



COLEGIO DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN Y CULTURA

La Cultura de Convivencia en el metro de la Ciudad de México

TRABAJO RECEPCIONAL

PARA OPTAR EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN COMUNICACIÓN Y CULTURA

PRESENTA:

LILIA ISIS MARCIAL LLANOS

DIRECTORA

DRA. YOLANDA GUERRA MACÍAS

Ciudad de México, marzo de 2019

SISTEMA BIBLIOTECARIO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE LA CIUDAD DE MÉXICO COORDINACIÓN ACADÉMICA

RESTRICCIONES DE USO PARA LAS TESIS DIGITALES

DERECHOS RESERVADOS[©]

La presente obra y cada uno de sus elementos está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor; por la Ley de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, así como lo dispuesto por el Estatuto General Orgánico de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México; del mismo modo por lo establecido en el Acuerdo por el cual se aprueba la Norma mediante la que se Modifican, Adicionan y Derogan Diversas Disposiciones del Estatuto Orgánico de la Universidad de la Ciudad de México, aprobado por el Consejo de Gobierno el 29 de enero de 2002, con el objeto de definir las atribuciones de las diferentes unidades que forman la estructura de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México como organismo público autónomo y lo establecido en el Reglamento de Titulación de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México.

Por lo que el uso de su contenido, así como cada una de las partes que lo integran y que están bajo la tutela de la Ley Federal de Derecho de Autor, obliga a quien haga uso de la presente obra a considerar que solo lo realizará si es para fines educativos, académicos, de investigación o informativos y se compromete a citar esta fuente, así como a su autor ó autores. Por lo tanto, queda prohibida su reproducción total o parcial y cualquier uso diferente a los ya mencionados, los cuales serán reclamados por el titular de los derechos y sancionados conforme a la legislación aplicable.

DEDICATORIA

Este trabajo representa la culminación de una etapa escolar y académica importante, sin duda quiero dedicarle este logro a mis padres, porque con su amor y cariño, comprensión, educación y apoyo han sido fundamentales a lo largo de mi vida, gracias a ellos pude concluir esta etapa y puedo iniciar otras, realmente les doy las gracias por todo lo que me dan, con orgullo llevare siempre sus enseñanzas y valores a cada momento.

A ustedes les doy las gracias por todo.

A mi amigo Javier por el apoyo que he recibido tanto en mi trayectoria académica como personal, por los alientos que me ha brindado desde hace mucho tiempo para concluir una de las etapas más importantes en mi vida.

Un agradecimiento especial a mi directora de tesis, Dra. Yolanda Guerra Macías por su valioso apoyo en la realización de este trabajo, gracias por el apoyo que me brindó, por sus asesorías, por su paciencia y tiempo. Dra. Gracias por trasmitirme sus experiencias y enseñanzas desde que tomé clase y por enseñarme ante todo su sencillez y gran ser humano, así como siempre buscar siempre la excelencia.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA SOCIAL	12
2. Exposición a la problemática con relación a la Comunicación y la Cultura	15
3. Problema de comunicación	16
4. Marco conceptual que sostiene el problema comunicativo y que orienta la investigación	23
5. Delimitación de la problemática en relación espacio-sujetos.....	31
6. Pregunta de investigación desde el problema comunicativo	31
7. Sustento Teórico desde la comunicación	33
CAPÍTULO II. DIAGNÓSTICO.....	37
1. Estrategia metodológica	37
2. Objetivo general y objetivos particulares de investigación	39
3. Selección y justificación de las técnicas de investigación	39
4. Selección, justificación y descripción del universo o de los informantes para la investigación.....	40
5. Diseño de instrumentos para el acopio de investigación.....	44
6. Instrumentos para el acopio de la información	44
2.6 Análisis de los resultados	50
7. Cruce de datos	60
8. Conclusiones y recomendaciones	69
CAPÍTULO III. PROPUESTA ESTRATÉGICA DEL PLAN DE COMUNICACIÓN....	74
1. Descripción y justificación de la estrategia comunicativa a implementar	74
2. Metas a corto, mediano y largo plazo	79
4. Beneficiarios y/o públicos	80
5. Actores involucrados	81
6. Desarrollo de la estrategia a partir de un programa táctico (marco lógico)	82
7. Diseño de tácticas	89
10. Criterios de viabilidad y factibilidad.....	150
11. Cronograma descripción cronológica de las actividades o acciones planeadas	151
CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO Y TÁCTICO.....	152
1. Selección y justificación de técnicas e instrumentos de evaluación	152
2. Presentación del instrumento de evaluación.....	154
3. Alcances y límites del Plan de Comunicación	157

4. Reflexiones éticas sobre el Plan de Comunicación.....	159
5. Conclusiones generales	161
Índice de imágenes	169
Índice de tablas.....	169
Bibliografía y hemerografía.....	178

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el sistema de transporte público metro de la Ciudad de México ha sido indispensable y muy beneficioso para los capitalinos y habitantes de las zonas aledañas a la Ciudad; sin embargo, el metro, como comúnmente lo denominamos, no solo es un medio de transporte, también es un espacio temporal en el que ocurren distintas situaciones con el ir y venir de las personas diariamente. Este sistema es utilizado frecuentemente por familias enteras: los habitantes del Estado de México lo utilizan diariamente para trasladarse a sus trabajos, escuelas, de paseo. Es un espacio geográfico temporal donde ocurren las integraciones sociales momentáneas que influyen en la percepción y en la interacción de los individuos.

El metro es un sistema de transporte importante para los usuarios que cotidianamente se desplazan hacia los distintos puntos de interés dentro de la Ciudad de México, y realizan sus actividades diarias; el servicio resulta en muchas ocasiones insufrible: a pesar de estar regulado por normas, usos y costumbres, hábitos sociales, leyes y reglamentos, los usuarios no respetan las mismas.

