades del país se convirtió en un problema para la viabilidad urbana, por el caos vehicular, generado por la excesiva importación de vehículos y por la apatía de las autoridades de tránsito, las municipalidades y la falta de coordinación con las juntas vecinales. Ante esta situación, el teleférico que conecta las ciudades de La Paz y El Alto pretende resolver diversos problemas del transporte, ocasionada por el precario y caótico servicio de transporte público. El actual parque automotor no satisface la creciente demanda de los usuarios y por los “trameajes” frecuentes que ocasionan gastos significativos y pérdida de tiempo. Además, el auto transporte con sus gases eleva los niveles de contaminación ambiental.

Para el flujo vehicular entre las inter ciudades de La Paz y El Alto en el servicio de transporte público, emerge una alternativa impulsada por el gobierno central y los municipios para dar un respiro a la población, con iniciativas del transporte por cable o teleférico y el transporte masivo con buses de gran capacidad.

Una de las alternativas es el proyecto “Mi Teleférico” que une las ciudades de La Paz y El Alto, el bus municipal “Puma Katari” en la sede de gobierno y el proyecto de servicio de buses “Sariri” (actualmente Wayna Bus) para los diferentes barrios de la ciudad de El Alto. Servicios que moverán masas de personas entre las dos urbes y de esta manera evitarán cada día un servicio de transporte caracterizado por el congestionamiento, el trameaje, la improvisación y un servicio deficiente del autotransporte.

Este medio de transporte por cable no sólo trasladará a miles de pasajeros, en pocos minutos de una ciudad a otra, sino que además, secundariamente se constituye en un importante atractivo turístico de la ciudad de La Paz. Por otro lado, se transportará de manera segura, silenciosa, cómoda y económicamente accesible, a 18.000 pasajeros por hora, durante 15 horas cada día, en sus tres líneas actuales. En ese sentido, ese transporte masivo, requiere de una adecuada organización en su servicio, la misma que deben contar con operadores que faciliten comportamientos adecuados de los usuarios para el buen servicio del teleférico.

La inauguración de la línea roja entre La Paz y el Alto, fue llamada oficialmente "Mi Teleférico". Este transporte aéreo inició sus operaciones con la línea roja el 30 de mayo de 2014. Posteriormente lo hizo la línea amarilla y finalmente la verde. Desde entonces hubo una serie de problemas de boletería, de acceso a las cabinas y de transporte desde las terminales, tanto en La Paz como en El Alto.

Los registros que se fueron haciendo sobre los problemas del teleférico, señalan que el 60 % corresponden al mal uso que le dan los usuarios a las cabinas, como el sacar los pies o las manos; el 7% de las causas corresponde a los cortes de energía y el 33%, a los sensores (Mena, periódico. La Razón, 2014). Como se observa en los porcentajes, los mayores problemas del teleférico, se deben al comportamiento inadecuado de los usuarios o pasajeros.

La presente propuesta tiene que ver con el comportamiento de los usuarios en la línea roja, en sus estaciones de la ex estación central, otra en la zona de Entre Ríos (detrás del Cementerio General) y la zona 16 de Julio de El Alto; para estos espacios se formarán operadores o educadores viales en estrategias comunicacionales para que orienten a los usuarios hacia comportamientos adecuados, particularmente, en el uso de las cabinas del teleférico para evitar las paradas forzadas en el recorrido de las cabinas, pero también en el uso de señalizaciones para el buen servicio.

En este sentido, el programa de formación de operadores viales del teleférico será semejante a las cebras en el autotransporte vehicular en la ciudad de La Paz. La finalidad de los operadores viales del teleférico es lograr conductas adecuadas en los usuarios relacionado con su seguridad personal, el uso adecuado de las cabinas en las estaciones de parada de la línea roja.

5.2. ESTRATEGIA COMUNICACIONAL EN EL SERVICIO DEL TELEFÉRICO, LÍNEA ROJA

La estrategia de comunicación es una serie de acciones programadas y planificadas que se implementan a partir de ciertos intereses y necesidades de los usuarios, en un espacio de interacción humana y con una gran variedad de tiempos. “La estrategia lleva un principio de orden, de selección, de intervención sobre una situación establecida” (Arellano, citado por López, 2003: 214).

La acción comunicativa exige de un proceso de planificación previa que contribuya de alguna manera a garantizar la eficacia del esfuerzo y para ello es necesario hablar entonces de estrategias de comunicación que constituyen el conjunto de formas y modos comunicativos que tienen como objetivo establecer una comunicación eficaz de ideas, productos o servicios con un compromiso implícito de recursos y que ayuden a la toma de decisiones. En la investigación la planificación de un diseño de una estrategia comunicacional estará destinada en la formación de educadores viales en el servicio del teleférico de la línea roja en sus estaciones.

Una estrategia comunicativa al centrarse en un principio de interacción, de entendimiento participativo y de diálogo, necesita utilizar todos los niveles y tipos de comunicación existentes, para hacerla funcionar de manera operativa, pues debe tener como principio una visión comunitaria, de compartir y construir estrategias comunicacionales con una visión integral, humanista y holística del servicio del teleférico.

Las ideas que se expresan a continuación constituyen una propuesta metodológica de cómo hacer una estrategia comunicativa con fines educativos, manteniendo esencialmente, un propósito participativo según los intereses, necesidades y puntos de vista de los coprotagonistas, así como una participación real de estos en toda la realización de la estrategia (López, 2003: 225). Siguiendo al autor, una estrategia de comunicación requiere de sucesivos procedimientos, siendo los principales, los siguientes elementos:

1. **Objetivos comunicativos:** Particulares o específicos, porque en el credo básico se encuentra lo general, pueden plantearse, cómo será la representación ante los coprotagonistas, las informaciones a compartir y los propósitos comunicativos que se plantean con tales acciones.
2. **Caracterización de los mensajes:** Según las características y necesidades de los participantes. Los mensajes se transmiten a través de la acción, donde están juntos, protagonistas y coprotagonistas.
3. **Medios a emplear:** Propios o ajenos para desarrollar las acciones de comunicación.
4. **Acciones y calendario de eventos:** Este es un elemento esencial pues permite planear en el tiempo todas las etapas y acciones comunicativas que se desplegarán, garantizando una continuidad y reiteración a la vez que se evitan las saturaciones o coincidencias de acciones que se anulen entre sí. Deben ser previstos todos los contactos que el grupo organizador debe tener con los coprotagonistas de la estrategia.
5. **Discurso básico:** Elaborar el mensaje fundamental que se desea compartir, para ser utilizado por los miembros del grupo primeramente y luego de forma paulatina por otros participantes de la estrategia, esencialmente a través de grupos de discusión y utilizando a los líderes de opinión. Eso garantizará una coherencia en torno a los objetivos trazados.

6. Línea de diseño: Debe ser creada para apoyar el discurso básico, una línea de diseño gráfico que complemente el trabajo comunicativo de los mensajes y contribuya a alcanzar los objetivos trazados.
7. Evaluación: Se debe prever los momentos y procedimientos mediante los cuales se irá evaluando el acercamiento o no a los objetivos trazados, por tanto, medir la efectividad de la estrategia comunicativa propuesta.

5.3. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.

- Exponer los insumos necesarios para la formación de educadores viales para el teleférico.
- Difundir los beneficios del teleférico como medio de transporte urbano.
- Informar sobre los beneficios económicos del teleférico para los usuarios con tarjetas preferenciales y especiales.
- Dar a conocer las normativas para el buen uso del servicio del teleférico

5.4. MATERIALES.

Durante la aplicación del programa se emplearon, materiales de acuerdo a las características de los distintos módulos. Entre los más utilizados de manera general fueron:

- La pizarra en las aulas.
- Marcadores de agua de distintos colores.
- Trípticos sobre la propuesta de programa.
- Papelógrafos, con síntesis de los módulos.
- Hojas de papel bon para formular preguntas y respuestas.
- Las pruebas de evaluación de los módulos.
- Prueba de evaluación del programa (después de su aplicación).

5.5. ESPACIOS DE APLICACIÓN.

Los espacios de aplicación del programa de formación de educadores viales del teleférico serán las aulas y el patio de la Unidad Educativa “Holanda” (Ver en IV. anexo 3), acorde al convenio con la dirección del establecimiento y los profesores de curso de la muestra de estudiantes seleccionados.

- En las aulas se expondrán los contenidos de los módulos
- En las aulas se realizara la aplicación de la pos prueba sobre el estudio del programa.
- En el patio se distribuirán los trípticos y se realizaran sondeos de opinión a los estudiantes.

5.6. BENEFICIARIOS DE LA PROPUESTA.

- Los beneficiarios directos de la aplicación de la propuesta de formación de educadores viales serán los estudiantes de la muestra elegida (los 5to curso “B”), quienes difundirán sus enseñanzas al resto de estudiantes del colegio. Indirectamente serán los estudiantes de los otros cursos y los profesores para que impartan los contenidos de la educación vial a sus educandos.

5.7. CONTENIDOS DE LOS MÓDULOS.

- Módulo 1: Mi teleférico y el transporte por cable.
- Módulo II: Uso y Beneficio del teleférico como medio de transporte.
- Módulo III: Beneficios preferenciales del teleférico al usuario beneficiado.
- Módulo IV: Educadores viales del teleférico.

5.8. DESARROLLO DE LOS MÓDULOS.

MÓDULO I.

MI TELEFÉRICO Y EL TRANSPORTE POR CABLE

A. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Conocer el teleférico y su función como servicio de transporte por cable.
- Determinar la importancia del teleférico como medio de transporte.
- Identificar los beneficios para los usuarios en el uso del teleférico entre la ciudad de La Paz y El Alto

B. CONTENIDOS:

1. Algo de historia del teleférico en la ciudad de La Paz.
2. ¿Qué es el teleférico?
3. ¿Por qué es importante el teleférico entre la ciudad de La Paz y El Alto?
4. ¿En qué consiste la línea roja del teleférico?
5. ¿Cuáles son los beneficios como medio de transporte?

C. DESARROLLANDO EL MÓDULO.

1. ALGO DE HISTORIA DEL TELEFÉRICO EN LA CIUDAD DE LA PAZ.

Las proyecciones de un teleférico en la ciudad de La Paz tienen una historia en anteriores alcaldes, quienes desde su perspectiva dieron sus propuestas con buenas intenciones, pero sin poder concretarlos. Esa historia fue la siguiente:

- En la gestión edil de Mario Mercado Vaca Guzmán, en los años 70 en un equipo de planificadores proyectó un Teleférico que unía la Ceja del Alto con la Zona de la Florida.

- En la gestión del alcalde Ronald Maclean Abaroa, por los años 90, se hizo un estudio de factibilidad para la construcción de un teleférico entre las ciudades de La Paz y El Alto (La Ceja con la Plaza de San Francisco).
- En campaña electoral del candidato Julio Mantilla del partido Conciencia de Patria (CONDEPA), propuso un metro aéreo. Posteriormente la candidata a alcaldesa, Mónica Medina de CONDEPA, como promesa electoral modificó la idea original de una línea, por una red de líneas de teleféricos interconectados con un centro distribuidor en el cerro Laikakota.
- En la gestión del alcalde paceño Juan del Granado, el 2003, el proyecto volvió a la mesa, pero problemas de ubicación de las terminales, de la San Francisco a la cancha Zapata (detrás de la UMSA), paralizaron la obra. Y los obstáculos fueron los mismos que con los anteriores alcaldes: la pérdida de empleo de los choferes de minibuses que utilizan la autopista La Paz El Alto, además de la pérdida de privacidad de los ciudadanos paceños.
- El Gobierno Municipal de La Paz del 2011 hizo un estudio de la demanda de los usuarios, determinando que la población al día realiza 1,7 millones de viajes en el municipio, incluidos los recorridos entre La Paz a El Alto; 350 mil viajes entre villas, laderas y hacia el centro de la ciudad de La Paz.
- Finalmente el Presidente Evo Morales Ayma, en mayo del 2012, a través del legislativo se aprueba el proyecto del teleférico, como mega proyecto con la empresa extranjera Dooppelmayer y que se ejecuta bajo la modalidad de la contratación directa financiado por el Tesoro General de la Nación; iniciándose sus operaciones el mayo de 2014. Y actualmente después de la línea roja van operando las otras líneas que unen los diversos barrios de la ciudad de La Paz.

2. ¿QUÉ ES EL TELEFÉRICO?

El teleférico es un medio de transporte que consiste en cabinas con capacidad para llevar un grupo de personas. Estas cabinas viajan suspendidas en el aire transportadas por uno o varios cables. La mayoría de estos medios de transporte son accionados por

energía eléctrica. Este transporte se usa en zonas con grandes diferencias de altura, donde el acceso por carretera o ferrocarril resulta difícil (Prensa Latina, 2014).

Y a su vez, el teleférico es un sistema de transporte constituido por cabinas colgadas de una serie de cables que se encargan de hacer avanzar a las unidades a través de las estaciones.

3. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE EL TELEFÉRICO ENTRE LA CIUDAD DE LA PAZ Y EL ALTO ?

El teleférico que une las ciudades de La Paz y El Alto (Departamento de La Paz, Bolivia) fue llamado oficialmente "Mi Teleférico", iniciándose con la línea roja, y es un sistema de transporte aéreo por cable que inició operaciones el 30 de mayo de 2014.

La importancia de la obra pretende resolver diversos problemas a la vez, como el precario servicio de transporte público que no puede hacer frente a la creciente demanda de los usuarios y los “gastos significativos”, en tiempo y dinero, que implica el movilizarse entre ambas ciudades. También es un alivio para el problema del tráfico caótico y los altos niveles de contaminación ambiental y auditiva, y se disminuye la creciente demanda de gasolina y diesel, subvencionados por el Estado.

El proyecto fue financiado por el Tesoro General de la Nación con un préstamo interno de crédito del Banco Central de Bolivia. La importancia del proyecto está en que unirá primero la ciudad de El Alto y la ciudad de La Paz; posteriormente se conectará con la zona Sur y posteriormente lo hará con la zona Norte de Miraflores y Villa Fátima (línea blanca).

4. ¿EN QUE CONSISTE LA LÍNEA ROJA DEL TELEFÉRICO?

Tabla N° 11. En la actualidad la primera línea construida fue línea roja, que tiene tres estaciones:

ESTACIÓN	SIGNIFICADO EN CASTELLANO	DIRECCIÓN
Central /Taypi Uta	Casa del Encuentro	Avenida Manco Kapac. Ex-estación de ferrocarriles
Cementerio /Ajayuni	Lugar de las almas	Avenida Entre Ríos, detrás del Cementerio General.
16 de julio/Jach´aQhathu	Gran Mercado o feria	El Alto, zona 16 de julio, Avenida Panorámica Norte.

Fuente: Líneas y estaciones. “Mi teleférico”. Prensa Latina. 2014

5. ¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DEL TELEFÉRICO COMO MEDIO DE TRANSPORTE ?

El Teleférico que une las ciudades de La Paz y El Alto es calificado por muchos expertos en transporte y vialidad como una respuesta eficaz a los problemas de congestionamiento en ciudades como las nuestras. No es ninguna novedad que el transporte en la ciudad de La Paz y El Alto se caracterizan por el caos vehicular de sus calles producido por la carencia de una educación vial de transportistas, pasajeros y peatones.

El teleférico de la línea roja tiene 109 cabinas y se extiende por 2.396 metros. Tiene una capacidad de transportar 100 personas cada dos minutos y comienza en la ex Estación de Ferrocarriles en la zona Central de La Paz; pasa por la estación intermedia, detrás del Cementerio General, la avenida Entre Ríos, hasta llegar a la zona 16 de Julio de El Alto.

Por tanto, brinda a las ciudades de La Paz y El Alto, una serie de beneficios, mencionándose entre los más importantes:

- Une 90 zonas de La Paz y El Alto.
- Descongestionará las dos ciudades, puesto que la población tendrá una opción alterna a los servicios de minibuses y micros para transportarse. Se espera reducir la congestión en un 20%.
- Movilizará alrededor de 18 000 pasajeros por hora en sus tres líneas (roja, amarilla y verde).
- Es un medio de transporte ecológico, ya que no precisa de combustibles y, por tanto, no contamina el medio ambiente.
- La capacidad de cada cabina es de 10 pasajeros cómodamente sentados, con una frecuencia de salida cada 12 segundos y un servicio de 17 horas por día.
- Una persona podrá comprar una tarjeta para viajes sucesivos, sin tener que estar pagando pasaje en cada viaje.
- Se configurará como un atractivo turístico importante. La vista impresionante desde las cabinas atraerá a turistas. Se prevé que genere Bs 11 millones al año.
- Constituirá un medio de transporte de calidad y eficiente. Eso dará lugar a que la sociedad se reeduce en sus hábitos de transporte.

C. ACTIVIDADES

Actividad 1. Realizar una exposición de fotografías de las cabinas del teleférico, las estaciones de servicio, la extensión de los cables por las distintas zonas de la línea roja.

Actividad 2. Exponer, en espacios de concentración de estudiantes de la Unidad Educativa, el servicio de los distintos teleféricos en Latinoamérica y el mundo.

Actividad 3. Elaborar trípticos y cartillas sobre las bondades y beneficios como transporte y turismo del teleférico.

D. EVALUACIÓN DEL MÓDULO.

1. Recabar opiniones sobre el sistema del teleférico con relación a otros medios de transporte.
2. Recoger opiniones sobre los beneficios del teleférico para los estudiantes.
3. Los estudiantes deberán emitir mensajes (refranes, dibujos, opiniones, etc.) sobre las bondades del teleférico.

MÓDULO II

USO Y BENEFICIO DEL TELEFÉRICO.

A. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

1. Dar a conocer los objetivos y normativas del uso del teleférico.
2. Difundir los beneficios del transporte del teleférico.
3. Identificar los comportamientos perniciosos dentro del teleférico.