Ante las deficiencias de este transporte y la alta demanda diaria, han comenzado a generarse problemas sociales de comunicación e interacción entre los usuarios, como lo son el acoso sexual y agresiones verbales. Se han implementado soluciones a corto plazo, como el seccionamiento de los vagones, para combatir dichas dificultades. Una solución se dio “El cuatro de diciembre de 2016, las autoridades con la ayuda de docentes de la UNAM, a través de distintas denuncias, han trabajado e implementaron otra técnica para

mejorar la convivencia: se pintaron flechas de color amarillo en donde indican la entrada y salida de los usuarios, mejorando, relativamente, la movilidad entre los beneficiarios“ (Paramo 2017, párr.5).

Hoy en día, los usuarios tienen un criterio más amplio sobre la movilidad, pero eso no quita que todos puedan aceptar estas nuevas normas, ya que existen personas que se reusan a los cambios y siguen recurriendo a la violencia, entrar primero entorpeciendo la salida de los vagones, empujando para ocupar un asiento o salir corriendo sin tener cuidado por los otros usuarios.

Como se dijo anteriormente, el Sistema de Transporte Colectivo Metro implementó nuevas normas y leyes para enriquecer la civilidad y erigir una cultura de convivencia entre las personas; sin embargo, aún persisten usuarios renuentes a los cambios, que se reusan a toda ley implementada e insistente con los malos tratos, echando miradas e incluso increpando con palabras obscenas. A pesar de las medidas impuestas por el gobierno capitalino, el desarrollo de una convivencia sana se ve imposibilitado debido a que no existe una solución de fondo que profundice en las necesidades de una sociedad tan variopinta como la mexicana (Paramo 2017, párr.15).

Cabe señalar que el metro ocupa una extensa territorialidad en la ciudad y se postula como uno de los grandes sistemas de transporte comparados con los de otros países, tales como el de Tokio, que aparece dentro de los primeros del mundo en cuanto a capacidad de pasajeros se refiere.

Los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro en la Ciudad de México de la línea tres que va de Indios Verdes a Universidad, no están

exentos de agresiones de cualquier tipo, que muestran que no siempre se cumple con las normas de una cultura de convivencia pacífica.

Al ver la problemática social que enfrentan los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro dentro de la Ciudad de México línea tres dirección Indios Verdes-Universidad, se debe realizar una investigación partiendo de la premisa de que la falta de una cultura de convivencia es la responsable de producir y reproducir tanto la violencia verbal como física entre los usuarios, por lo que la implementación de la cultura de convivencia se toma como nicho de oportunidad, ya que actualmente las acciones que se han llevado a cabo no han sido suficientes para disminuir el problema al que nos enfrentamos.

En esta investigación se muestra una intervención comunicativa en el metro de la Ciudad de México, basado en una investigación cuantitativa. Los objetivos de la investigación son detectar y evidenciar si la falta de cultura de convivencia y civilidad entre los usuarios es la responsable de producir y reproducir la violencia que se vive dentro de las instalaciones entre los usuarios del sistema de transporte colectivo metro, ubicado dentro de la Ciudad de México, específicamente, en la línea tres dirección Indios verdes-Universidad, y diseñar un plan estratégico dentro de dicho sistema de transporte para disminuir la violencia por la falta de civilidad. Se desarrollarán tácticas adecuadas, para fortalecer las normas y leyes entre usuarios del metro línea tres direcciones Indios Verdes-Universidad para disminuir la violencia que se produce por la falta de una cultura de convivencia.

Es importante realizar una investigación en la línea tres del metro de la Ciudad de México dirección Indios Verdes-Universidad porque en esta línea se concentran casi el 50 por ciento de la fluencia total de pasajeros. Una de las

estaciones de esta línea es el paradero de Indios Verdes, en ella se concentran 46 millones 952 mil 937 usuarios al año (Duran 2016, pág. 15).

La línea tres del metro es de gran relevancia, porque en ella se presentan seis trasbordos importantes. Esta línea recorre desde el norte de la ciudad con la estación de Indios Verdes hasta el sur con la estación Universidad. Asimismo, sus estaciones son las más céntricas para los usuarios comenzando desde el norte por la estación Deportivo 18 de Marzo que cruza la línea seis, el Rosario-Martin Carrera; le sigue la Raza, cruzando con la línea cinco Politécnico-Pantitlán; consecutivamente la estación Guerrero, haciendo conexión con la línea B que recorre desde de Buenavista-Ciudad Azteca; siguiéndole Hidalgo con la línea dos, Cuatro Caminos-Taxqueña; también la estación Balderas, con la línea uno Pantitlán-Observatorio; la estación Centro Médico con la línea nueve, que va de Tacubaya-Pantitlán; por su parte, la estación Zapata con la línea 12 Mixcoac-Tlahuac.

Por lo que se puede observar la línea tres moviliza a más del ochenta por ciento de la población. Las estaciones del metro la Raza, Centro Médico y Hospital General aunque son ubicaciones distintas ambas pertenecen a la línea tres (verde), que pasa por algunos de los hospitales más importantes del país. En la estación Hidalgo, en el Centro Histórico, se encuentra ubicada la iglesia de san Hipólito, en donde los días veintiocho de cada mes miles de fieles creyentes acuden a misa a esta catedral; la línea llega hasta Ciudad Universitaria (UNAM), en donde diariamente suben y bajan desde la estación Copilco estudiantes y docentes para hacer un viaje de un extremo de la Ciudad al otro, por lo que se puede imaginar lo caótico que puede resultar para los usuarios viajar diariamente en esta línea (Duran 2016, párr.13).

En las horas pico los usuarios de la línea tres, dirección Indios Verdes-Universidad esperan hasta quince minutos para poder abordar un tren. Asimismo el recorrido de sus convoy es lento sin mayor explicación, puede tardar cinco minutos entre cada estación, por lo que genera más afluencia de usuarios y la irritación de los mismos.

El comportamiento de la sociedad en México es parte de una cotidianidad fija, una guía sobre lo que lo que hacemos y lo que no hacemos, nuestra vida social aparece como una matriz que constituye que todos los sujetos somos actores y la Ciudad de México forma parte de escenarios, que ciertos ámbitos buscan beneficiarse con el mismo (García 2014, pág. 21).

En un extremo de esta percepción todos formamos parte de una gran obra de teatro, en donde aprendemos nuestros papeles y parlamentos, en donde realizamos ciertos textos y nos hacemos estas preguntas. ¿Quién escribe esos guiones? ¿Quién es el director de la obra? ¿Quién puede modificar las guías de comportamiento? ¿Cómo es que sucede todo esto? ¿Cuándo se estabiliza una rutina y cuándo cambia? (García 2014, pág. 27). A partir de estas preguntas nos dimos a la tarea de hacer una investigación documental y de campo para conocer la problemática alrededor del tema de interés.

A partir de estas ideas se desarrolla el capítulo I en donde se hace un recuento de la información sobre el tema, su problemática y todos los conceptos que son necesarios para conocer a profundidad las necesidades comunicativas del Sistema de Transporte Colectivo Metro.

En el capítulo dos, se desarrolla el estudio de campo en donde se tiene la idea de conocer más amplia y específicamente la situación que se da

alrededor de la falta de una cultura de convivencia en la línea tres del metro. En este apartado se muestra la metodología utilizada, las herramientas de las que se echaron mano y los resultados, así como el análisis de los mismos.

En el capítulo tres, encontramos el planteamiento de la estrategia de comunicación que está basada y sustentada en las investigaciones documentales y de campo. Aquí se encuentran las ideas generales y el desarrollo de las actividades propuestas de manera muy detallada. También se agregan los presupuestos, requerimientos humanos, requerimientos materiales y los cronogramas para aplicar la estrategia.

Es importante que la estrategia sea evaluada, una vez que se haya aplicado para poder constatar su efectividad, para ello, se elabora un instrumento de medición sobre una cultura de convivencia que se apreciará en el capítulo cuatro. Finalmente, se hacen reflexiones en torno al papel ético de este tipo de comunicación, así como la viabilidad del proyecto y las reflexiones finales sobre lo que implica la falta de la cultura de convivencia y el papel que juega la comunicación para ayudar a cambiar las cosas.

Asimismo, se diseñan los objetivos para la elaboración de la estrategia que están pensados a partir del análisis documental sobre el tema y el diagnóstico de campo que se ha llevado a cabo, y son los siguientes:

Objetivo General

- Aumentar la Cultura de Convivencia y mejorar las actitudes entre los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro; línea tres, Indios Verdes-Universidad.

Objetivos específicos

- Construir procesos cooperativos con los usuarios del metro de la Ciudad de México; línea tres, Indios Verdes–Universidad, promoviendo la participación del STCM y de las personas en general.
- Motivar acciones dirigidas a una Cultura de Convivencia entre los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), en la Ciudad de México línea tres Indios Verdes – Universidad.
- Difundir acciones que garanticen una cultura de convivencia más saludable dentro del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) en la Ciudad de México; línea tres, Indios Verdes-Universidad.
- Cambiar actitudes de convivencia para mejorar y orientar una cultura de convivencia real entre los usuarios del STCM, línea tres Indios Verdes-Universidad.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA SOCIAL

En la actualidad existen diversos sistemas de transporte colectivos en el mundo; entre los más concurridos se encuentra el de Tokio, capital de Japón, esta metrópolis cuenta con la mayor densidad poblacional del mundo, acogiendo a más de cuarenta millones de personas y ocupando una superficie aproximada de dos mil doscientos kilómetros cuadrados, todos los sistemas de transportes están perfectamente organizados, incluyendo el aeropuerto, autobuses, taxis, etcétera, los últimos incluso aceptan tarjeta de crédito.

Tokio es una gran ciudad y la idea de ir a pie a todas partes no es buena, ya que si se dirigen al mapa de este sistema de transporte y desean hacer una caminata de una estación a otra, el viaje puede durar horas; “aunque otra forma de recorrer esta ciudad es en bicicleta, siempre y cuando se respeten las normas de circulación, lo cual promueve que, tanto peatones y los diferentes sistemas de circulación, sean obedientes en cuanto a movilidad se trata” (Jrailpass 2015, párr.13).

El metro de Tokio forma parte de la sexta red del metro más grande del mundo, es capaz de transportar a cuarenta millones de personas, actualmente cuenta con trece líneas, es famoso por su eficiencia, puntualidad, rapidez y limpieza, considerado un transporte ideal, recomendado para toda persona que vaya como turista a visitar este país por primera vez.

El horario del metro es el mismo al de la Ciudad de México: abre a las cinco de la mañana y cierra a las doce con cinco minutos de la madrugada y gracias a su eficiencia cada pasajero tiene que esperar tan sólo tres minutos entre cada tren.

La eficiencia y seguridad de este metro es un modelo a seguir, ya que es la forma más rápida de poder desplazarse de un lugar a otro dentro de las ciudades. Su construcción comenzó en 1925 y su primera línea abrió en 1927,

comunicado a diferentes ciudades como lo son Akusay y Ueno, (Jrailpass 2015, párr.11).