B. CONTENIDO DE LOS MENSAJES.

1. Los objetivos del servicio del teleférico.
2. Beneficios del teleférico al usuario.
3. Comportamiento dentro del teleférico.

C. DESARROLLO DEL MÓDULO.

1. LOS OBJETIVOS DEL SERVICIO DEL TELEFÉRICO.

Uno de los propósitos del teleférico es aliviar el tráfico en las horas pico (mañanas, medio día y después del trabajo) y facilitar el tránsito de las personas. Además el servicio del teleférico se constituye en un atractivo turístico para los usuarios y los visitantes de otros departamentos y extranjeros que visitan la ciudad de La Paz y El Alto.

En el sentido anterior, los objetivos del teleférico son los siguientes:

- a. Mejorar la movilidad urbana ante el caos vehicular.
- b. Reducir los tiempos de viaje de los habitantes para movilizarse oportunamente.
- c. Mejorar la calidad de los viajes, disponiendo de un sistema de transporte confiable y seguro
- d. Reducir la dependencia y gasto en combustibles energéticos, y de esta manera generar el ahorro público.
- e. Beneficiar principalmente a sectores de la población con menores recursos.
- f. Disminuir la contaminación del medio ambiente.

2. IMPACTO DEL TELEFÉRICO

El buen servicio del teleférico generará un impacto en la población urbana de la ciudad de La Paz y El Alto. El impacto intenta aliviar la situación actual del transporte público urbano de ambas ciudades; cuyos problemas son: la baja calidad del servicio del autotransporte por ser ineficiente, caótico, conflictivo, sin planificación, sin control y con sobre oferta de unidades pequeñas que originan congestionamiento y altos índices de contaminación.

Por todo lo expuesto anteriormente, el impacto del teleférico se reflejará en los siguientes aspectos:

- a. No generará conflictos con la red vial del autotransporte existente, porque está en el plano aéreo y tiene puntos de contacto en las estaciones de servicio.
- b. Ofrece capacidad de movilización diaria de pasajeros de 180.000 viajes.
- c. Reduce el tiempo de viaje que hoy día oscila entre 40 y 60 minutos de recorrido, a un tiempo que oscila entre 10 y 15 minutos.
- d. Produce un ahorro promedio por usuario del sistema de 30 minutos diarios.
- e. Reduce el volumen de vehículos en las vías, aliviando el caos vehicular.

C. ACTIVIDADES.

1. Difundir los contenidos de los mensajes en boletines y trípticos en el patio de la unidad educativa.
2. Recopilar opiniones de los estudiantes sobre los objetivos e impactos del servicio del teleférico en los estudiantes y los profesores.

D. EVALUACIÓN DEL MÓDULO.

- Recopilar los puntos de vista de los estudiantes sobre los objetivos del teleférico
- Generar opinión en los estudiantes sobre los impactos reales del servicio del teleférico.

3. COMPORTAMIENTOS DENTRO DEL TELEFÉRICO.

A. OBJETIVOS DEL MÓDULO.

- a. Identificar los comportamientos inadecuados que dañan las cabinas.
- b. Interiorizar las normas de buen comportamiento del usuario dentro las cabinas.

B. CONTENIDO DE LOS MENSAJES.

A continuación se presentan contravenciones a las normas de comportamiento o conductas no deseables, mencionándose las principales (producto de las observaciones), y que también se manifiestan dentro las cabinas.

Conductas inapropiadas dentro las cabinas:

- Pararse sobre los asientos.
- Extender las piernas sobre los asientos.
- Botar basura en el piso.
- Rayar con algún objeto el interior de las cabinas.
- Destrozo de alguna parte del equipamiento.
- Comer en las cabinas dejando desperdicios.

C. ACTIVIDADES.

- Mostrar ejemplos de fotografías o dibujos de conductas inapropiadas dentro las cabinas para la reflexión.
- Mostrar paralelamente conductas adecuadas del buen uso de las cabinas.

D. EVALUACIÓN DEL MÓDULO.

- Recopilar opiniones sobre las conductas apropiadas e inapropiadas dentro las cabinas.
- Disponer de un buzón de sugerencias para evitar conductas inapropiadas en las cabinas.

MÓDULO III.

BENEFICIOS PREFERENCIALES DEL TELEFÉRICO AL USUARIO.

A. OBJETIVOS DEL MÓDULO.

- Difundir los beneficios de las tarjetas preferenciales para los adultos mayores y personas con discapacidad.
- Difundir los beneficios para los estudiantes con rebajas del 50 % del costo regular del servicio.

B. CONTENIDO DE LOS MENSAJES.

Se dan a conocer los principales beneficios para los usuarios con las tarjetas preferenciales, destinados a los: adultos mayores, las personas con discapacidad y estudiantes (Mi teleférico, junio, 2014).

c. Tarjetas preferencial para adultos mayores

Los requisitos para que los adultos mayores accedan al beneficio de la tarjeta preferencial en la línea roja, son los siguientes:

Requisitos:

- Ser mayores de sesenta (60) años de edad.
- Tener Cédula de Identidad que acredite la edad del solicitante.
- En caso de que el adulto mayor no pudiera firmar los documentos entregados, se procede al registro de las huellas digitales de los pulgares de ambas manos como señal de conformidad.

Documentos a presentar:

- El original y la copia del formulario de la declaración jurada del beneficiario.
- El original y la copia de la constancia de entrega de la tarjeta con tarifa diferenciada al beneficiario.
- La cédula original le será devuelto, al igual que las copias de los documentos presentados.
- Presentados los documentos, se entregará la tarjeta con tarifa diferenciada pagando un monto de Bs. 20.

d. Tarjeta preferencial para personas con discapacidad.**Requisitos:**

- Presentar carnet de discapacidad.
- Fotocopia de la cédula de identidad.
- Entregar los documentos en un folder amarillo con fastener en las estaciones de la línea roja.
-

Registro y afiliación:

- El registro se realizará en las estaciones de servicio.
- Presentar el carnet de discapacidad vigente.

- Si la persona con discapacidad no puede firmar los documentos presentados, entonces se registrarán sus huellas digitales de los pulgares de ambas manos como señal de conformidad.
- Presentar el original y una copia de la cédula de identidad vigente del beneficiario.
- El original y una copia del carnet de discapacidad vigente del beneficiario.
- Presentar todos los documentos en folder amarillo tamaño carta con fastener.
- Firmar el original y la fotocopia del formulario de la declaración jurada del beneficiario.
- Firmar el original y la fotocopia de la constancia de entrega de la tarjeta con tarifa diferenciada al beneficiario.

c. Tarjeta para los estudiantes.

Los estudiantes pagan el 50% menos de la tarjeta regular como beneficio que brinda el teleférico.

Requisitos:

- Llenar los formularios en la página web: www.miteleferico.bo
- Para menores de 18 años, los padres o apoderados deben firmar el formulario.
- Imprimir el formulario y entregar en dos copias.
- Presentar la matrícula de estudios.
- Depositar el costo de la tarjeta de Bs. 20 en el Banco Unión cta. Bancaria: 10000016024668.
- Presentar cédula de identidad, original y copia.
- Si es menor de edad, presentar el original y la fotocopia de la Cédula de identidad del padre o apoderado.

C. ACTIVIDADES DEL MÓDULO.

Actividad 1.

Preparar y exponer boletines, cartillas y trípticos en el patio de la unidad educativa sobre los beneficios de las tarjetas preferenciales y las tarjetas especiales para los estudiantes.

Actividad 2.

Realizar un debate sobre los derechos preferenciales y consideraciones sobre las personas de tercera edad y personas con discapacidad.

Actividad 3.

Organizar una jornada de reflexión sobre los derechos de los estudiantes y los tratos especiales en el uso del transporte en general, particularmente en el teleférico.

D. EVALUACIÓN DEL MÓDULO.

Las tres actividades propuestas sobre los beneficios de las personas de la tercera edad, las personas con discapacidad y los estudiantes, serán evaluadas de la siguiente manera:

1. Realizar un sondeo de opinión en la comunidad estudiantil sobre los derechos preferenciales de las personas de la tercera edad y las personas con discapacidad.
2. Efectuar las conclusiones de los debates en los recreos, utilizando para ello, afiches dirigidos a la comunidad estudiantil.

MÓDULO IV:

EDUCADORES VIALES PARA EL CORRECTO USO DEL TELEFÉRICO.

A. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Constituir voluntarios estudiantiles para educadores viales del teleférico.
- Formar en valores y actitudes a los educadores viales.

- Identificar a los sujetos de la educación vial.
- Diseñar elementos y medios comunicacionales de la educación vial.

B. CONTENIDOS MÍNIMOS DE LOS MENSAJES.

1. Educación vial en el transporte por cable.
2. Educación vial en valores y actitudes.
3. Sujetos de la educación vial.
4. Elementos y medios comunicacionales en educación vial.

C. DESARROLLANDO EL MÓDULO.

1. Educación vial en el transporte.

Se entiende por educación vial a aquel tipo de educación que se basa en la enseñanza de hábitos y prácticas que tengan como bien final, la protección y cuidado de los individuos en la vía pública. La educación vial cuenta con un acervo teórico desarrollado a partir de los accidentes y siniestros que suceden a diario en la vía pública. Esta teoría se relaciona principalmente con este medio de transporte, como el teleférico, en el funcionamiento de las cabinas, la conducta del pasajero, el fácil acceso a las cabinas o la salida de los mismos.

La educación vial se basa en conocimientos teóricos y prácticos de un medio de transporte. En el caso del teleférico, es el funcionamiento técnico de las líneas, el modo de actuar en determinadas situaciones o las reglas a seguir en casos específicos de abordaje a las cabinas y la conducta dentro ellas. Por ejemplo, hacer filas para comprar boletos o el uso adecuado de las tarjetas de ingreso, subir en el momento oportuno y salir de la cabina en las terminales, seguir las indicaciones del operador. Estas reglas están por lo general en las indicaciones del operador, escritas de modo que no quede lugar a la decisión particular de cada individuo y reflejadas en símbolos de señalizaciones o avisos perceptibles al usuario.

2. Componentes de la educación vial.

La educación vial consiste en desarrollar o perfeccionar las facultades intelectuales y habilidades de una persona sobre la forma de comportarse en la vía pública, ya sea como peatón o como conductor de un vehículo. En el caso del teleférico se refiere al buen uso de las cabinas, al cuidado en los ingresos y salidas de las cabinas, seguir las normas de comportamiento dentro las cabinas y al cuidado de las instalaciones en las estaciones de parada.

La educación vial implica adquirir conocimientos como ciudadano sobre varios aspectos:

- Qué es una vía pública del transporte por cable, sus estaciones (características y partes).
- La seguridad vial (normas de comportamiento en cabinas y señales de servicio).
- Los accidentes de tráfico (factores de riesgo, causas y consecuencias).
- Los primeros auxilios y conductas preventivas de accidentes.
- Destreza en el comportamiento en uso del servicio, dentro y fuera de las cabinas.

La educación vial sensibiliza socialmente, sobre todo a los niños, jóvenes, tercera edad y personas con discapacidad, respecto a las normas viales de este medio de transporte que fomenten la convivencia, la tolerancia, la solidaridad, el respeto, la responsabilidad y favorezcan las relaciones humanas en las estaciones de servicio y dentro las cabinas (Álvarez y otros, 2004).

La educación vial se imparte dentro de las familias, en los centros educativos, en los medios de comunicación y en las mismas estaciones de servicio. También por las instituciones públicas (Ministerios de transporte, municipalidades) y privadas, aportando recursos económicos, campañas publicitarias, talleres y pastillas televisivas.

3. Principales sujetos de la educación vial

La educación vial tiene sujetos a quienes aplicar las normas y reglamentos de tránsito vial del teleférico, estos sujetos son:

- Usuarios. Deben guardar las medidas de seguridad y obedecer todas las señalizaciones en las estaciones de las terminales, conocer las señalizaciones, normas de ingreso y salida de cabinas, etc.
- Operadores. Con obligaciones de orientación a los usuarios sobre el buen uso del servicio y comportamientos adecuados dentro las cabinas.

4. Señalización

Las Señales son los símbolos figuras, palabra pintadas en tableros colocadas en postes o estructuras que transmiten mensajes visuales a los conductores de vehículos; en el caso del teleférico exponer señalizaciones en las estaciones de servicio y dentro las cabinas.

Existen tipos de señales de tránsito, los que por su significado se clasifican en tres grupos: señales restrictivas, preventivas e informativas. Estas señalizaciones también podrían aplicarse en el teleférico con especificaciones propias.

- a. **Señales informativas.** Sirven para dirigir al usuario en las estaciones de servicio y dentro las cabinas. Beneficios de las tarjetas preferenciales para personas de la tercera edad, discapacitados y estudiantes.
- b. **Señales restrictivas.** Sirven para indicar la vigencia de prohibiciones o reglamentos que se debe obedecer y respetar. Y se clasifican en: Limitativo y prohibitivos.
 - **Limitativos:** limitan el movimiento o regulan comportamientos en las estaciones de parada y dentro las cabinas.
 - **Prohibitivos:** prohíben terminantemente determinados comportamientos en las estaciones y dentro las cabinas.

- c. **Señales preventivas.** Se usan para indicar la existencia y naturaleza de peligros próximos y probables que el usuario o el operador tienen que conocer para actuar de forma responsable.

D. EVALUACIÓN DEL MÓDULO.

El módulo de la educación vial se evaluará mediante un sondeo de opinión en entrevistas cortas en grupos focales de estudiantes del curso de la muestra y estudiantes del colegio, que fueron partícipes de la difusión de información de los medios estratégicos del colegio.

5.9. SOSTENIBILIDAD DEL PROGRAMA.

La aplicación del programa “Formación de Educadores Viales del Teleférico, Línea roja, basada en Estrategia Comunicacional” es sostenible en el tiempo, por lo siguiente:

El programa podría replicarse en los distintos cursos de la unidad educativa establecida.

- El programa podría repetirse, en los siguientes años, en distintos niveles por la dirección o los asesores de curso, con preferencia con los últimos cursos (5to y 6to de Secundaria).
- Existe la posibilidad realizar convenios y enviar el proyecto a las unidades educativas del distrito escolar Max Paredes, de la zona oeste de la ciudad de La Paz.
- Hacer conocer el proyecto de programa de educadores viales del teleférico a las autoridades del Distrito escolar de la zona oeste para que motiven su aplicación a las distintas unidades educativas de su jurisdicción.

5.10. EVALUACIÓN FINAL DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA.

Los resultados de la aplicación del programa indicado, serán productos de la aplicación de la Pos prueba (Ver en IV. anexo 4). Dichos resultados se presentarán en el capítulo denominado “Presentación de resultados de la Pos prueba”. Los ítems de la pos prueba estarán basados en la exposición de los módulos de la propuesta de programa mencionado.

5.11. CRONOGRAMA DE TRABAJO.

Tabla 12. Cronograma de Trabajo - Desarrollo General del Programa

ACTIVIDAD	1° Sep.	2° Oct.	3° Nov.	4° Dic.
	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
INTERVENCIÓN-DIAGNÓSTICO.				
-Trabajo de campo. Presencia en estaciones de servicio para aplicación de guía de observación, para el diagnóstico.	X X			
-Intervención institucional: en la Unidad Educativa “Holanda”: Contacto, presentación del programa y determinación de la muestra.		X		

-Elaboración del Diagnóstico Institucional y presentación del Plan de Trabajo a la institución.	X			
PLANIFICACIÓN - Elaboración del programa: Plan, materiales. -Aplicación de pre-cuestionario. - Análisis de resultados.		X X X		
EJECUCIÓN - Ejecución de programa - Aplicación de pos-cuestionario - Análisis comparativo de resultados			X X X X	
EVALUACIÓN DEL PROGRAMA - Interpretación de resultados comparativos				X
INFORME - Elaboración de informe de pre-cuestionario, aplicación de programa y pos-cuestionario.				X

Fuente: Elaboración de los investigadores.

5.12. CUADRO N° 3 PRESUPUESTO DE APLICACIÓN DEL PROGRAMA

RUBRO	CANTIDAD	DETALLE	COSTO (En Bs.)
PERSONAL			
Investigadores (no sueldos)	2	-Planificadores y proyecto -Elaboración de instrumentos -Ejecución de la propuesta de programa	150.-
Auxiliar de investigación (acompañamiento)	1	-Acompañamiento en ejecución del proyecto de grado. -Operadores en días de ejecución de instrumentos.	200.-
TRANSPORTE Y OPERACIONES			
-Transporte movilidad	20	-Movilidad hacia las estaciones del teleférico	50.-
-Prueba de diagnóstico	50	-Aplicación de instrumentos:: Guía de observación; Cuestionarios (diagnóstico).	
-Pruebas de evaluación del programa(pre y pos prueba)	60	-Cuestionario de pre y pos prueba y Sondeo de opinión	100.-
-Refrigerio	10	-Refrigerio en estadía en estaciones del teleférico y U.E. "Holanda.	300.-
MATERIAL Y EQUIPOS			
-Impresión de instrumentos.	100	Elaboración de guía de observación Cuestionarios –diagnóstico	60.-
-Materiales de difusión.		-Trípticos, volantes y cartillas.	70.-
-Elaboración de 1er Informe.	100	-Impresión de primer informe borrador	80.-
-Elaboración de informe final del proyecto de grado.	200	-Impresión del informe final Tomas fotográficas en teleférico y Unidad Educativa.	100.-
-Cámara fotográfica.			
GASTOS IMPREVISTOS			
Gastos extra en realización del programa	Varios	Refrigerios extras. -Fotocopias, imprevistos.	50.- 30.-
TOTAL			1.190.-

Fuente: Propia

CAPÍTULO VI.

APLICACIÓN DE LA PROPUESTA.