La red del metro en Tokio, al visualizarla, se ve complicada ya que cuenta con trece estaciones que se entrecruzan y siete líneas importantes que atraviesan por las ciudades más relevantes de este país; sin embargo, aunque dichas líneas pertenezcan a la misma red están divididas por diferentes costos. Su recorrido empieza por los primeros seis kilómetros y cuesta ciento setenta yenes, cabe mencionar que cada yen equivale a 0,172058 MXN, y por cada 170 yenes son 29.23 pesos; le sigue el recorrido de siete a 11 kilómetros, este cuesta 200 yenes y va variando entre 30 y 40 yenes dependiendo la distancia que se recorra. Los niños tienen un descuento del cincuenta por ciento en todas las tarifas, el sistema de transporte en este país funciona con una compra de tarjeta con la que puedes recargarla para agilizar el recorrido (Disfrutatokio 2015, párr.8).

Dentro del metro, y en cada estación, está prohibido utilizar el teléfono celular y los japoneses cumplen al cien por ciento, son muy respetuosos y silenciosos (Disfrutatokio 2015, párr.12).

El metro de la Ciudad de México (con 195 estaciones) es otro de los sistemas de transporte público más relevantes en el mundo. Comenzó su construcción el 17 de junio de 1967, cuando la capital de este país tan solo censaba cuatro millones de habitantes. La idea de su construcción se planeó debido al creciente tráfico que amenazaba la capital mexicana: comenzaba a incrementarse y el sistema de autobús no era suficiente (El metro 2018, párr. 5)

El costo del boleto del STCM en la Ciudad de México es de los más baratos en el mundo. Desde que fue inaugurada la primera línea hasta la fecha la tarifa ha aumentado 11 veces: los más próximos fue cuando aumentó a dos pesos, posteriormente en el año de 2009 se cambió la tarifa a tres pesos y el 13 de diciembre de 2013 el boleto subió a la cantidad de cinco pesos (Islamova 2017, párr.10).

Su primera línea fue abierta el cuatro de septiembre de 1969, la gente estaba fascinada con esta nueva forma de transporte que en su comienzo era rápido, seguro y eficiente. Es interesante agregar que gracias a su construcción hubo muchos descubrimientos: un ejemplo claro es la estación de Pino Suárez,

en ella fue descubierta una pequeña pirámide dedicada al dios azteca del viento.

Con estos cambios, se esperaba que el Sistema de Transporte Colectivo Metro con sus nuevas estaciones aumentaran la cantidad de personas que se transportaran por día. De esta manera, el metro de la Ciudad de México se comenzó a convertirse en un transporte confiable, seguro, que trasladara a 22 millones de habitantes con mayores problemas de validez (Siglo Mexicano 2013, párr.5).

El Sistema de Transporte Colectivo Metro cumple 48 años de llevar su destino a los usuarios de la ciudad de México y zonas aledañas, cuenta con un parque vehicular de 400 trenes y 12 líneas en marcha, se convirtió en uno de los principales espacios públicos de transporte, y en ella también se exponen exposiciones culturales, historia, ciencia y tecnología, incluso en algunas estaciones se presentan bandas de rock, esto con el fin de una convivencia entre los ciudadanos (Islamova 2017, párr.11).

A diferencia de otros Sistema de Transporte Colectivo Metro del mundo, el de la capital mexicana les permite a sus usuarios transbordar de una línea a otra para trasladarse a diversos puntos de la Ciudad de México, sin necesidad de pagar otro boleto.

Los pasajeros pueden tener uso de sus 95 estaciones, 44 de ellas con correspondencia, 12 terminales con correspondencia, 24 terminales, 127 de paso, 115 subterráneas, 54 en superficie y 26 elevadas (Excelsior 2012, párr.19).

Las primeras dos líneas del metro, línea uno y línea dos se construyeron siguiendo el trazo de las grandes avenidas, en donde las industrias y los comercios requerían de grandes conexiones, debido a la gran demanda de trabajo que había en ese espacio, con esto las avenidas Insurgentes, Tlalpan, Chapultepec y Zaragoza quedaron interconectadas desde su inicio a través de túneles cavados por la empresa Mexicana ICA. La gran mayoría de las miradas quedaron maravilladas al comparar este nuevo sistema al comparar los viejos camiones, autobuses lentos y llenos de contaminación (MVS Noticias 2014, párr.9).

El 30 de octubre de 2012 fue inaugurada la línea 12, que corre desde Tlahuac a Mixcoac, con poco más de 25 kilómetros de trayecto, la cual beneficia a muchos usuarios que habitan dentro de la zona oriente de la Ciudad de México, y así darle solución al problema de transporte en esta zona, esta línea tiene como característica que es independiente a las demás líneas, ya que cuenta con una administración propia, esta se encuentra ubicada en las estaciones Tláhuac, Iztapalapa y Benito Juárez. Uno de los beneficios más importantes es porque tiene conexión con la línea verde que corre de Indios Verdes-Universidad para comodidad y darle rapidez a la movilidad de las personas que viven en esta zona de la Ciudad (Sánchez 2012, párr. 9).

El actual director del Sistema Colectivo del Metro es el doctor Jorge Gaviño Ambriz, quién tomó posesión en el año de 2015 y se encuentra actualmente en gestión, ha mostrado interés en generar Cultura de Convivencia a través de diferentes acciones, entre ellas, cabe destacar la campaña que salió al aire en el año de 2017, misma que se menciona en el siguiente apartado.

Hoy en día el STCM, es un muestrario de voces internas, una sinfonía atravesada por los metales en fricción, un repertorio de olores en movimiento de cada usuario (Williams 2014, párr.19).

2. Exposición a la problemática con relación a la Comunicación y la Cultura

Es importante realizar una investigación dentro del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) acerca del seccionamiento que se dio de los vagones, a raíz de una de cultura de convivencia carente de civilidad diaria entre los usuarios del metro.

Desde la comunicación es importante investigar el aislamiento de los usuarios del mismo sexo y la cultura de convivencia que existe en el sistema de transporte colectivo metro. El tipo de cultura de convivencia que puede llegar a existir es importante analizarla para poder intervenir en ella, por lo que este es un problema que ha afectado a la población desde hace ya varias décadas, dichas explicaciones suelen centrarse en los individuos. El simple hecho de

que se separen los sujetos por género se somete a una serie de procesos patológicos en las que se encuentran las maneras de pensar y actuar de cada individuo.

Aunado a esto aún no hay estrategias para promover la cultura de convivencia entre los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro, aunque existen diversas campañas, éstas no son suficientes para promover la concientización y por lo tanto no existe una cultura del respeto entre usuarios.

Los directivos del Sistema de Transporte Colectivo Metro en la Ciudad de México no se han preocupado por concientizar a los usuarios de que existe un problema que afecta a toda la población que lo utiliza.

3. Problema de comunicación

En el mundo, se han hecho diversas campañas de concientización social, en las cuales, una de ellas se realizó en Madrid, la que tiene por nombre *manspreading*, ésta es la acción en la que los usuarios hombres al momento de sentarse en el Metro tienen el hábito de abrir las piernas invadiendo los asientos de otros usuarios, este problema se ha vuelto tan universal que se han generado distintas campañas para erradicarla.

En Madrid, se está combatiendo ese hábito que incomoda a muchos usuarios en el Metro, los funcionarios de este medio de transporte revelaron una campaña que pide a los usuarios mantengan las rodillas juntas en vez de separarlas, “esta campaña tiene una imagen roja que demuestra dos piernas abiertas ocupando dos asientos con un tache rojo, sentarse despatarrado así pasa a formas parte de otras conductas antisociales que son comunes al momento de usar el transporte público, como fumar o subir los pies a los

asientos”. La misión de este ícono es recordar la necesidad de mantener un comportamiento cívico y de respetar el espacio de todo el mundo a bordo (Haunser 2017, párr. 15).

Otro ejemplo es que en la gran mayoría de los vagones del transporte público llevan una calcomanía en donde se explica que hay que dejar sitio para las mujeres embarazadas, personas con bebés, adultos mayores y personas con discapacidad. Esta campaña intenta concientizar a los transeúntes que se debe tener un respeto ante las demás usuarios.

Imagen 1. Campaña de sensibilización en Madrid



Fuente: El Metro de España.com

Imagen 2. Campaña de sensibilización en Madrid



Fuente: El Metro de España.com

El Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) en la Ciudad de México, tiene como característica principal trasladar a más de 5.5 millones de usuarios, lo cual resulta complicado para las personas poder desplazarse de un lugar a otro, esto con el fin de poder realizar sus actividades cotidianas. Sin embargo, en la gran mayoría de las estaciones se puede observar que existen empujones, gritos y aglomeraciones entre las horas pico (Pérez 2017, párr. 11).

Se han realizado diferentes campañas para poder erradicar este problema, entre ellas permitir el libre ascenso y descenso de los usuarios dentro del Sistema de Transporte Colectivo Metro en la Ciudad de México. Un ejemplo más lo fue, en la pasada noche del 3 de diciembre de 2017, el equipo MetRevolución implementó en los pisos de la estación Balderas señalamientos de vinil plastificado resistente, en los que se pueden ver la leyenda “área de espera, en la cual las personas encargadas colocaron en los costados de las puertas para tener mayor observación, adicionalmente este trabajo está basado en una simulación para regular los flujos de ascenso y descenso de los vagones (Guzmán 2016, párr. 10).

Aunque esta campaña ha resultado beneficiosa en personas que buscan seguir la comodidad y resolver el caos que se vive dentro del Metro en la Ciudad de México, la gran mayoría de los usuarios no siguen estas indicaciones, por lo que no han sido integrales, ya que han sido expuestas solamente en algunas estaciones, los usuarios se reúsan a seguir este tipo de prácticas y para poder tener una concientización se debe tener la participación de todos los usuarios en su conjunto.

Adicionalmente, las campañas que se han hecho solamente se han realizado en algunas estaciones del Sistema de Transporte Colectivo Metro en

la Ciudad de México y para poder darles un buen funcionamiento se necesita implementar en todas las estaciones este tipo de acciones para así saturar a toda la población con nuevas propuestas y se logre tener una mayor concientización en la población para tener mayores resultados que favorezcan a todos, por lo que primeramente de deben de sentir identificados para después lograr una concientización y posteriormente una educación.

Asimismo se implementó otra campaña, en donde haciendo videos dentro de las instalaciones se exponen en los andenes del Metro la importancia de una convivencia entre usuarios, esto con el fin de prevenir accidentes, un ejemplo muy marcado es lo ocurrido en la estación Tacubaya, en donde un niño de cinco años perdió una mano al transitar por las escaleras eléctricas sin alguna precaución. Se inició una campaña para el uso correcto de las escaleras eléctricas en el Sistema de Transporte Colectivo Metro, de la Ciudad de México (Hernández 2018, párr. 7).

Esta campaña tiene por nombre la *Seguridad la hacemos todos*, la cual arrancó en 20 estaciones, en ellas se puede observar la implementación y educación ciudadana. Los videos promueven el libre camino a los usuarios, cediendo el paso de lado izquierdo para las personas que llevan prisa y puedan tener acceso sin ningún problema y quedando de lado derecho las demás personas que tengan el tiempo necesario. Esta acción solo tuvo éxito en pocas estaciones, ya que los usuarios no están del todo acostumbrados a seguir normas de seguridad y movilidad, por lo que se necesita mayor difusión para así crear vínculos de educación (López 2017 párr. 12).