6.1. PROCEDIMIENTO Y APLICACIÓN DE LA PROPUESTA: FASES Y SESIONES EN UNIDAD EDUCATIVA “HOLANDA”.

Fase 1: Contacto inicial con la Unidad Educativa (Mes de Septiembre, 2015)

En esta etapa de aplicación del programa (Ver en IV. anexo 5) se estableció relación con el director de la Unidad Educativa “Holanda”, a quién se presentó la Propuesta de programa: “Formación de Educadores Viales, basada en Estrategia Comunicacional, para el buen uso del Teleférico, Línea roja”.

Se eligió la Unidad Educativa “Holanda”, turno mañana, para la aplicación de la propuesta, por las siguientes razones:

- a. Se tuvo buena recepción de la propuesta por parte de la dirección del establecimiento.
- b. Se realizó contactos e interrelaciones con los profesores de los 5tos cursos del nivel secundario.
- c. La unidad educativa se encuentra muy cerca de la estación intermedia (Cementerio General) del teleférico, línea roja; por ello estarían motivados para colaborar con la aplicación del programa.

Una vez presentado el proyecto, el director estuvo de acuerdo con la propuesta orientada a una acción social hacia la comunidad cuyos objetivos son: Exponer los insumos necesarios para la formación de educadores viales para el teleférico, difundiendo los beneficios del teleférico como medio de transporte urbano; los beneficios económicos para los usuarios con tarjetas preferenciales y especiales y, dar a

conocer las normativas para el buen uso del servicio del teleférico, Línea roja. El programa fue explicado a los estudiantes de la muestra (Ver anexo 3).

La importancia de la acción social del colegio hacia la comunidad estaría en la estación intermedia “Entre Ríos” de la Línea Roja, ubicada en la zona final Los Andes, específicamente detrás del Cementerio General de la zona oeste de la ciudad.

Fase 2. Aplicación de la Pre prueba: Cuestionario sobre necesidad de educación Vial del teleférico.

En el mes de septiembre, un día martes se aplicó la pre prueba a los 28 estudiantes del 5to curso “B” del nivel secundario, turno de la mañana, de la Unidad Educativa “Holanda” (Ver en IV. anexo 4). La prueba consistió en un cuestionario con tres alternativas de respuestas.

Finalizada la aplicación de la pre prueba, se procedió a la tabulación de los resultados y sistematización en cuadros estadísticos.

Fase 3: Concertación con la dirección y el profesor de curso para aplicación de la propuesta (mes de noviembre de 2015).

Posteriormente, después de un mes de la fase 1, en el mes de noviembre se efectuó, previa concertación con la dirección y los profesores, la aplicación de la propuesta de programa de formación de educadores viales para el teleférico a los estudiantes del 5to curso “B”, en su aula y el patio durante 2 semanas, y cada semana dos días (martes y jueves) bajo el siguiente cronograma:

1ra semana: Días: martes y jueves. Turno de la mañana: horas 11:00 a 13:00

Fase 4. Exposición del Módulo I y II.

- a. El grupo con el que se trabajó estuvo constituido por 28 estudiantes de asistencia regular del 5to curso “B” de la Unidad Educativa “Holanda”. En la 1ra semana se aplicó los módulos I y II de la propuesta del programa (Ver anexo 5).

MÓDULO I:

Mi teleférico y el transporte por cable (día martes).

- El objetivo del módulo fue conocer el teleférico, su función y uso como transporte por cable, y se procedió de esta manera:
- Primeramente, como motivación, se hizo una exposición de los objetivos y alcances del módulo I.
- Como estrategia de comunicación se usó papelógrafos y fotografías del teleférico.
- Esta primera sesión de trabajo se realizó en el curso, de horas 11:00 a 13:00. Finalizada la jornada se realizó un sondeo de opinión sobre el módulo.

MÓDULO II.

Exposición del módulo II: Uso y Beneficio del teleférico como medio de transporte (día jueves).

- El objetivo del módulo fue: Conocer los objetivos y normativas del uso del teleférico y, difundir los beneficios del transporte por cable, para las ciudades de La Paz y El Alto.
- Igual que en la anterior sesión, se hizo una motivación introductoria y luego la actividad programada.
- Como estrategia de comunicación se utilizó volantes, trípticos, cartillas y fotografías.
- En la segunda sesión fue expuesta el módulo II en el curso de horas 11:00 a 13:00. Finalizada la jornada se hizo un sondeo de opinión sobre la presentación del módulo.

Evaluación: Después de las actividades de los módulos I y II. Se efectuaron las evaluaciones mediante instrumento sencillo, como un sondeo de opinión, para la expresión espontánea de los estudiantes del 5° “B” del nivel secundario sobre sus percepciones, impresiones y reflexiones sobre teleférico, su importancia y sus beneficios

como transporte por cable entre las dos ciudades. La evaluación de las experiencias se realizó en el curso y el patio del establecimiento con estudiantes voluntarios.

2da semana

Fase 5: Aplicación de los módulos III y IV.

MÓDULO III:

Beneficios preferenciales del teleférico al usuario (día Martes).

Este módulo se aplicó con el mismo curso y con igual número de estudiantes.

- El objetivo del módulo fue: Informar y difundir sobre los beneficios de las tarjetas preferenciales para adultos mayores, personas con discapacidad y estudiantes. Siendo el beneficio, la rebaja del 50% del costo del pasaje.
- Igual que en la anterior sesión se hizo una motivación introductoria y luego la actividad programada del módulo.
- Como estrategia de comunicación se usó volantes de información, sesión de debate y reflexión sobre los derechos de los sujetos beneficiados (Ver anexo 6).
- Esta fase se trabajó en el curso, de horas 11:00 a 13:00. El espacio de aplicación fue en el aula.

MÓDULO IV.

Formación de educadores viales del teleférico.

- El objetivo del módulo fue: Conformar voluntarios, instruir valores y actitudes positivas y diseñar elementos de los medios comunicacionales.
- Para la presentación del módulo se hizo una introducción motivadora del módulo y luego la actividad programada en el plan operativo.
- Como estrategia de comunicación se usó el sondeo de opinión a un pequeño grupo de estudiantes voluntarios.
- Esta sesión de trabajo se realizó en el curso, de horas 11:00 a 13:00.

Finalizada la jornada, se hizo un sondeo de opinión (ver Anexo 7) sobre el módulo a estudiantes voluntarios.

6.2. EVALUACIÓN FINAL Y SISTEMATIZACIÓN DE DATOS.

Fase 6. Evaluación final con la aplicación de la Pos prueba.

En esta la última sesión se concluyó la aplicación de la propuesta de programa, reuniendo al curso para la realización de comentarios y aclaraciones con los estudiantes participantes. Fue el momento de la retroalimentación de conocimientos sobre el transporte del teleférico de la línea roja, su importancia, usos, beneficios y las estrategias comunicacionales para la educación vial.

Finalizada la sesión de retroalimentación, se procedió a la evaluación de la propuesta de programa (Ver anexo 6) con la aplicación de un cuestionario sobre el nivel de aprendizaje de los participantes. El lugar de aplicación fue el mismo curso de la sesión última con los 28 estudiantes regulares en asistencia. También se realizó un sondeo de opinión (Ver en IV. anexo 7^a y b) para encontrar datos en profundidad de los estudiantes que participaron en curso de aplicación del programa.

Fase 7. Sistematización y análisis de datos.

En esta última fase se inició el proceso de tabulación de datos recopilados de los estudiantes del curso que participaron de las sesiones programadas. Es importante aclarar que la tabulación se hizo de la pre prueba (realizada en el mes de septiembre) y la post prueba (mes de noviembre).Y se seleccionaron las tomas fotográficas de las distintas sesiones.

CAPÍTULO VII

RESULTADOS FINALES DE LA PRE Y POS PRUEBA

Antes de comenzar con la aplicación de la propuesta de formación de educadores viales del teleférico de la línea roja a los estudiantes de la Unidad Educativa “Holanda” de la ciudad de La Paz, se empleó un cuestionario para evaluar la pre prueba que consistió en ítems de preguntas. Este instrumento se aplicó a los estudiantes del quinto curso “B” del nivel secundario, cuyos resultados fueron la base de inicio para conocer el nivel de información que tenían los estudiantes sobre el uso del teleférico y su actitud para formarse como educadores viales.

La pre prueba se aplicó un mes antes de la presentación de la propuesta de programa de formación de educadores viales del teleférico. Y la post prueba, inmediatamente después de la aplicación de la propuesta indicada.

7.1. RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO ANTES Y DESPUÉS DE LA APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

Las preguntas del cuestionario de la **pre prueba** se aplicaron a una muestra de 28 estudiantes del 5to curso “B” del nivel secundario de la Unidad Educativa “Holanda”, turno de la mañana. Los ítems de preguntas fueron 10, las mismas que se presentaron con sus respectivas respuestas, las cuales fueron tabuladas de acuerdo a sus frecuencias expresadas en porcentajes.

Después de la aplicación de la propuesta de formación de educadores viales del teleférico de la línea roja a los estudiantes de la muestra durante varias sesiones, se empleó el cuestionario de la post prueba.

Se compararon los resultados de la pre prueba con los resultados de la pos prueba para conocer si la aplicación de la propuesta de formación de educadores viales tuvo su efecto en los estudiantes, en cuanto a una mejora en el conocimiento y la importancia del

teleférico, en los beneficios de las tarjetas preferenciales y en el cambio de actitud para constituirse en educadores viales del teleférico. A continuación se presentan los ítems de preguntas del cuestionario de la pre prueba y después de la pos prueba en sus frecuencias de respuestas.

PRE PRUEBA

1. ¿Conoces qué es un teleférico?

Tabla N° 1a.
Qué es un teleférico.

Respuestas	N° Sujetos	%
a. Un sistema de transporte por cabinas colgadas por cable.	10	36
b. Un transporte rápido para las ciudades.	15	53
c. Un transporte turístico de paseo por la ciudad.	3	11
TOTAL	28	100

Los estudiantes respecto al conocimiento que tenían del transporte del teleférico, la tabla N° 1a, refleja la frecuencia de respuestas en un 36% quienes indican que el teleférico es un sistema de transporte de cabinas colgadas por cables. Otro 53% de estudiantes consideran que es un transporte rápido y un porcentaje mínimo del 11% manifiesta que es útil para viajar y pasear. En síntesis en la pre prueba, se observa que la mayoría de los estudiantes tienen un conocimiento sobre la utilidad del teleférico y el resto de los estudiantes los conceptualiza desde la perspectiva de sistema de transporte y el turismo.

POS PRUEBA

1. ¿Conoces qué es un teleférico?

Tabla N° 1b.

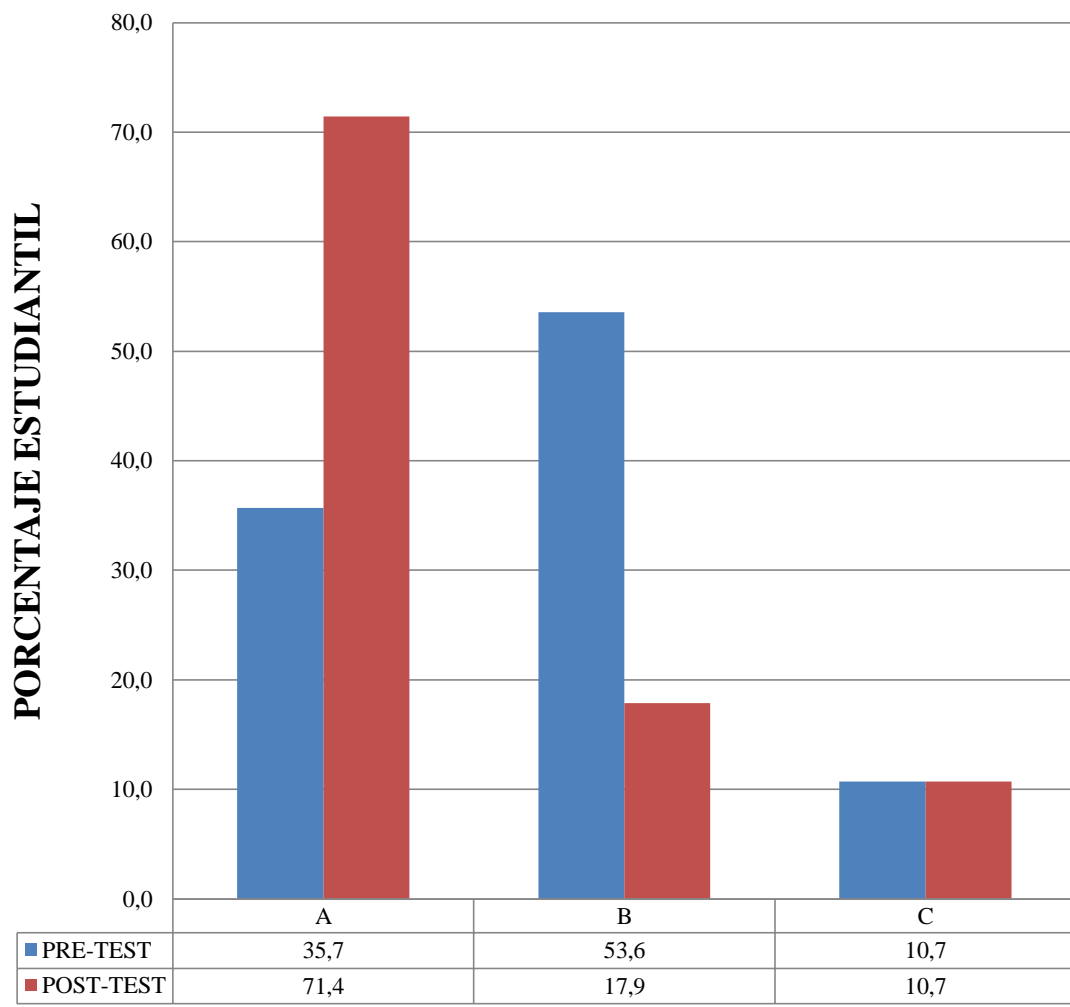
¿Qué es un teleférico?

Respuestas	N° Sujetos	%
a. Un sistema de transporte por cabinas colgadas por cable.	20	71
b. Un transporte rápido para las ciudades.	5	18
c. Un transporte turístico de paseo por la ciudad.	3	11
TOTAL	28	100

En la tabla N° 1b, las respuestas de los estudiantes respecto al conocimiento que tienen sobre el significado del transporte del teleférico, el porcentaje mayor de respuestas del 71% de estudiantes indican que el teleférico es un sistema de transporte de cabinas colgadas por cables. Otro 18% de estudiantes consideran que es un transporte que acorta la distancia entre dos ciudades; y un porcentaje mínimo del 11% manifiesta que es un transporte turístico. De manera general en la pos prueba, se observa que la mayoría de los estudiantes tienen un conocimiento más preciso sobre el significado del transporte del teleférico, en relación a las respuestas de la pre prueba.

En el siguiente gráfico se observa los resultados comparativos de la pre prueba y la pos prueba de las tablas presentadas para su mejor apreciación perceptiva.

**GRÁFICO N°1 COMPARATIVO
PREGUNTA 1**



PRE PRUEBA

2. ¿Por qué es importante el teleférico como medio de transporte?

Tabla N° 2a.

Teleférico como medio de transporte.

Respuestas	N° Sujetos	%
a. Permite llegar más temprano al lugar de destino.	20	11
b. Es un viaje rápido que evita trancaderas de vehículos.	5	18
c. No contamina el ambiente como los vehículos.	3	71
TOTAL	28	100

Los estudiantes respecto a la importancia del teleférico como medio de transporte expresan en la tabla N° 2a, en un porcentaje alto del 71% que el teleférico no contamina el ambiente. Y en un 11% manifiestan que el teleférico es importante porque permite llegar temprano a sus lugares de trabajo; pero en porcentaje menor del 18%, manifiestan que el teleférico evita trancaderas de los vehículos. En esta pre prueba, se observa que la mayoría de respuestas de los estudiantes manifiestan que la importancia del teleférico radica en no contaminar el medio ambiente.

POS PRUEBA

2. ¿Por qué es importante el teleférico como medio de transporte?

Tabla N° 2b.

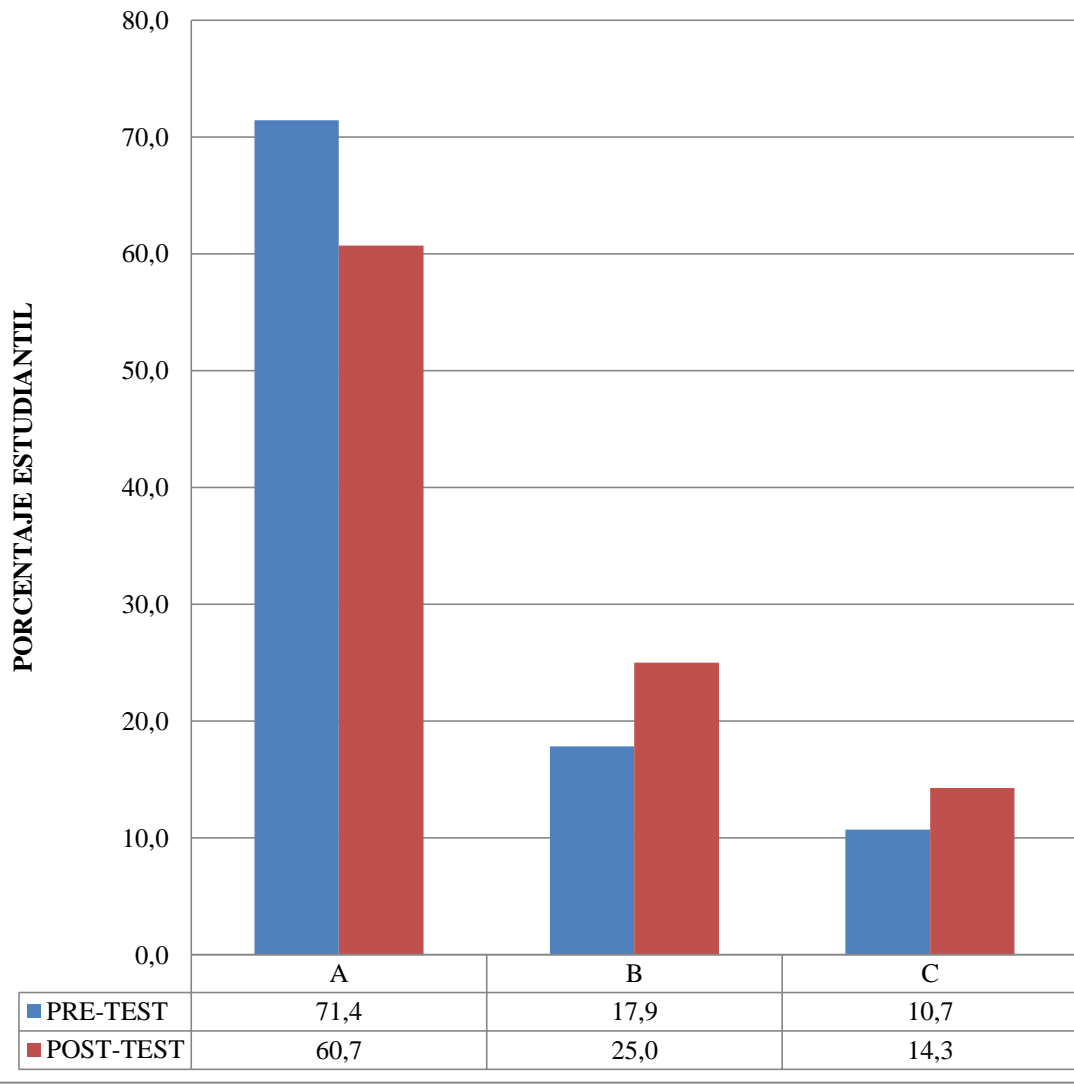
Importancia como medio de transporte.

Respuestas	N° Sujetos	%
a. Permite llegar más temprano al lugar de destino.	17	61
b. Es un viaje rápido que evita trancaderas de vehículos.	7	25
c. No contamina el medio ambiente como los vehículos.	4	14
TOTAL	28	100

Los estudiantes respecto a la importancia del teleférico como medio de transporte expresan en la tabla N° 2b, en un 61% que el teleférico es importante porque permite llegar temprano a sus lugares de trabajo; pero en porcentajes menores del 25% y 14%, manifiestan que el teleférico permite un viaje rápido porque evita trancaderas y no contamina el medio ambiente. En esta pos prueba, se observa que la mayoría de respuestas de los estudiantes manifiestan que el teleférico es un transporte que permite arribar temprano a sus fuentes laborales o sus destinos.

En resumen en la pre prueba, se observa que la mayoría de respuestas de los estudiantes manifiestan que el teleférico es importante porque no contamina el medio ambiente; en cambio, en la pos prueba manifiestan que es un transporte rápido que permite arribar temprano a sus fuentes laborales. En el siguiente gráfico se observa los resultados comparativos de la pre prueba y la pos prueba provenientes de las tablas presentadas para su apreciación perceptiva.

**GRÁFICO N° 2 COMPARATIVO
PREGUNTA 2**



PRE PRUEBA

3. ¿Conoces los derechos y obligaciones del usuario del teleférico?

Tabla N° 3a.

Conocimiento de derechos y obligaciones

Respuestas	N° Sujetos	%
a. Acatar las normas y reglamentos de uso del teleférico.	6	21
b. Atención igualitaria sin discriminación.	5	19
c. No conozco los derechos y obligaciones del usuario.	17	60
TOTAL	28	100

En la tabla N° 3a, los estudiantes manifiestan respecto al conocimiento de sus derechos y obligaciones como usuario del teleférico, en un porcentaje mayor del 60% afirman no conocerlos, y un 21% dicen que se debe acatar la normas y reglamentos del teleférico. Y un 19% expresan que se debe tener una atención sin discriminación. En esta pre prueba, la mayoría de las respuestas de los estudiantes señalan no conocer sus derechos y obligaciones sobre el uso del teleférico.

POS PRUEBA

3. ¿Conoces tus derechos y obligaciones de usuario del teleférico?

Tabla N° 3b.

Conocimiento de derechos y obligaciones

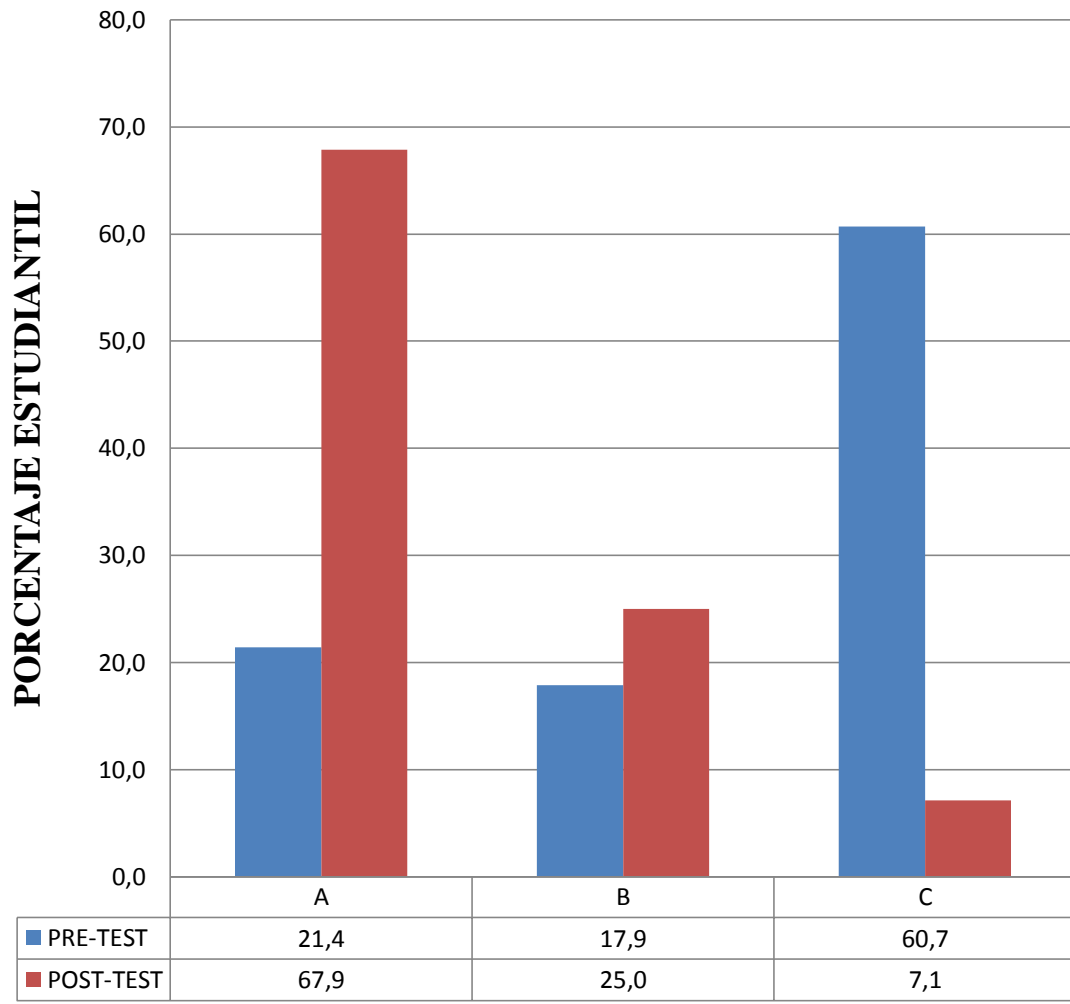
Respuestas	N° Sujetos	%
a. Acatar las normas y reglamentos de uso del teleférico.	19	68
b. Atención igualitaria sin discriminación.	7	25
c. No conozco los derechos y obligaciones del usuario.	2	7
TOTAL	28	100

En la tabla N° 3b, respecto al conocimiento de derechos y obligaciones, los estudiantes en un porcentaje mayor del 68% afirman que se debe acatar la normas y reglamentos; y en un 25% dicen que los usuarios merecen una atención igualitaria y sin discriminación y solo un 7% manifiestan no conocer sus derechos y obligaciones. En esta pos prueba, la mayoría de respuestas piden acatar las normas y reglamentos sobre el uso del teleférico.

Realizando una comparación de resultados, en la pre prueba, los estudiantes señalan no conocer sus derechos y obligaciones sobre el uso del teleférico; en cambio, después de la aplicación de la propuesta, en la pos prueba manifiestan conocer sus derechos y obligaciones como usuario.

En el siguiente gráfico se observa los resultados comparativos de la pre prueba y la pos prueba provenientes de las tablas presentadas para una mejor apreciación.

**GRÁFICO N° 3 COMPARATIVO
PREGUNTA 3**



PRE PRUEBA

4. ¿Cuáles son los beneficios de las tarjetas preferenciales para adultos mayores y personas con discapacidad?

Tabla N° 4a.

Beneficios para adultos mayores y personas con discapacidad.

Respuestas	N° Sujetos	%
a. Permiten tener trato preferencial en viajes.	4	14
b. Con las tarjetas preferenciales bajan los costos.	6	22
c. No conozco las tarjetas preferenciales.	18	64
TOTAL	28	100

En la tabla N° 4a, los estudiantes manifiestan respecto a los beneficios de las tarjetas preferenciales para adultos mayores y personas con discapacidad, en un porcentaje mayor del 64% expresan no conocer los beneficios. Y en porcentajes menores del 22% y del 14% expresan que con las tarjetas bajan los costos y tener un trato preferencial. En los mayores porcentajes de respuestas, los estudiantes dicen no conocer los beneficios de las tarjetas preferenciales en detalle.

POS PRUEBA

4. ¿Conoces los beneficios de las tarjetas preferenciales para los adultos mayores y personas con discapacidad?

Tabla N° 4b.

Beneficio de tarjetas preferenciales para adultos mayores y personas con discapacidad.

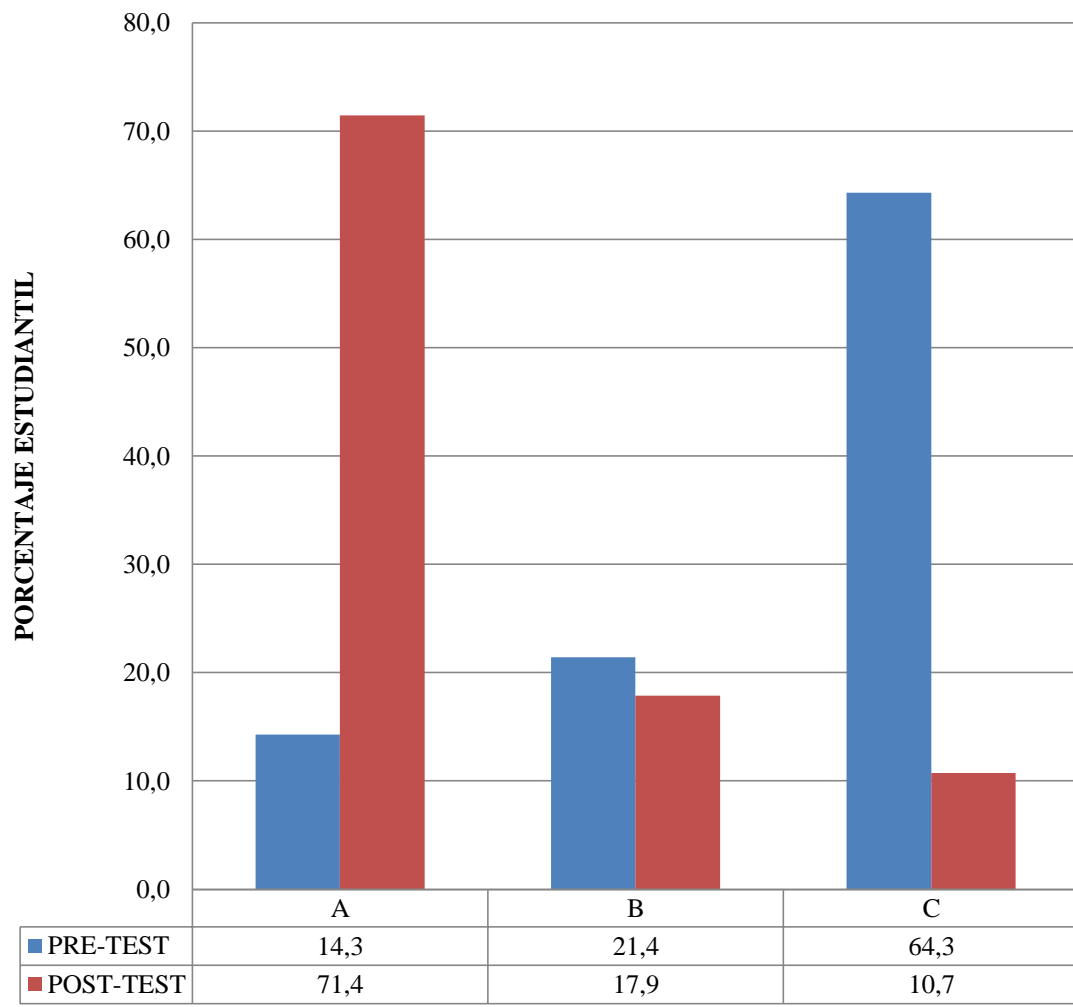
Respuestas	N° Sujetos	%
a. Permiten tener trato preferencial en viajes.	20	71
b. Con las tarjetas preferenciales bajan los costos.	5	18
c. No conozco las tarjetas preferenciales.	3	11
TOTAL	28	100

En la tabla N° 4b, respecto al beneficio de tarjetas preferenciales para adultos y personas con discapacidad, en un 71%, los estudiantes contestan que existe un trato preferencial en los viajes, en un 18% opinan que con las tarjetas se bajan los pasajes. Y en un bajo porcentaje del 11% manifiestan que las tarjetas deben ser recargadas para beneficiarse del costo. En la pos prueba, la mayoría de respuestas de los estudiantes piden exigir un buen trato en sus viajes por el teleférico.

Realizando una comparación de resultados, en la pre prueba los estudiantes señalan no conocer los beneficios de las tarjetas preferenciales; en cambio, en la pos prueba manifiestan tener buen trato con las tarjetas preferenciales.

En el siguiente gráfico se observa los resultados comparativos de la pre prueba y la pos prueba provenientes de las tablas presentadas para una mejor apreciación.

**GRÁFICO N° 4 COMPARATIVO
PREGUNTA 4**



5. ¿En qué consiste el beneficio del teleférico para los estudiantes?

Tabla N° 5a.

Beneficios para estudiantes.

Respuestas	N° Sujetos	%
a. Comprando tarjetas se paga menos.	10	36
b. Llegar más rápido al colegio y a nuestras casas.	4	14
c. No conozco los beneficios para estudiantes.	14	50
TOTAL	28	100

En la tabla N° 5a, los estudiantes manifiestan respecto a los beneficios de las tarjetas preferenciales, en un porcentaje mayor del 50% expresan no conocer los beneficios de las tarjetas preferenciales; seguido de un 36% que señalan que con las tarjetas preferenciales se paga menos. Y en un porcentaje menor del 4% manifiestan que el beneficio es llegar más rápido al colegio. En las respuestas los mayores porcentajes está en que los estudiantes manifiestan no conocer los beneficios de las tarjetas preferenciales.

POS PRUEBA

5. ¿En qué consiste el beneficio del teleférico para los estudiantes?

Tabla N° 5b.

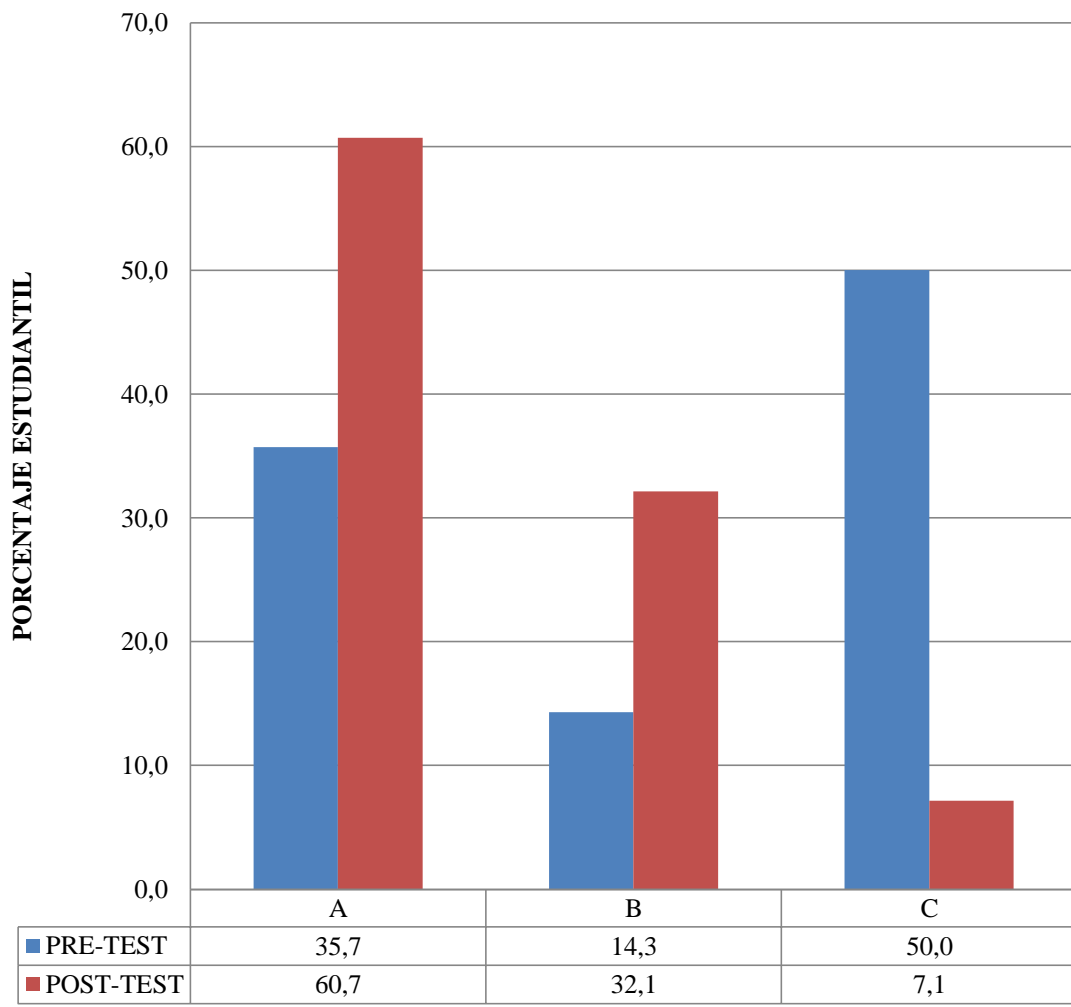
Beneficios para los estudiantes.