Otra de las campañas es la de *ABC metro*, esta obra tuvo entre sus características concientizar a la población del Sistema de Transporte Colectivo

Metro (STCM) en la Ciudad de México sobre la forma de conducirse dentro de las instalaciones, mantenerlas limpias y en buen estado, así como evitar accidentes, en las que se propusieron diferentes propuestas para hacerlo posible (Notimex 2016. Párr. 5).

Adicional a esto, la primer campaña que se realizó de *ABC metro* fue “Evita tirar basura”, en esta se ha visto diferentes casos en donde los usuarios siguen tirando basura, por lo que se ha visto en persona y en distintas redes sociales las fotos y videos de personas tirando cáscaras de cualquier alimento que consumen dentro de las instalaciones, las cuales sin ningún tipo de pena, las arrojan al piso y no les interesa ser vistos o retratados.

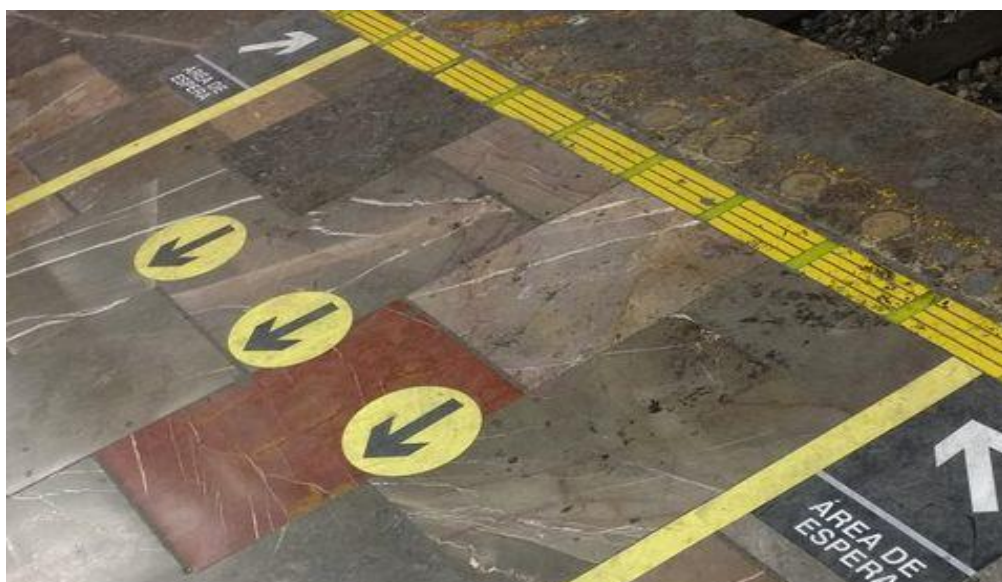
Las campañas anteriores no se han hecho funcionales, ya que no han incluido la participación educativas a los usuarios, lo cual también significa que deben estar al tanto de la situación y de los problemas sociales que los rodea, como ponerse en lugar de otras personas y tener más empatía con los usuarios, al igual que se necesita incluir campañas en donde se tengan modelos a seguir en los cuales se puedan identificar, estos modelos a seguir pueden demostrar que hay nuevas formas para lidiar con los problemas que atañen en la sociedad que utiliza el Metro.

Imagen 3. Campaña de sensibilización 2017



Fuente: El Metro de la Ciudad de México.gob.mx

Imagen 4. Campaña de sensibilización 2017



Fuente: El Metro de la Ciudad de México.gob.mx

4. Marco conceptual que sostiene el problema comunicativo y que orienta la investigación

4.1 ¿Qué es Cultura de Convivencia?

La cultura si bien es entendida como un vínculo construido por personas que componen una comunidad, se crea con formas de expresión, costumbres y rituales compartidos por los integrantes de una sociedad (Gardey, 2014).

El ser humano es un ser social por naturaleza, no existe persona aislada del resto, la interacción con otros individuos es imprescindible para el bienestar mental, toda convivencia hablando específicamente de personas puede no resultar fácil, dado que puede interferir negativamente ciertas diferencias sociales, culturales, económicas y políticas.

La convivencia entre sujetos puede ser enriquecedora y al mismo tiempo o. Pueden llegar a tener roces y enfrentamientos que entorpezcan la relación, en el mejor de los casos siempre es mejor llegar a un acuerdo para que cada parte se adapte a las necesidades de las demás y así no tener que soportar situaciones hirientes o molestas.

El respeto es un valor imprescindible para que la convivencia armoniosa sea posible, existen dos tipos de convivencia, la primera con la familia y la segunda con los otros seres humanos como lo puede llegar a ser la comunidad, las dos anteriores solamente puede existir un YO a partir de la existencia del otro (Pérez 2013, párr.10).

Si bien la cultura de convivencia se refiere a las normas y valores compartidos por los habitantes de una localidad, esto representa derechos y obligaciones que tienen que cumplir dichas personas en la sociedad que viven esta misma interacción. Si es pacífica resguarda un patrimonio en común y

representa participación en decisiones de espacios públicos cotidianamente transcurridos para un interés en común

El respeto por las normas y leyes forman parte de una Cultura de Convivencia pacífica, puede llevar a la obtención de beneficios que incluyan a todos los participantes. Como prioridad es necesario sentirse parte de la comunidad, es decir sentirse identificados para llegar a ser conscientes y posteriormente obtener un cambio a beneficio grupal, al tener ya una participación ciudadana es preciso tener tolerancia y compromiso con el cumplimiento de las leyes y normas para un crecimiento tanto personal como grupal (Gardey 2014, párr.12).