Respuestas	N° Sujetos	%
a. Comprando tarjetas se paga menos.	17	61
b. Llegar más rápido al colegio y a nuestras casas.	9	32
c. No conozco los beneficios para estudiantes.	2	7
TOTAL	28	100

Respecto al beneficio de las tarjetas preferenciales para los estudiantes, se observa en la tabla N° 5b, que en un mayor porcentaje, del 71%, los estudiantes contestan que con el descuento del 50% se ahorra dinero y tiempo; seguido de 25% que expresan que para las tarjetas se deben cumplir sus requisitos. Y finalmente, en un bajo porcentaje del 14% manifiestan que con las tarjetas se llega más rápido a su destino. En la pos prueba, las respuestas altas señalan que con las tarjetas se ahorra dinero en el transporte del teleférico.

En la comparación de resultados, en la pre prueba los estudiantes señalan no conocer los beneficios de las tarjetas preferenciales; en cambio en la pos manifiestan que con las tarjetas se ahorra tiempo y dinero. En el siguiente gráfico se observa los resultados comparativos de la pre prueba y la pos prueba provenientes de las tablas presentadas para una mejor apreciación.

**GRÁFICO N° 5 COMPARATIVO
PREGUNTA 5**



PRE PRUEBA

6. ¿Con la información que existe sobre el teleférico, te gustaría ser un educador vial?

Tabla N° 6a.

Deseo de ser educador vial.

Respuestas	N° Sujetos	%
a. Me gustaría aprender y enseñar el buen uso del teleférico.	5	18
b. Para ayudar a cuidar las estaciones de servicio.	4	14
c. No me gustaría por no tener tiempo y paciencia.	19	68
TOTAL	28	100

En la tabla N° 6a, los estudiantes expresan sobre su deseo de constituirse en educadores viales, en un porcentaje mayor del 68% expresan que no les gustaría por no tener tiempo y paciencia; seguido de porcentajes menores del 18% y 14%, que expresan que sí les gustaría porque deben aprender y enseñar sobre el uso del teleférico y para cuidar las estaciones de servicio. En las respuestas de mayores porcentajes prevalece que a los estudiantes no les agrada constituirse en educadores viales, porque no tienen tiempo y paciencia.

POS PRUEBA

3. ¿Con la información que existe sobre el teleférico, te gustaría ser un educador vial?

Tabla N° 6b.

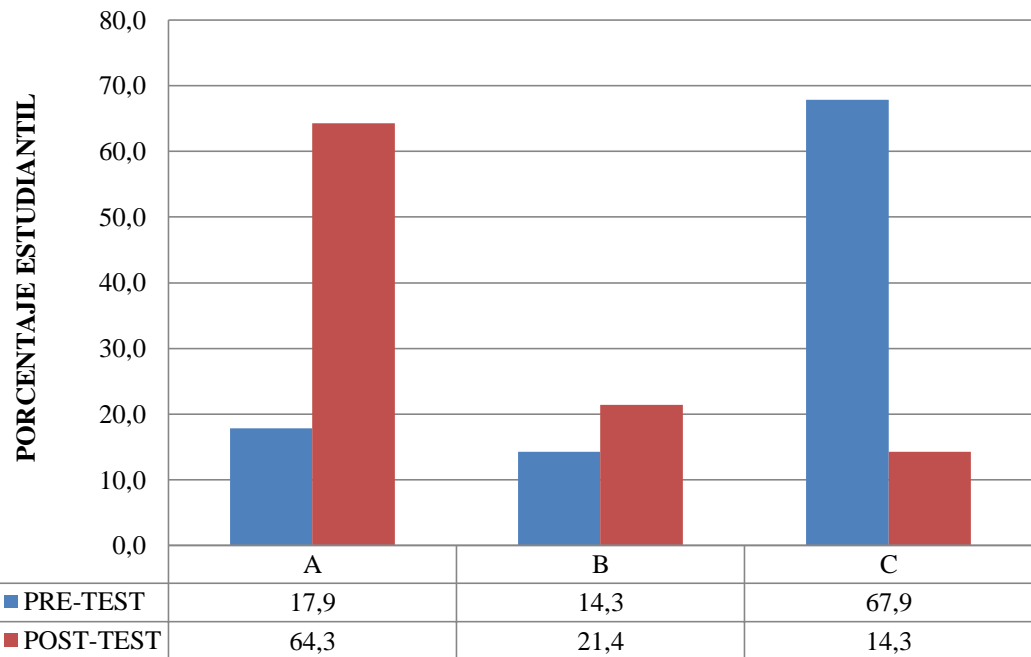
Deseo ser educador vial.

Respuestas	N° Sujetos	%
a. Me gustaría aprender y enseñar el buen uso del teleférico.	18	64
b. Para ayudar a cuidar las estaciones de servicio.	6	22
c. No me gustaría por no tener tiempo y paciencia.	4	14
TOTAL	28	100

En la tabla N° 6b, se observa en un porcentaje mayor del 64% expresan que sí les gustaría enseñar a los usuarios el buen uso del teleférico y, en un 22% y el 14% señalan que la educación vial permita cuidar las instalaciones de las estaciones y que no les gustaría ser educadores viales. En la pos prueba prevalece el deseo de constituirse en educadores viales para enseñar el buen uso del teleférico.

En la comparación de resultados, en la pre prueba los estudiantes señalan que no les agrada constituirse en educadores viales, porque no tienen tiempo ni paciencia; en cambio, en la pos prueba, manifiestan que les gustaría ser educadores viales para enseñar a los usuarios el buen uso del teleférico. En el siguiente gráfico se observa los resultados comparativos de la pre prueba y la pos prueba provenientes de las tablas presentadas para una mejor comprensión.

**GRÁFICO N° 6 COMPARATIVO
PREGUNTA 6**



PRE PRUEBA

7. ¿Por qué será necesario un educador vial para el teleférico?

Tabla N° 7a.

Necesidad de educador vial.

Respuestas	N° Sujetos	%
a. Para educar a la población sobre el buen uso del teleférico.	7	25
b. No se necesita porque el uso del teleférico es fácil.		
c. Habría dificultades para reclutar voluntarios.	9	32
	12	43
TOTAL	28	100

En la tabla N° 7a, los estudiantes expresan sobre la necesidad de un educador vial, en un mayor porcentaje del 43% señalan que habría dificultades de reclutar voluntarios; y en los otros porcentajes del 32% y 25%, afirman que no es necesario; seguido de porcentajes menores, del 18% y 14%, que expresan que sí les gustaría educar a la población. Se observa que las respuestas de mayores porcentajes expresan que no se podría reclutar voluntarios.

POS PRUEBA

7. ¿Por qué será necesario un educador vial para el teleférico?

Tabla N° 7b.

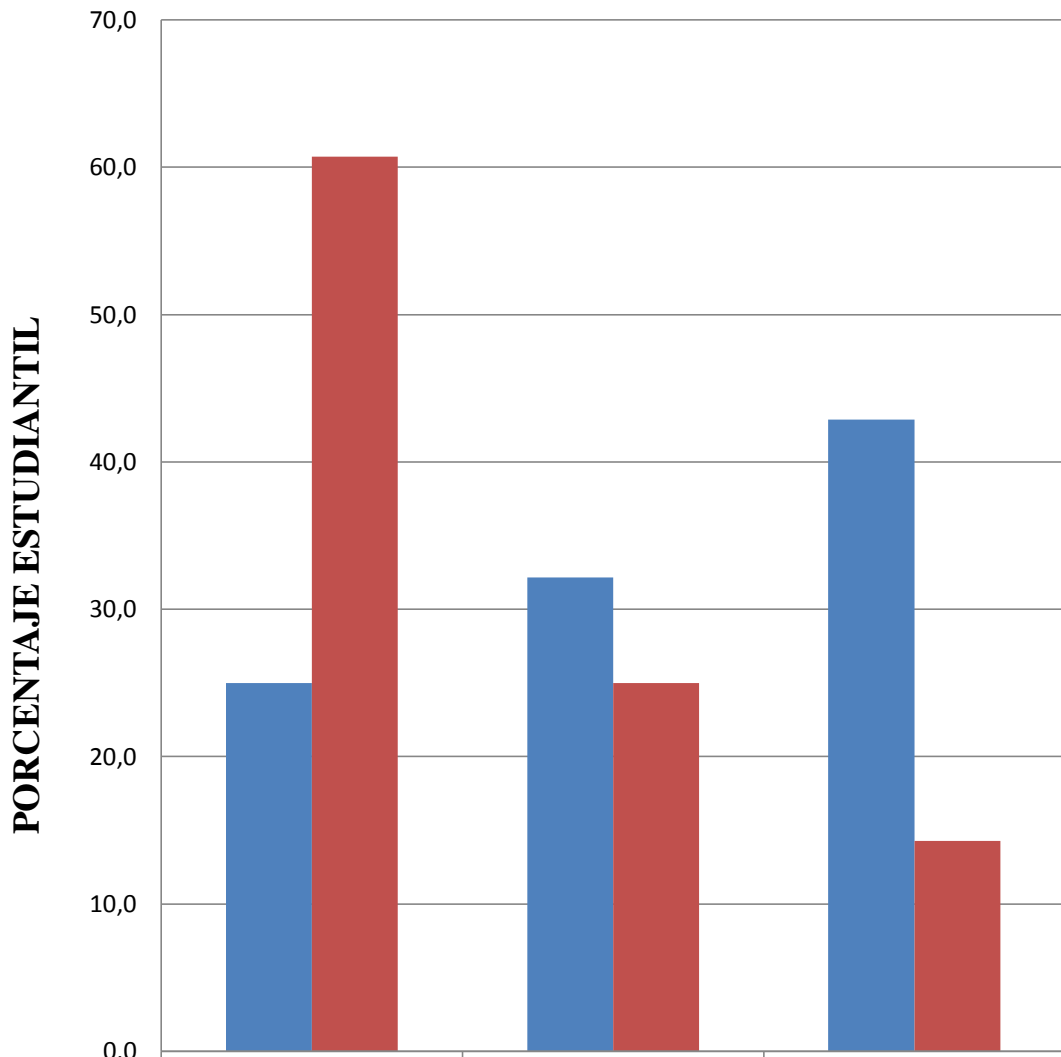
Necesidad de educador vial.

Respuestas	N° Sujetos	%
a. Para educar a la población sobre el buen uso del teleférico	17	61
b. No se necesita porque uso del teleférico es fácil.	7	25
c. Habría dificultades para reclutar voluntarios.	4	14
TOTAL	28	100

Se observa en la tabla N° 7b, que los estudiantes con el mayor porcentaje del 61% expresan la necesidad de contar con educadores viales para orientar a la población; y en otro porcentaje del 25% dicen que no se requiere de educadores y en un mínimo del 14% expresan que habría obstáculos de motivar a los estudiantes para formarse en educadores viales. En las respuestas de la pos prueba existe la necesidad de educadores viales para orientar el buen uso del transporte por cable.

En la comparación de resultados, en la pre prueba los estudiantes señalan que no se podría reclutar voluntarios para educadores viales, en cambio en la pos prueba existe la necesidad de educadores viales para orientar a la población de usuarios para el buen uso del teleférico. En el siguiente gráfico se observa los resultados comparativos de las tablas de una manera visual para su apreciación.

**GRÁFICO N° 7 COMPARATIVO
PREGUNTA 7**



	A	B	C
PRE-TEST	25,0	32,1	42,9
POST-TEST	60,7	25,0	14,3

PRE PRUEBA

8. ¿Qué necesita conocer un educador vial?

Tabla N° 8a.

Conocimientos para educador vial.

Respuestas	N° Sujetos	%
a. Conocer beneficios de las tarjetas preferenciales.	5	18
b. Conocer derechos y obligaciones del usuario.	4	14
c. No conozco la función del educador vial.	19	68
TOTAL	28	100

En la tabla N° 8, los estudiantes expresan sobre el contenido a conocer sobre la educación vial, al respecto el mayor porcentaje del 68% expresan que no conocen la función del educador vial; y en los otros porcentajes del 18% y 14%, los estudiantes afirman conocer los beneficios de las tarjetas preferenciales y saber los derechos y obligaciones de los usuarios. Se observa en la mayoría de las respuestas que los estudiantes desconocen la función de los educadores viales.

POS PRUEBA.

8. ¿Qué se necesita conocer para ser un educador vial?

Tabla N° 8b.

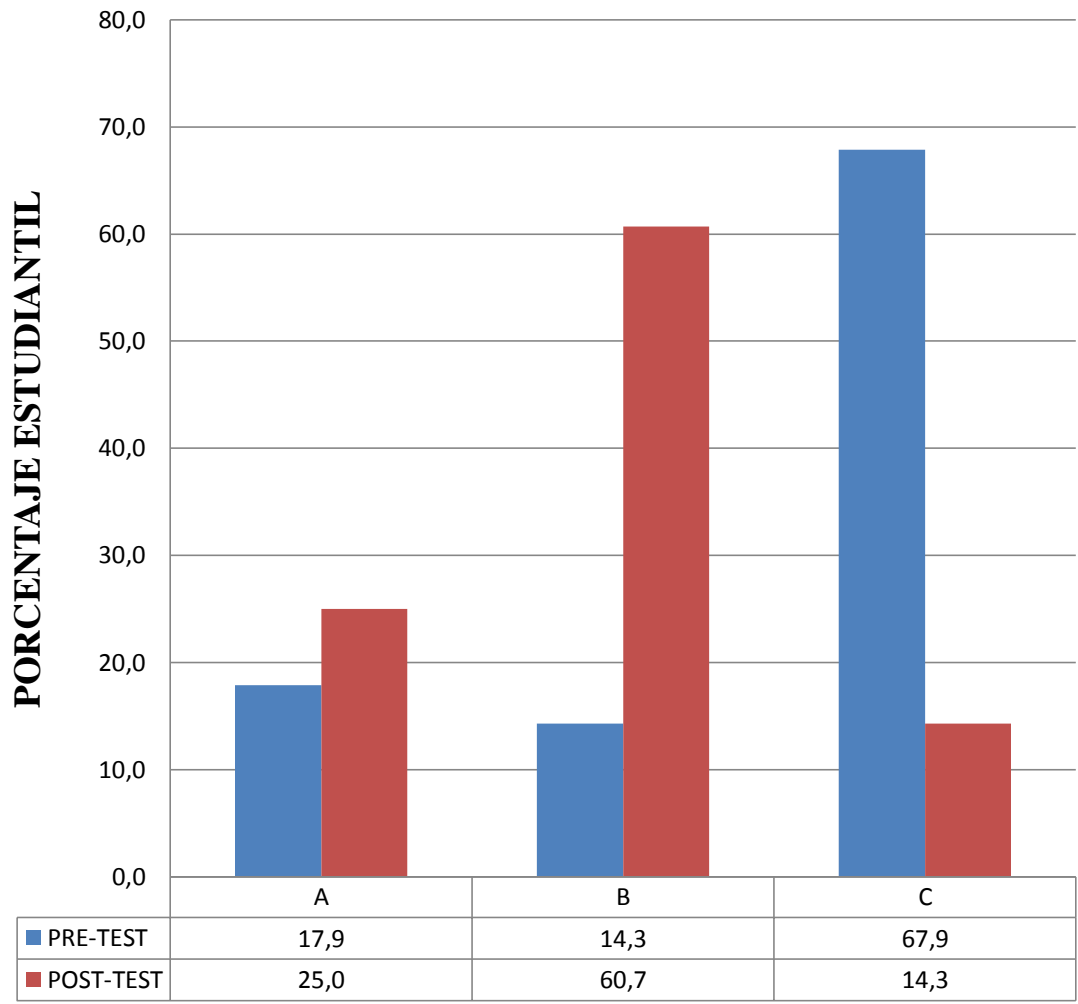
Conocimientos para un educador vial.

Respuestas	N° Sujetos	%
a. Conocer los beneficios de tarjetas preferenciales.	7	25
b. Conocer derechos y obligaciones del usuario.	17	61
c. No conozco la función del educador vial.	4	14
TOTAL	28	100

Se observa en la tabla N° 8, que los estudiantes en el mayor porcentaje del 61% expresan que el educador vial debe conocer los derechos y obligaciones de los usuarios; seguido del 25% que manifiestan que se debe conocer los beneficios de las tarjetas preferenciales, aunque un mínimo, del 14%, aseguran no conocer la función del educador vial. En los resultados de la pos prueba prevalece que el educador vial debe conocer los derechos y obligaciones del usuario.

Comparando los resultados en la pre prueba los estudiantes señalan no conocer la función del educador vial; en cambio en la pos prueba indican que los educadores viales deben conocer los derechos y obligaciones de los usuarios del teleférico. En el siguiente gráfico se observa los resultados comparativos de las tablas de una manera visual para su apreciación.

**GRÁFICO N° 8 COMPARATIVO
PREGUNTA 8**



PRE PRUEBA

9. ¿Quiénes deben recibir con preferencia la educación vial?

Tabla N° 9a.

Para quién es la educación vial.

Respuestas	N° Sujetos	%
a. Los estudiantes de primaria y secundaria.	3	11
b. Las personas adultas mayores y personas con discapacidad.	5	18
c. Todos los usuarios en general.	20	71
TOTAL	28	100

En la tabla N° 9a, los estudiantes en el mayor porcentaje del 71% dicen que la educación vial debe beneficiar a todos los usuarios, y en porcentajes menores del 18% y el 11% respectivamente, manifiestan que deben estar dirigidos a adultos mayores y personas con discapacidad, como a los estudiantes de secundaria. En las respuestas de mayores porcentajes señalan que deben estar dirigidos a todos los usuarios.

POS PRUEBA

9. ¿Quiénes deben recibir con preferencia educación vial?

Tabla N° 9b.

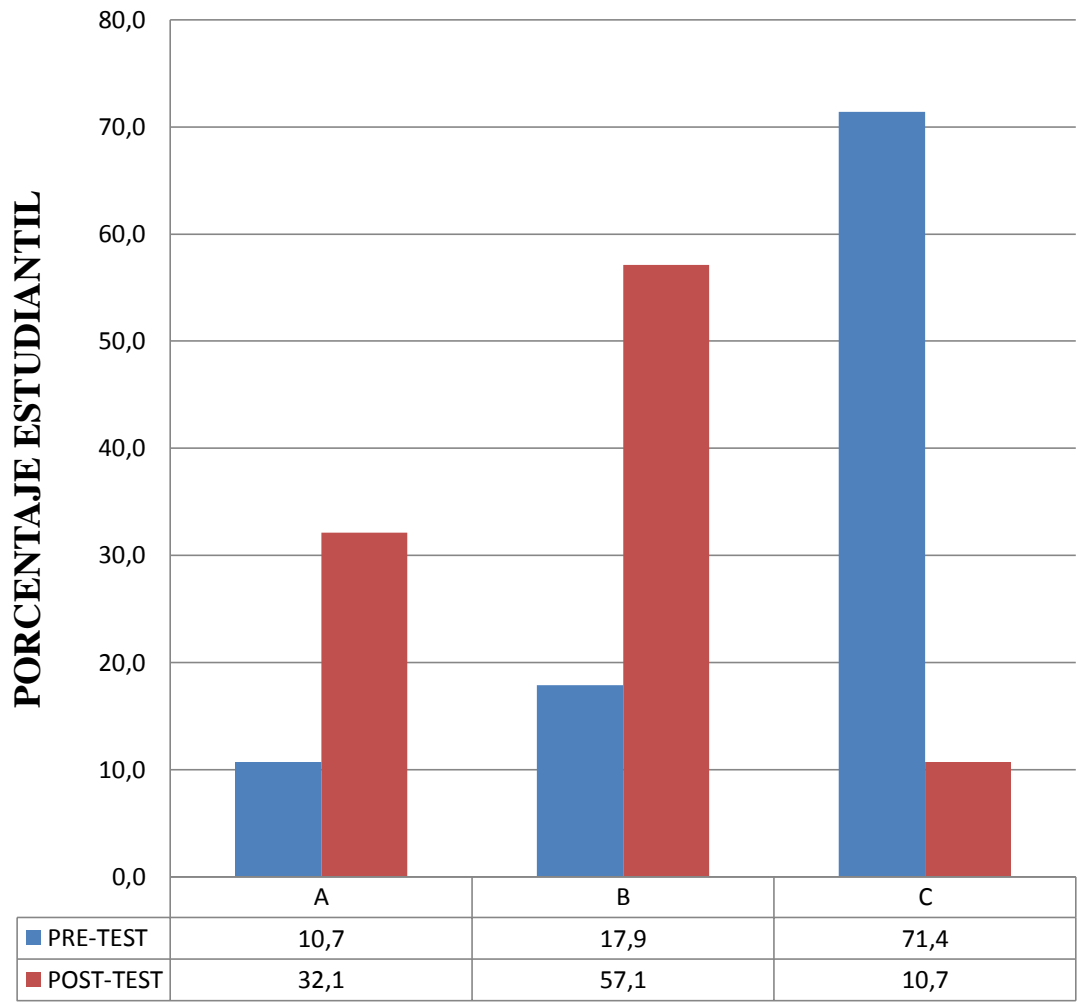
Preferencia para la educación vial.

Respuestas	N° Sujetos	%
a. Los estudiantes de primaria y secundaria.	9	32
b. Adultos mayores y personas con discapacidad.	16	57
c. Todos los usuarios en general.	3	11
TOTAL	28	100

En la tabla N° 9b, en los resultados con mayor porcentaje del 57% expresan que los adultos mayores y las personas con discapacidad requieren orientación vial; el 32% los estudiantes de primaria y secundaria, finalmente un 11% expresan que se debe orientar a todo usuario del teleférico. El resumen del cuadro señala que requieren de la educación vial, adultos mayores y personas con discapacidad.

Comparando los resultados, en la pre prueba los estudiantes señalan que todo usuario necesita de educación vial; y en la pos prueba necesitan de orientación vial los adultos mayores y las personas con discapacidad. En el siguiente gráfico se observa los resultados comparativos de las tablas de una manera visual.

**GRÁFICO N° 9 COMPARATIVO
PREGUNTA 9**



PRE PRUEBA.

10.- ¿De qué medios de comunicación requiere la educación vial?

Tabla N° 10a.

Medios de comunicación para la educación vial.

Respuestas	N° Sujetos	%
a. Mediante medios de comunicación de la radio y televisión.	15	53
b. Mediante medios electrónicos de redes sociales.	5	18
c. No conozco medios de comunicación en educación vial.	8	29
TOTAL	28	100

En la tabla N° 10a, relacionados los medios de comunicación a emplearse en la educación vial, el mayor porcentaje del 53%, expresan que se empleen la radio y la televisión, y en porcentajes menores del 29% y el 18% respectivamente, opinan no conocer los medios de comunicación apropiados, como las redes sociales.

POS PRUEBA.

10. ¿De qué medios de comunicación requiere la educación vial?

Tabla N° 10b.

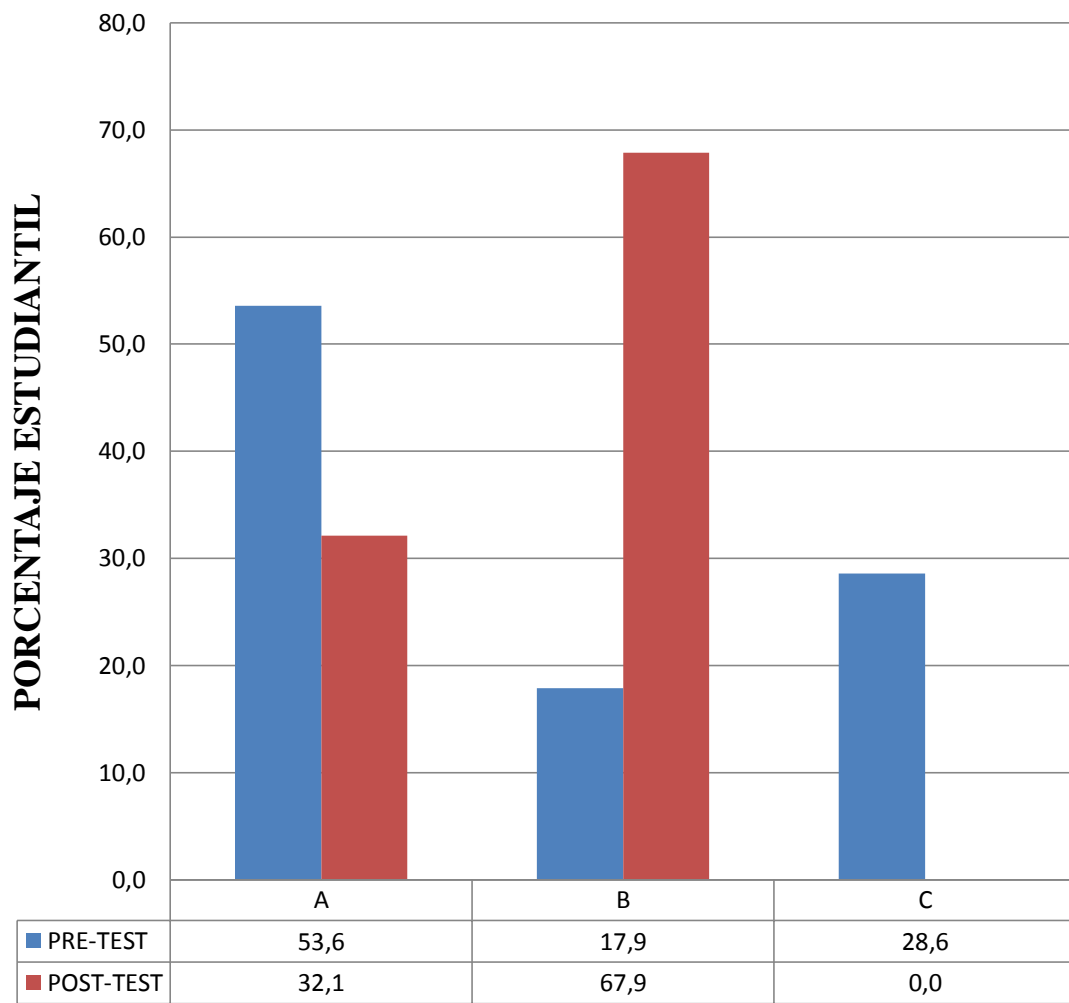
Elementos y medios para la educación vial.

Respuestas	N° Sujetos	%
a. Mediante medios de comunicación de la radio y televisión.	9	32
b. Mediante medios electrónicos de redes sociales.	19	68
c. No conozco los medios de comunicación en educación vial.	0	0
TOTAL	28	100

En la tabla N° 10b, los resultados con alto porcentaje del 68% expresan que la educación vial requieren de medios masivos como las redes sociales, el Facebook; le sigue el 32% en el que manifiestan que se debe usar la radio y la televisión y, ninguno dice que desconoce los medios adecuados para la educación vial. En la pos prueba, resalta el porcentaje mayor de los que manifiestan que el medio adecuado a usarse son las redes sociales.

Comparando los resultados, en la pre prueba los estudiantes indican con preferencia la radio y la televisión, por su lado, en la pos prueba los estudiantes prefieren las redes sociales. En el siguiente gráfico se observa los resultados comparativos de las tablas de una manera visual.

**GRÁFICO N° 10 COMPARATIVO
PREGUNTA 10**



7.2. RESPUESTAS DEL SONDEO DE OPINIÓN.

Después de aplicado el programa de educadores viales del teleférico a los estudiantes de la Unidad Educativa “Holanda”, se realizó un sondeo de opinión con respuestas variadas.

A continuación se presentan las respuestas del sondeo de opinión más relevantes.

- “El programa presentado al curso me parece interesante, muchos no han subido al teleférico y necesitan una orientación para su uso, ahora me gustaría ser un guía del teleférico”.
- “Todo lo que nos han informado, con los trípticos, las fotografías y estos volantes, nos permiten a nosotros y la gente conocer a profundidad lo que es el teleférico y de cómo usarlo desde la ex estación a El Alto”
- “Las fotos, los papeles que nos han presentado, también se deben repartir donde se inicia y termina el teleférico. Las personas podrían conocer mejor sobre el teleférico y al viajar llegarían más rápido a sus trabajos y a sus casas”
- “Lo que nos están enseñando, con las fotografías, los volantes y otras orientaciones, se deben presentar también en las otras escuelas y colegios, especialmente a los niños tienen que ser orientados, porque hay estudiantes que viven en el Alto y estudian en la ciudad de La Paz”.
- ”No solamente se debe orientar a los estudiantes, sino también a las personas mayores de la ciudad. Los que nos están presentando, deben exponerse en las estaciones para pasajeros del teleférico”
- “También se deben exponer en El Alto, en la entrada al teleférico, porque la gente del Alto necesita mucho conocer sobre el teleférico, especialmente los beneficios de las tarjetas, puesto que rebaja de la mitad del precio del pasaje”
- “El programa sobre educadores viales del teleférico que nos han presentado es muy interesante. Creo me voy a animar a ser una guía del teleférico, aquí en la parada de la Entre Ríos, porque está cerca del colegio Holanda”.

- “Me ha gustado las fotografías que sobre el teleférico de La Paz, y de otros países. Nuestro teleférico es muy lindo para ver la hoyada y ver casi toda la ciudad, lo que antes solo se veía de la Ceja de El Alto”.
- “En los lugares de ingreso y salida se deberían distribuir los volantes y los trípticos, porque nos hace conocer las ventajas como pasajero, por su rapidez de transporte y por los precios rebajados para los estudiantes, ancianos y discapacitados, como nos explicaron”.
- “El teleférico es un transporte masivo que atrae mucho al turismo, y desde la cabina se tiene una vista espectacular de la geografía de la ciudad, sus montañas y los cerros que rodean a La Paz, que lindo es”
- “Yo he subido al Alto, y el transporte es rápido y cómodo. Frente a las trancaderas es el mejor servicio de pasajeros hacia El Alto o cuando bajamos hacia la ciudad de La Paz.”
- “Merece la pena subir al teleférico, es lindo, Desde arriba se tienen vistas bonitas de las laderas de toda la ciudad. Pero el viaje termina en poco tiempo, uno quisiera que siga el viaje; rápidamente llegamos a nuestro destino.”
- “Con el teleférico, la ciudad parece adelantado, con sus edificios y sus barrios centrales y de los costados. Los paceños y alteños podemos llegar a nuestro destino en pocos minutos, lo que sería más tiempo con los minibuses o los micros.”
- “Las instalaciones del teleférico son muy limpias, ordenadas, y creo que garantizan tu seguridad de pasajero. Es muy sorprenderte ver La Paz desde arriba y, nos sentimos orgullosos de La Paz. Los que no han subido a las cabinas deberían hacerlo”.
- “El teleférico es muy lindo para conocer La Paz; su vistas son muy hermosas de la ciudad y parte de El Alto. Me gustaría comprar una tarjeta que nos beneficia como estudiantes, pero también a los ancianos y personas discapacitadas”

De la presentación del sondeo de opinión, tras su análisis, se infieren las apreciaciones sobre el programa de formación de educadores viales, las que como síntesis conclusivas, se tienen:

- La aplicación del programa motivó a muchos estudiantes para constituirse en guías del teleférico.
- Los medios comunicacionales (trípticos, cartillas, volantes y fotografías) tienen mensajes que orientan sobre los beneficios como transporte y como rebaja económica del precio del pasaje del servicio.
- Se invitan a los estudiantes y personas mayores a viajar por el teleférico, por la rapidez del servicio y por constituirse en un viaje de turismo de la ciudad de La Paz y parte de El Alto.
- El viaje por el teleférico permite ver desde la altura lo grandioso y bello de la ciudad de La Paz.
- Del programa de educadores viales del teleférico, además de los colegios, se debería exponer en las estaciones de servicio de la línea roja para los pasajeros.
- El teleférico de la línea roja se constituye en el mejor servicio de turismo de la ciudad.

CAPÍTULO VIII.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. CONCLUSIONES.

Los resultados del diagnóstico constituyeron la base para la elaboración de la propuesta de programa de formación de educadores viales del teleférico de la línea roja, basada en estrategias de comunicación, cuya aplicación en los estudiantes de la Unidad Educativa “Holanda”, fue objeto de valoración mediante los cuestionarios de la pre prueba y la pos prueba.

La presentación de resultados del cuestionario de la pre y pos prueba, después de la aplicación en los estudiantes del 5to curso “B”, la propuesta de programa de educadores viales, en estrategias de comunicación para uso del teleférico, línea roja, toma en cuenta los objetivos específicos de la investigación, y con ellos lograr el objetivo general del Proyecto de Grado.

A continuación se presentan las conclusiones basadas en los resultados relevantes encontrados en el diagnóstico y la evaluación del programa de formación de educadores viales del teleférico en estrategias de comunicación.

CONDUCTAS DE USUARIOS EN LAS ESTACIONES DE “MI TELEFÉRICO”

Los resultados del diagnóstico relacionados con la conducta de los usuarios en las estaciones terminales, particularmente en el uso de las cabinas, fueron sintéticamente los siguientes:

- La conducta de los usuarios en las estaciones de servicio del teleférico develó, que gran parte de los usuarios, hacen fila ordenadamente para comprar boletos en caja, sin embargo existen en las filas, algunas personas distraídas que no mantienen el orden.

- Los resultados encontrados sostienen, que algunos usuarios, ingresan muy rápido a las cabinas, sin tomar ninguna precaución contra los accidentes.
- Dentro las cabinas se observaron conductas inadecuadas de gente que desconoce las normas de uso del teleférico, cómo el de echarse en los asientos de las cabinas, pararse para tomarse fotografías, comer alimentos dentro de estos espacios públicos y la falta de control de los hijos menores, entre otros.

ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA USO DEL TELEFÉRICO, LÍNEA ROJA, EN LAS ESTACIONES TERMINALES.