El tema de transporte es importante que se tome en cuenta, ya que representa uno de los factores más importantes en el tema de movilidad en la Ciudad de México, por lo que todas las decisiones que tome el gobierno de la Ciudad son de suma relevancia para desencadenar beneficios en la sociedad.

La mala planeación que ha habido dentro de las instalaciones del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), en la Ciudad de México, se puede explicar ante la premisa que se ha dado prioridad a otras cosas que no son necesarias o vitales para la sociedad.

4.2 ¿Cómo se da la movilidad en la Ciudad de México?

El derecho a la movilidad se ha incluido en la nueva constitución de la Ciudad de México, está escrito en el artículo 18, en la cual dice que toda persona tiene derecho a la movilidad en condiciones de seguridad, accesibilidad y comodidad, pero sin una política de movilidad, no puede existir planeación y si esta no hay un sustento en crecimiento. Los problemas en la movilidad que son generados de molestias cotidianas y masivas son un síntoma de un malestar más profundo, el modo desordenado en que ha crecido nuestra ciudad y la metrópoli, con graves riesgos para la sustentabilidad de la vida en la Zona Metropolitana, por eso el centro del este debate so sólo se refiere a evaluar la eficacia de las medidas para aumentar la velocidad en la

movilidad, sino a sus efectos para corregir o aumentar los desequilibrios del crecimiento urbano.

La movilidad en la Ciudad de México ha sido un factor muy importante en la sociedad, ya que en la actualidad es innegable que todas las personas tengan la necesidad de trasladarse de un punto a otro, por lo que existen diferentes factores que hacen que lo hagan, ya sea para dirigirse a la escuela, lugares para convivir con otras personas, trabajos y demás.

Este fenómeno no solamente se da en las grandes ciudades, sino se da a partir de que cualquier persona tenga la necesidad de desplazarse de un lugar a otro para desarrollar sus actividades cotidianas.

El inconveniente de la movilidad se da por la gran cantidad de transporte automotriz en las ciudades que no solamente han provocado la contaminación, sino el retraso en el traslado de las personas, mismos traslados que son motivados con fines educativos, sociales, comerciales, laborales, cada viaje representa un trayecto distinto por lo cual es un procedimiento de movilidad diferente.

El derecho de “todas las personas en colectividad de disponer de un sistema integral de movilidad de calidad aceptable, suficiente y accesible que, en condiciones de igualdad y sustentabilidad, permita el efectivo desplazamiento de todas las personas en un territorio para la satisfacción de sus necesidades y pleno desarrollo” (Ballesteros 2014, párr.7). La movilidad urbana juega un papel fundamental en la sociedad, en tanto que permite las actividades, integra espacios y permite acceder a bienes y servicios más básicos.

La convivencia significa vivir en compañía de otros, el concepto que determina la formación del individuo en la sociedad y esto lo hace apto para interactuar con otros miembros, ya sea en su propia comunidad o demás lugares.

Los seres humanos están integrados por un conjunto de formas estructurales, los usos y costumbres, el lenguaje, a las actividades políticas, económicas, culturales y deportivas hacen que las personas vivan en constante comunicación.

Por tanto la cultura de convivencia en la sociedad es un sentido que regula el comportamiento en los seres humanos a medida que se establece reglas y comportamientos entre los mismos, así como las formas de reconocimiento y apropiación, así mismo los seres humanos para poder interactuar tienen que aceptar las reglas y comportamientos para poder adecuarse al comportamiento de los demás, “convivir o coexistir en paz es vivir y coexistir en orden. Lo contrario a la convivencia pacífica es el desorden: la intranquilidad o inseguridad ciudadana” (Illera María 2005, pp. 245)

Si bien es sabido que en el STCM de la Ciudad de México, existen vagones exclusivos para mujeres, los tres primeros vagones de cada tren son los que se utilizan para dividir, incluso hay un área pintada en el piso con una leyenda, exclusivo mujeres y niños menores de 12 años, en las estaciones más concurridas hasta hay valla y policía vigilando que se cumplan estas normas para poder otorgarles seguridad a sus pasajeros.

Esta medida lleva años en la Ciudad de México, sin embargo a pesar de los señalamientos que existen algunos usuarios del sexo masculino se logran subir a los primeros vagones.

Adicional a esto, otras de las campañas que se ha realizado es la del domingo cuatro de diciembre de 2016, a las siete de la mañana en la estación Balderas, encontrada en la línea verde dirección Indios Verdes – Universidad, arrancho el programa MetRevolucion, encabezado por alumnos y profesores de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), el cual revela que a través de señalamientos adheridos al suelo, comenzó a regular el ascenso y descenso de usuarios, haciendo fila una persona detrás de otra, dejando salir primero, para después subir los que estaban esperando, cabe mencionar que dicha estación es una de las de mayor afluencia entre usuarios, acción que puso fin al caos del lugar, desde entonces se han aplicado medidas en 13 estaciones de STCM.

Según datos del profesor de esta casa de estudios Carlos Gershenson, es que además de reducir tiempos, en los sitios en donde se ha instrumentado dicha propuesta el número de robos y acoso ha disminuido, el método consiste en colocar pegatinas al piso en forma de flechas, esto con el fin de que la gentes no se amontone, se empuje o choque entre sí (Páramo 2017, párr.5).

4.3 El metro

En la actualidad, el Sistema de Transporte Colectivo Metro en la Ciudad de México es uno de los más concurridos en el mundo, ya que desde que abre sus puertas a las 5:00 de la mañana hasta que las cierra a las 12:00 de la noche lleva y trae a muchas personas, desde recién nacidos hasta adultos mayores a sus trabajos, escuelas y hogares, dando así un servicio basto en sus más de 12 líneas.