Sobre los medios de información que existen en las estaciones, en cuanto a su ubicación y contenido, nuestro diagnóstico encontró los siguientes aspectos:

- Si existen carteles y avisos relacionados con la propaganda del teleférico y muy pocas señalizaciones hacia las cajas y cabinas que están distantes.
- El análisis sobre los mensajes de los medios de información en cuanto a la educación vial señala que no existen mensajes de prevención de accidentes, derechos y obligaciones del usuario y conductas adecuadas.
- No se observó mensajes relacionados con los beneficios preferenciales de las tarjetas para adultos mayores, personas con discapacidad y estudiantes.

NECESIDAD DE EDUCADORES VIALES DEL TELEFÉRICO.

Los resultados del diagnóstico sobre la necesidad de educadores viales del teleférico, señalan determinadas conductas y actitudes inadecuadas que atentan al buen uso y mantenimiento del servicio del teleférico, siendo las siguientes:

- La falta de conductas de orden hacia las cabinas, y la ausencia de señalizaciones para llegar a las mismas.
- Conductas de ligereza y torpeza en el ingreso hacia las cabinas, con el peligro de sufrir algún accidente.

- Conductas inapropiadas dentro las cabinas que incomodan a otras personas, ya que vulneran las normas relacionadas con los derechos y obligaciones del usuario en el uso del teleférico.

Por los resultados encontrados en la presente investigación, urge la necesidad de una orientación para el usuario en el buen uso del teleférico de la línea roja, con lo que se respalda la implementación de una propuesta de programa de formación de educadores viales del teleférico en estrategias de comunicación.

DESARROLLO DE PROPUESTA DE PROGRAMA DE ESTRATEGIA COMUNICACIONAL PARA FORMACIÓN DE EDUCADORES VIALES.

La aplicación de la propuesta de formación de educadores viales del teleférico, recogió datos, de las expectativas mediante el sondeo de opinión a los estudiantes cuyos resultados son los siguientes:

- Existe interés por conocer las características del teleférico ante el caos vehicular y la conexión rápida entre las ciudades de La Paz y El Alto.
- Existe expectativas sobre la aplicación de la propuesta de programa de formación de educadores viales, para satisfacer la necesidad de contar con información sobre el teleférico y de orientación sobre las conductas y actitudes sobre el buen uso de las cabinas y mantenimiento del servicio en las distintas terminales.
- El programa da a conocer los beneficios como medio de transporte, por la rapidez del viaje y, como beneficios económicos preferenciales para las personas de la tercera edad, personas con discapacidad y estudiantes, como el cuidado del medio ambiente con ausencia de contaminación.
- Los estudiantes manifestaron sobre los fines turísticos de la ciudad de La Paz, puesto que desde el teleférico se observa las características topológicas, geográficas y atractivos turísticos de la urbe paceña. También se motiva el

turístico interno y externo de la feria de la zona 16 de julio de los días jueves y domingos.

- Con el teleférico los estudiantes descubrieron la belleza de nuestra ciudad maravilla del mundo. También manifestaron que este medio de transporte incentivara el turismo interno de nuestro país. Actualmente ya se observa una numerosa presencia de turistas, especialmente jóvenes, en la extensa feria alteña.

EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE PROGRAMA DE EDUCADORES VIALES DEL TELEFÉRICO.

La aplicación de la propuesta de programa de formación de educadores, fue evaluada mediante la aplicación del cuestionario pre y pos prueba, cuyos resultados relevantes expresan lo siguiente:

- En la pre prueba, se observa que el mayor porcentaje de respuestas de los estudiantes manifiestan que el teleférico es importante porque no contamina el ambiente; en cambio, en el cuestionario de la pos prueba ponen importancia como medio rápido de transporte, porque le permite arribar temprano y a tiempo a sus distintas actividades.
- Los mayores porcentajes de respuestas en la pre prueba se centraron en los beneficios económicos preferenciales para usuarios particulares, por su lado los resultados en la pos prueba pusieron mayor énfasis en el buen trato usando las tarjetas preferenciales.
- La necesidad de educadores viales del teleférico, en la pre prueba se manifestó la resistencia a constituirse en educadores viales, arguyendo falta de tiempo, en cambio en la pos pruebas, se despertó la motivación para participar como educadores viales para orientar a la población usuaria, especialmente a las personas de la tercera edad y escolares para el buen uso del teleférico.
- Las estrategias de comunicación que deben usar los educadores viales, en la pre prueba se halló la preferencia por la radio y la televisión, en cambio, en la pos

pruebas los estudiantes prefieren las redes sociales, además continuar empleando los medios tradicionales como los impresos, junto a lo moderno de las redes sociales.

Con los resultados encontrados anteriormente, el objetivo general habría logrado lo que se propone, puesto que la formación de educadores viales del teleférico en estrategias de comunicación, crea las expectativas de orientar las conductas adecuadas para el uso de las cabinas y el cuidado de las estaciones terminales del teleférico, línea roja.

8.2. RECOMENDACIONES DEL COMPORTAMIENTO DE LOS USUARIOS.

La propuesta de educación vial del teleférico debe implementarse y aplicarse en otros cursos de la unidad educativa donde se efectuó la experiencia del programa. A su vez, se replique en otras unidades educativas de la ciudad de La Paz y El Alto. Se elaboren programas de educación vial teleférico similar para los distintos niveles educativos, primario y la secundaria. Y también emplear spots televisivos de pocos minutos para la población en general en el canal estatal y la red universitaria.

DE LOS EDUCADORES VIALES.

Los resultados de la investigación sugieren que los mejores educadores viales deben ser los estudiantes del nivel secundario. La presente propuesta debe constituir una muestra para las otras instituciones gubernamentales y municipales, en sus unidades de transporte y viabilidad, invitándoles a realizar campañas masivas de educación vial del teleférico.

DE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN.

En las estaciones de servicio del teleférico deben incrementarse los medios de información y exponerse en lugares visibles en dichas instalaciones. Se sugiere la implementación de medios llamativos de estrategias de comunicación para la prevención

de accidentes, los beneficios como transporte en la interconexión entre las ciudades de La Paz y El Alto, los beneficios económicos con las tarjetas preferenciales y la necesidad de protección del teleférico, como medio de transporte y turismo, por constituirse en un patrimonio departamental y boliviano.

DE LAS TARJETAS PREFERENCIALES.

Difundir ampliamente el conocimiento de las ventajas del teleférico como medio de transporte y los beneficios económicos de las tarjetas preferenciales y de buen trato para personas de la tercera edad, personas con discapacidad y estudiantes; la identificación de los espacios turísticos de la ciudad de La Paz y el Alto. Esta difusión debe realizarse mediante volantes, trípticos, cartillas y otros medios didácticos y difundirse en la unidades educativas, las estaciones de servicio del teleférico, en los días de mayor flujo de usuarios (días jueves, sábados y domingos) y en las afueras de los grandes espectáculos artísticos y deportivos en la ciudad de La Paz y El Alto.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía de La Paz (2015). *Aniversario de la Fundación de La Paz: 20 de octubre*. Consultado el 4 de enero de 2015.
- Ávila Acosta, R.B. (1997). *Introducción a la metodología de la investigación*. Lima, Perú: Estudios y Ediciones.
- Aramayo José (1997). *Medios de comunicación grupal*, Ed. PROA.
- Aramayo, José (1997). *Medios de comunicación grupal*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Proa.
- Ayala, M. Alexandra (1996). *Periodismo comunitario. Nuevo nombre para antiguos conceptos*, Rev. Chasqui no. 56, Editorial. Ciespal.
- Baena Paz, Guillermina (1999). *El discurso periodístico*. México: Editorial Trillas.
- Barragán, Rossana (1990). *Espacio urbano y Dinámica étnica. La Paz, en el siglo XIX*. La Paz: Hisbol.
- Calderón, Raúl (2000). *La Paz colonial. revista de Historia*. Carrera Historia-UMSA.
- Cvall y Mato, Rafael. *Manual de educación vial y seguridad*. México: Limusa, 3ra ed. 1997
- Crespo, R., Alberto, Baptista, G. Mariano y De Mesa, José (1989). *La ciudad de La Paz. Su historia – su cultura*. La Paz, Alcaldía Municipal de La paz:
- Chambí, Freysner (2024). *Ciudad de La Paz*. Periódico La Razón , 17/junio. La Paz: periódico La Razón
- Galindo, C: (1996). *Cultura de Información, Política y Mundos Posibles*. En Culturas contemporáneas. Revista de investigación y análisis. Número 3, Época.
- Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Iturri, Núñez del Prado, Julio (1980). *La Paz: Ayer, Hoy y mañana*. La Paz. Biblioteca Popular Boliviana “Ultima Hora”. Editora Khana Cruz.
- Iturri, Núñez del Prado, Julio (1987). *Los barrios paceños. Su palpitante historia*. La Paz: Editorial Artística.
- Iturri, Jaime (1994). *Escritos sobre comunicación y cultura* La Paz, Bolivia: Editorial Whipala.

- Iriarte, Gregorio (1995). *Conciencia crítica y medios de comunicación*. Cochabamba, Bolivia: Imprenta Colorgraf Talleres.
- Kaplun, Mario (1885). *El comunicador popular*. Quito Ecuador: Editorial Belén.
- León, Liliana (1999). *Guía de planificación para el uso del radio participativa en el desarrollo comunitario*. San José de Costa Rica. Asociación Voces Nuestras.
- López Viera, Luis: (2003). *Comunicación Social*. Editorial Félix Varela, La Habana. Cuba.
- Martínez, Necedo, Yarmila: (2009). *Hablemos de comunicación*. Ediciones Logos, ACCS, La Habana.
- Maletze, Gerhard (1998). *Sociología de la comunicación social*. Madrid, España.
- Martínez, Miguel (1994). *Investigación cualitativa. Etnografía en Educación*. México: editorial Trillas
- Mendoza Fuentes, Adriana (2009). *Propuesta de la Estrategia de Comunicación para el Festival "Casa de Cristal"*. Tesis en opción al título de Licenciado en Comunicación Social. Sede Universitaria Municipal de Santa Clara.
- Miravete, Antonio (2004). *Transportadores y elevadores* .2edición. Reverte .Colombia: ISBN.
- Morrissey, George (1993). *El pensamiento estratégico. Construya los cimientos de su Planeación*. Madrid, España: Ed. Prentice Hall Hispanoamericana.
- Montoya, V, Beimar, J. y Tojas, G. Rosa (2004). *El despertar de un pueblo oprimido*. La Paz: Cuso, Cistem y Musux Wayra.
- Pérez, Gloria (1994). *Investigación cualitativa. Métodos y Técnicas*. Buenos Aires-Argentina: Editorial Docencia.
- RONDA P. Guillermo (2000). *Estrategia y Dirección Estratégica*.. Lima, Perú: s/Editorial
- Saladrigas Medina, Hilda: (S/A). *Investigación y estrategias. Relación de concomitancia en la comunicación persuasiva*. Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana.
- Soria, Vitaliano (2013). *Guía práctica para la elaboración de proyectos y metodología de la investigación*. La Paz: Cerforpi y Thoa.

- Suxo, Néstor (2008). *Apuntes de Perfil de Tesis*. Oruro, Bolivia: Editorial Educación y Cultura.
- Tojar, Juan Carlos (2006). *Investigación cualitativa. Comprender y actuar*. Madrid: Editorial La Muralla.
- Trelles I. (2002). Comunicación y cultura organizacional. Entronados e interrelaciones. Espacio: Revista de la ACCS.
- Fevrier, Susanay Ramirez, Lleana (1995). *Comunicación, Género y Desarrollo Sostenible*. San José de Costa Rica: IICA
- Villamor, Claudia y Lamas, Ernesto M. (1999). Revista. Chasqui No 66, Ed. CIESPAL.
- Vives y Peinado-Vara (2003). *Estrategia de comunicación*. Medellín: Revista Popular.
- Watson Gegeo (1982) :En; Pérez, Gloria (1994). *Investigación cualitativa. Métodos y Técnicas*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Docencia.

REFERENCIAS DE PERIÓDICO Y REVISTAS.

- Quispe, Alejandro. EA Bolivia. com. Consultado 19/2/2015.
- Gobierno Autónomo Municipal. Del tranvía al teleférico. Periódico la Prensa. 2014.
- Mena, María. “Mi teleférico”. Apurando obras civiles. La Razón, 2/2/2014.
- El Diario. El Alto en campaña de educación vial. 1/febrero/2015.
- Prensa latina (30 / mayo/ 2014). Evo Morales inaugura teleférico. La Paz y El Alto. La Paz.
- Ficha Técnica. del proyecto del teleférico. 2015. Ministerios de Obras Pública. Servicio y Vivienda. Estado Plurinacional.
- El teleférico La Paz –El Alto. Apartado Mi teleférico N° 4. 2015
- La Razón Ciudades. El Puma Katari cubrirá 11 rutas. La Razón, 20, diciembre, 2015.
- Ciudades. Asumen cuatro acciones para frenar conductas impropias en cabinas.
- La Razón 28, diciembre, 2014.
- La Razón Ciudades. Estaciones de la segunda fase del sistema de transporte en cable. Razón. 12/abril/2015. Asumen cuatro acciones para frenar conductas impropias en cabinas. 28/ diciembre / 2014.

- La Razón. REI. Alto una ciudad joven es parte de la historia de Bolivia. 6/ mayo/ 2015.
- La Razón. El sistema de transporte la Paz y El Alto. 25/abril/ 2014. La Paz.
- Mi teleférico. Uniendo nuestras vidas. Separata N° 4 Año 2014. N°4.
- Mi teleférico. Un proyecto de altura para el Alto y La Paz. 2015. La Paz: Ministerio de comunicación Estado Plurinacional.
- Mi teleférico. Uniendo nuestras vidas. Separata N° 6. Se inaugura complejo cultural-gastronómico en Jachá Qathu. 2014.
- El Diario. Bus Sariri se inaugura. 7/abril/ 20015.
- El Alteño. Sariri. Erbol, noticias. 7,mayo, 20115
- Prensa del Senado. La ciudad de El Alto celebra 31 años. 8, octubre, 2015.
- Prensa latina. Historia del teleférico. 2014.
- Mi teleférico. Uniendo nuestras vidas. Separata. N° 5. Se inaugura complejo cultural-gastronómico en Jachá Qathu. 2014.
- Mi teleférico. Uniendo nuestras vidas. Separata N° 7. Sincronía Perfecta. WEI tendido de cables. Líneas amarilla y verde. Se inaugura complejo cultural-gastronómico en Jachá Qathu. 2014.
- El teleférico: Beneficios como medio de transporte. Laverica.com. Consultado 30/mayo/ 2014.
- Wilipedia comms, Sobre el teleférico. Consultado 15/ enero/ 1016.
- Teleférico. Sitio web oficial. Ministerio de transporte, Obras Públicas. Vice presidencia. Estado Plurinacional.

REFERENCIAS DE INTERNET.

- Arellano, E. (1998). *La estrategia de comunicación como un principio de integración/ interacción dentro de las organizaciones*. Razón y palabra, enero-marzo, Vol. 3, [Edición especial]. Extraído el 06/ abril/ 2009 desde:<http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/supesp/ estrategia.htm>.
- Arellano, E. (1998). *La estrategia de comunicación como un principio de integración/ interacción dentro de las organizaciones*. *Razón y palabra*, enero-

marzo, Vol. 3, [Edición especial]. Extraído el 06 abril de 2009 desde
<http://www.razonypalabra.org.mx/ anteriores/supesp/ estrategia.htm>.

- Coarite, Edgar Fundación de la ciudad de El Alto. En:
<http://banderaenalto.blogspot.com/2012/01/fundacion-de-la-ciudad-de-el-alto.html>
- Rivas, Miguel La Razón (Edición Impresa) / El Alto. 16 de diciembre de 2015
- <http://www.monografias.com/trabajos95/estrategias-de-comunicacion/estrategias-de-comunicacion.shtml#ixzz3JRicmDED>.
- [http://www.tesurvtv.net/articulos/2013/10/08.telérico-mas-grande-del-mundo –
operará.en.bolivia-en 2014](http://www.tesurvtv.net/articulos/2013/10/08.tel%C3%A9rico-mas-grande-del-mundo-%20operar%C3%A1.en.bolivia-en%202014).
- Programa de Educación Vial. En:
<http://www.educastur.princast.es/cp/WEBCOLE/eduvial.htm>.
- [http://www.oopp.gob.bo/uploads/Ficha técnica del proyecto teleférico.
06.032013.pdf](http://www.oopp.gob.bo/uploads/Ficha_t%C3%A9cnica_del_proyecto_telef%C3%A9rico_06.032013.pdf).
- [http:// ww.mediarradio.com / html](http://ww.mediarradio.com/html).
- http://www.erbol.com.bo/noticia/regi...ques_de.sariri. Consultado en:
15/10/2015.

ANEXOS

ANEXO DE INSTRUMENTOS

ANEXO N 1. CUESTIONARIO - DIAGNÓSTICO (DE NECESIDAD DE EDUCADORES VIALES DEL TELEFÉRICO)

Unidad Educativa:.....Curso:.....Fecha:.....

Valoración de respuestas: 1. Si 2. Algunas veces 3. No

PREGUNTAS	RESPUESTAS		
	Si	A.v	No
1.¿Cuáles son las conductas que se observan en las estaciones?			
1. Hace fila ordenadamente para ir a caja			
2. Están atentos para el avance hacia la cabina			
3 Avanzan a la cabina ordenadamente			
4. Están distraído o conversando en las filas.			
2. ¿Cómo es el uso de las cabinas del teleférico ?			
1. Ingresan muy rápido a cabina			
2. Ingresan lentamente a cabina			
3. Tienen conductas que incomodan a otros			
4. Toman asiento adecuadamente			
3. ¿Se observan conductas inadecuadas dentro las cabinas ?			
1. Consumen alimentos			
2. No controlan a sus hijos.			
3. Se mueven o paran con frecuencia			

4. Llevan bultos o equipales grandes			
4. ¿El personal de servicio orienta a los usuarios ?			
1.Estan para orientar a usuarios			
2.Están ausentes de la estación			
3.Solo observan de lejos			
4. Están en las oficinas			
5. ¿Por qué es importante el servicio del teleférico ?			
1. Es un transporte rápido			
2.Acorta el tiempo de viaje			
3.El costo de pasaje es alto			
4.Patrimonio para el turismo			
6. ¿Qué tipo de mensajes tienen los medios de comunicación que existen en las estaciones ?			
1.Existen avisos generales de la empresa			
2. Hay señalizaciones para cajas y cabinas			
3. Señalizaciones de precaución			
4. Señalizaciones de prohibiciones			
7. ¿Existen mensajes de educación vial en los medios de comunicación en las estaciones?			
1. Mensajes de prevención de accidentes.			
2. Mensajes sobre normas de uso de cabinas.			
3. Mensajes de derechos y obligaciones del usuario.			
4. Mensajes orientación de tarjetas preferenciales.			
8. ¿Cuáles serán los medios de comunicación adecuados para la educación vial ?			

1. La televisión.			
2. Las radios.			
3. Medios impresos.			
4. Redes sociales.			
9. ¿Cuáles serán los lugares adecuados para realizar actividades de educación vial?			
1. En avenidas principales (Prado, San Francisco, etc.)			
2. En plazas y parques			
3. En estaciones de servicio del teleférico			
4. En instituciones educativas			
10. ¿Cuál será el horario aconsejable para efectuar actividades de educación vial ?			
1. Por la mañana.			
2. A mediodía.			
3. Por la tarde.			
4. Por el anochecer.			

GRACIAS POR TU CONCURSO

ANEXO N° 2. GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA EL DIAGNÓSTICO

(Con porcentajes de observación)

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Estación :.....Periodo del día:.....Fecha:.....

Valoración de respuestas: 1. Si 2. Algunas veces 3. No

OBSERVACIONES	REPUESTAS		
	1	2	3
I CONDUCTA DEL USUARIO HACIA LAS CABINAS			
1 Avanzan ordenadamente hacia las cabinas.	60	30	10
2. Están atentos para subir a la cabina.	70	20	10
3. Ingresan torpemente a las cabinas.	40	30	30
4. Controlan a sus hijos dentro la cabina.	60	10	30
II. CONDUCTA DENTRO LAS CABINAS			
1. Se paran para mirar el paisaje	10	20	70
2. Consumen alimentos o refrescos	20	30	50
3. Juegan con sus compañeros	10	20	70
4. Toman asiento inadecuadamente	20	20	60
III. CONDUCTA DEL PERSONAL DE SERVICIO			
1. Están listos para orientar a los usuarios	60	30	10
2. El personal de guía es insuficiente	50	30	20
3. Están conversando con otras personas	15	15	70
4. Tienen relaciones humanas	60	15	25

IV. MEDIOS DE COMUNICACIÓN			
1. Los avisos y señalizaciones son suficientes.	30	30	40
2. Sus señalizaciones son comprensibles.	20	30	50
3. Hay avisos de precaución de accidentes.	20	40	40
4. Existen guías de orientación hacia las cabinas.	20	30	50
V. MENSAJES DE EDUCACIÓN VIAL			
1. Los mensajes son orientadores	30	30	40
2. Los mensajes aluden a las normas de conducta.	20	30	50
3. Los mensajes persuaden hacia conductas adecuadas	40	10	50
4. Los mensajes aluden a derechos y obligaciones del usuario	20	30	50

ANEXO N° 3. CUESTIONARIO DE PRE PRUEBA

EDUCACIÓN VIAL PARA EL TELEFÉRICO..

Unidad Educativa:..... Sexo: M - F

Curso :.....fecha:.....

1. ¿Conoces qué es un teleférico ?
 - a. Un sistema de transporte por cabinas colgadas por cable
 - b. Un transporte rápido para las ciudades
 - c. Un transporte turístico de paseo por la ciudad

2. ¿Por qué es importante el teleférico como medio de transporte?
 - a. Permite llegar más temprano al lugar de destino
 - b. Es un viaje rápido que evita trancaderas de vehículos
 - c. No contamina el ambiente como los vehículos

3. ¿Conoces los derechos y obligaciones del usuario del teleférico?
 - a. Acatar las normas y reglamentos de uso del teleférico
 - b. Atención igualitaria sin discriminación
 - c. No conozco los derechos y obligaciones del usuario

5. ¿Cuáles los beneficios de las tarjetas preferenciales para adultos mayores y discapacitados?
 - a. Permiten tener trato preferencial en viajes
 - b. Con las tarjetas preferenciales bajan los costos
 - c. No conozco las tarjetas preferenciales

5. ¿En qué consiste el beneficio del teleférico para los estudiantes ?.

- a. Comprando tarjetas se paga menos
 - b. Llegar más rápido al colegio y nuestra casas
 - c. No conozco los beneficios para estudiantes
6. ¿Con la información que existe sobre el teleférico, te gustaría ser un educador vial?.
- a. Me gustaría aprender y enseñar el buen uso del teleférico
 - b. Para ayudar a cuidar las estaciones de servicio
 - c. No me gustaría por no tener tiempo y paciencia
7. ¿Por qué será necesario un educador vial para el teleférico ?.
- a. Para educar a la población para buen uso del teleférico
 - b. No se necesita porque uso del teleférico es fácil.
 - c. Habría dificultades para reclutar voluntarios
8. ¿Qué necesita conocer un educador vial ?.
- a. Conocer beneficios de las tarjetas preferenciales
 - b. Conocer derechos y obligaciones del usuario
 - c. No conozco la función del educador vial
9. ¿Quiénes deben recibir con preferencia educación vial ?.
- a. Los estudiantes de primaria y secundaria
 - b. Las personas adultos mayores y discapacitados
 - c. Todos los usuarios en general
- 10.- ¿De qué medios de comunicación requiere la educación vial ?.
- a. Mediante medios de comunicación de la radio y televisión.
 - b. Mediante medios electrónicos de redes sociales
 - c. No conozco medios de comunicación en educación vial

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 4. CUESTIONARIO DE POS PRUEBA

EDUCACIÓN VIAL PARA EL TELEFÉRICO (POS PRUEBA)

Unidad Educativa:..... Sexo: M - F

Curso :.....fecha:.....

1.¿Conoces qué es un teleférico ?

- a. Un sistema de transporte por cabinas colgadas por cable
- b. Un transporte rápido para las ciudades
- c. Un transporte turístico de paseo por la ciudad

2. ¿Por qué es importante el teleférico como medio de transporte?

- a. Permite llegar más temprano al lugar de destino
- b. Es un viaje rápido que evita trancaderas de vehículos
- c. No contamina el ambiente como los vehículos

3. ¿Conoces los derechos y obligaciones del usuario del teleférico?

- a. Acatar las normas y reglamentos de uso del teleférico
- b. Atención igualitaria sin discriminación
- c. No conozco los derechos y obligaciones del usuario

4.¿Cuáles los beneficios de las tarjetas preferenciales para adultos mayores y discapacitados?

- a. Permiten tener trato preferencial en viajes
- b. Con las tarjetas preferenciales bajan los costos
- c. No conozco las tarjetas preferenciales

5. ¿En qué consiste el beneficio del teleférico para los estudiantes ?
 - a. Comprando tarjetas se paga menos
 - b. Llegar más rápido al colegio y nuestra casas
 - c. No conozco los beneficios para estudiantes

6. ¿Con la información que existe sobre el teleférico, te gustaría ser un educador vial?.
 - a. Me gustaría aprender y enseñar el buen uso del teleférico
 - b. Para ayudar a cuidar las estaciones de servicio
 - c. No me gustaría por no tener tiempo y paciencia

7. ¿Por qué será necesario un educador vial para el teleférico ?.
 - a. Para educar a la población para buen uso del teleférico
 - b. No se necesita porque uso del teleférico es fácil.
 - c. Habría dificultades para reclutar voluntarios

8. ¿Qué necesita conocer un educador vial ?.
 - a. Conocer beneficios de las tarjetas preferenciales
 - b. Conocer derechos y obligaciones del usuario
 - c. No conozco la función del educador vial

9. ¿Quiénes deben recibir con preferencia educación vial ?.
 - a. Los estudiantes de primaria y secundaria
 - b. Las personas adultos mayores y discapacitados
 - c. Todos los usuarios en general

- 10.- ¿De qué medios de comunicación requiere la educación vial ?.
 - a. Mediante medios de comunicación de la radio y televisión.
 - b. Mediante medios electrónicos de redes sociales
 - c. No conozco medios de comunicación en educación vial

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 5. GUÍA DE SONDEO DE OPINIÓN
(Post aplicación del programa)

Curso:..... Fecha:.....

1. ¿Con la propuesta de programa presentada se podrá mejorar el servicio del teleférico ?

1. ¿Los medios de orientación del servicio expuestos, como los volantes, trípticos, las fotografías, tienen mensajes de comunicación que son los adecuados para formación de educadores viales

2. ¿Los mensajes de los medios de comunicación presentados serán comprensibles para orientar a los usuarios en las estaciones de servicio?

3. ¿En qué lugares se debe difundir los beneficios del teleférico como medio de transporte, de trato preferencial y medio turístico en la ciudad de La Paz y El Alto?.

5. ¿Qué opinión tienes sobre el servicio de transporte del teleférico?

GRACIAS POR TU OPINIÓN.

ANEXO DE FIGURAS

CONGESTIONAMIENTO Y TELEFÉRICO LA PAZ Y EL ALTO

(Fuente: La razón, Revista "Mi teleférico", Observatorio Municipal. La Paz.)

Figura 1. Congestionamiento vehicular en la ciudad de La Paz.



Figura 2. Congestionamiento vehicular en la ciudad de El Alto



Figura Nº 3. Buses Puma Katari en exposición.



Figura 4. "Mi Teleférico" Línea Roja



Figura N° 5. Usuarios del teleférico
en estación terminal



Fotografía del equipo investigador

ANEXOS DE LA CIUDAD DE LA PAZ Y EL ALTO TRANSPORTE Y TELEFÉRICO

(Fuente: Temas de la ciudad de La Paz en Google)

Anexo N° 1: Ciudad de La Paz



Nevado Illimani y parte sur de La Paz



Ciudad de La Paz moderna

Anexo N° 2. Macro distrito de La Paz



#	Zona Urbana	Población	Superficie km ²
1	Mallasa	5,082	32,68
2	Zona Sur	127,228	64,15
3	San Antonio	115,659	22,59
4	Periférica	159,123	26,05
5	Max Paredes	164,566	13,31
6	Centro	64,272	5,22
7	Cotahuma	153,655	16,10

Anexo N 3. Centro de la ciudad de La Paz



La Paz moderna



Plaza de San Francisco

Anexo N° 4: Valle de la luna, atracción turística



Zona Sur, camino hacia localidad de Mallasa

Anexo N° 5a. Colectivos en la ciudad de La Paz



Anexo 5b. Ejemplo de Caos vehicular en ciudad de La Paz



Anexo N° 6. Las cebras, guía del Autotransporte Urbano



Anexo N° 7. Buses Puma Katari



Anexo 8. “Mi Teleférico” en la ciudad de La Paz - El Alto



Teleférico línea roja, en su recorrido
Estación Central, La Paz, hacia la zona 16 de julio de El Alto

ANEXOS CIUDAD DE EL ALTO

(Fuente: Artículos de ciudad de El Alto en Google)

Anexo N° 9. Mapa y Antes y Ahora de la ciudad de El Alto



Mapa jurisdiccional de la ciudad de El Alto



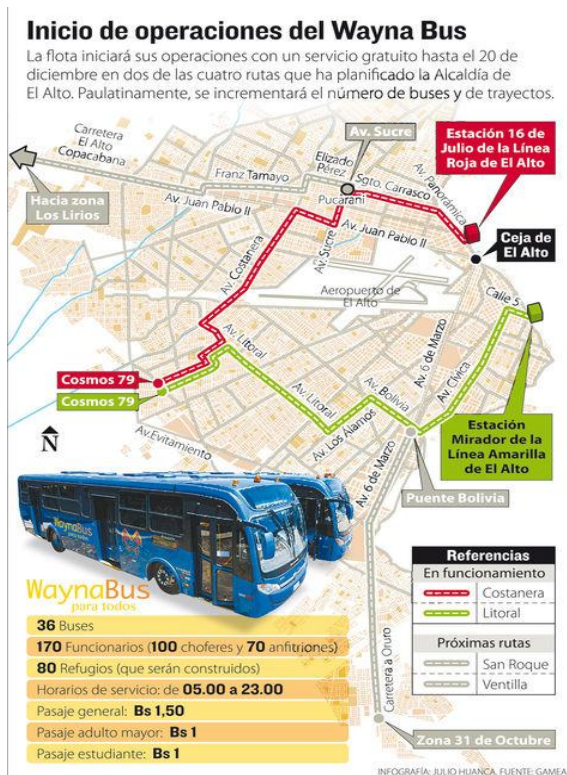
Ceja de El Alto en el pasado

Ciudad de El Alto en la actualidad

Anexo N° 9. Congestionamiento vehicular de El Alto



Congestionamiento vehicular por la Ceja de El Alto



Anexo N° 10. Vehículo “Wayna Bus”, El Alto



Inauguración de servicio de transporte Municipal “Wayna Bus

Plano de circulación del autotransporte municipal alteño

ANEXOS DE “MI TELEFÉRICO

(Fuente: Figuras de Revistas Mi Teleférico)

Anexo N° 21. Líneas del teleférico: roja amarilla y verde



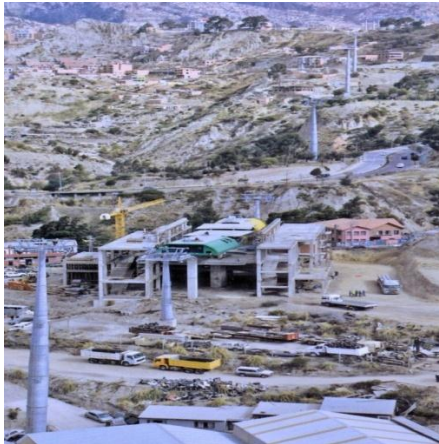
Gerente Dockweiler, técnicos y miembros de la empresa extranjera.



Plano de recorrido de líneas roja, Amarilla y verde.



Teleférico línea amarilla



Una estación de Línea amarilla del teleférico

Anexo N° 12. Beneficios preferenciales para el usuario del teleférico

Requisitos de la tarjeta preferencial

Para obtener la tarjeta preferencial se requiere:

- Las mujeres y hombres mayores de 60 años.
- Presentar la cédula de identidad original y fotocopia.
- Presentar el salario de declaración jurada y copia.
- Presentar los documentos en un folder del tamaño carta con fastener en las estaciones de la Línea Roja.

TARJETA PREFERENCIAL



Pasaje Bs. 1,50

LOS ADULTOS MAYORES PAGARÁN BS. 1.50 POR CUATRO VIAJES AL DÍA



Tarjeta preferencial para Adulto mayor

Requisitos de la tarjeta preferencial

Para obtener la tarjeta preferencial se requiere:

- Presentar carnet de discapacidad.
- Presentar copia de la cédula de identidad.
- Presentar los documentos en un folder del tamaño carta con fastener en las estaciones de la Línea Roja.

TARJETA PREFERENCIAL

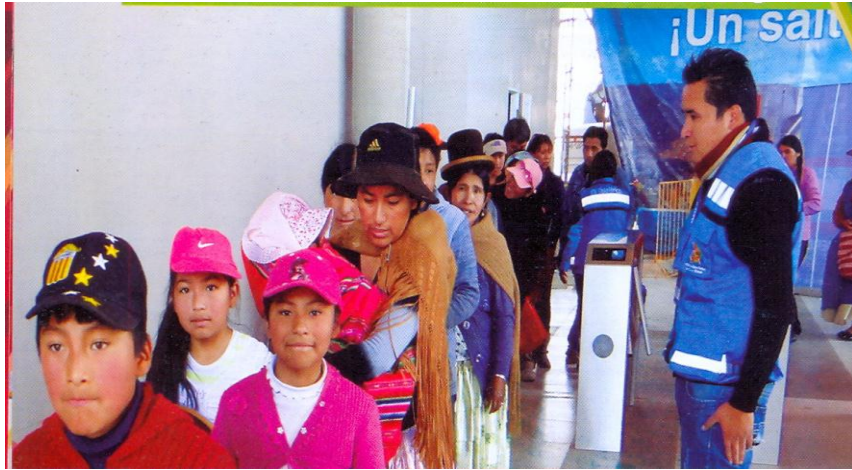


Pasaje Bs. 1,50

PERSONAS CON DISCAPACIDAD TIENEN PREFERENCIA AL ABORDAR LAS CABINAS



Tarjeta preferencial para Discapacitada



Niños y niñas en dirección a las cabinas

ANEXOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA “HOLANDA”
APLICACIÓN DEL PROGRAMA
(Nivel Secundario)

Fuente: Tomas fotográficas de los investigadores

Anexo N° 1. Frontis de la U.E. “Holanda



Anexo N° 2. Interior con aulas de la U.E. “Holanda”



Anexo N° 3 a



Explicación del programa a estudiantes

Anexo N° 3 b.



Explicación del programa a estudiantes

Anexo N° 4ª. Aplicando una prueba



Anexo N° 5. Explicando un módulo por el investigador



Anexo N° 6



Debatiendo sobre el programa con estudiantes.

Anexo N° 7a



Fuente: Realizando sondeo de opinión

Anexo N° 7b



Fuente: Realizando sondeo de opinión

Anexo N° 8. Material de medios de comunicación (para difusión)
(En sobre adjunto)

-Volantes

-Trípticos

- Folleto: Cultura teleférico