El metro tiene buenos beneficios, como también tiene carencias, una de la problemática del metro más común es que el servicio resulta insuficiente, tantos usuarios de diferentes sexos se enfrentan a agresiones de otros usuarios que olvidan toda civilidad colectiva y agreden con empujones, toqueteos e incluso insultos.

La importancia del metro radica desde que abarca la mayor parte de la red en el territorio de la Ciudad de México. Si bien el metro resulta un gran beneficio para los usuarios por su costo y espacio geográfico que ocupa, en las llamadas “horas pico” es cuando se resulta casi imposible viajar en este sistema.

El transporte público, específicamente el Metro de la Ciudad de México, representa un reto y un peligro para los más de un 5.5 millones de usuarios que lo utilizan a diario, según cifras de la Sistema de Transporte Metropolitano. Entre los delitos que se cometen con mayor frecuencia se encuentra el acoso sexual, robo con violencia y sin violencia, prostitución y venta de piratería.

El poco abasto que se puede dar en el Sistema de Transporte Colectivo Metro es evidente, ya que se puede observar que por cada metro cuadrado hay cuatro personas ocupándolo, todo esto se da en sus ocho vagones que lleva cada tren, por lo que se pueden presentar diferentes situaciones dentro del mismo. A lo largo del tiempo algunas personas han sabido sacar provecho de esto, uno de los problemas que se presentan es que las personas que lo usan no tienen una cultura de convivencia entre sí y se enfrentan a diversas situaciones como abuso físico y verbal, esto es un problema que no solamente parte desde la premisa del género, los usuarios continuamente recurren a las

denuncias ante el ministerio público, motivo por el cual se han hecho varias modificaciones en el convoy como: la separación de vagones divididos los tres primeros de color rosa, y el resto todos los usuarios pueden entrar sin restricciones esto con el fin de poder evitar el acoso dentro del mismo (Hernández 2018 párr. 18).

El presente estudio se realiza en el metro, ya que es uno de los lugares más concurridos y transitados por los capitalinos y los habitantes de las zonas aledañas. Es en donde se han reportado más casos de acoso sexual.

Asimismo, como lo menciona la periodista, Rosario Lucas, en su columna del *Universal*, en la sección de metrópoli:

El transporte público en la Ciudad de México se ha convertido en uno de los lugares más peligrosos para las mujeres, más de 65% de las que lo usan aseguran que en algún momento han sido víctimas de acoso sexual, pero no realizan la denuncia correspondiente debido a los malos protocolos” (Hernández, 2018, párr. 20).

El tipo de agresiones que pueden sufrir los usuarios puede consistir en piropos obscenos, groserías, bromas y comentarios sexuales, también miradas de pretensión y agresivas, entre las más comunes es el roce del cuerpo, pero esto no solamente es entre personas de diferente sexo, sino también con personas del mismo género ya que no pueden llevar un acto de civilidad mientras se desplazan dentro de este sistema.

La mayoría de las agresiones que sufren los usuarios no son denunciadas por falta de contacto sexual, o alguna riña que no pasa más allá del momento, según el ministerio público de la Ciudad de México y se consideran solamente como faltas administrativas y no existe como tal un

castigo que puedan recibir los agresores de estos delitos. Como en la revista proceso en su nota, un viaje hacia el acoso sexual, “una investigación realizada por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) señala por su lado que siete de cada 10 delitos que se registran en las instalaciones del STCM – vagones, andenes, escaleras entradas y salida- son por abuso sexual, La mitad de las agresiones ocurren dentro de los vagones; el 24% en los andenes, 11% en pasillos; 9% en accesos, y 4% en vestíbulos, precisa el informe” (Vivas 2013, párr. 12).

Por años se ha luchado por la igualdad de género, pero tomar en cuenta seccionar los vagones en el sistema de transporte colectivo metro es un tema delicado ya que existe una sobrepoblación en la Ciudad de México, alguna población se dice muy feminista hasta tocar el tema del garrafón, si bien es una constante dentro de las discusiones, en el presente trabajo se tocarán los diversos factores que han causado y problematizado acerca de ello.

Es así como el metro se convierte en el uno de los mayores transportes con gran afluencia en la población, una particularidad del metro en la Ciudad de México es que dentro de sus instalaciones se presentan una serie de casos en los andenes, pasillos, incluso dentro de los vagones hay personas que realizan una práctica económica, como la venta de artículos como comida, libros a un bajo costo en comparación con las tiendas comerciales, a ellos se les denomina vendedores ambulantes o vagoneros. Esto detona que durante su estancia no exista más espacio y las personas tienen que rozarse unas con otras y esto provoca una irritación por lo que termina con miradas, palabras obscenas y hasta los golpes (Vivas 2013, párr. 15).

5. Delimitación de la problemática en relación espacio-sujetos

Los actores involucrados de esta investigación fueron los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro de la Ciudad de México de la línea 3 Indios Verdes-Universidad, los cuales pueden acceder a diversas estaciones dentro de este Sistema de Transporte. Indirectamente estarán involucrados los grupos de referencia, las familias y las distintas instituciones y grupos a las que pertenezcan las personas que lo ocupan.

6. Pregunta de investigación desde el problema comunicativo

Pregunta general

- ¿Se puede concientizar a la población sobre la importancia de una cultura de convivencia sana en el metro de la Ciudad de México, línea tres Indios Verdes – Universidad?

Preguntas específicas

- ¿Es posible construir procesos cooperativos con los usuarios del metro de la Ciudad de México; línea tres, Indios Verdes-Universidad, promoviendo la participación del STCM y de las personas en general?
- ¿Cómo puede influir un proceso coherente que beneficie una Cultura de Convivencia óptima y dar solución a las necesidades de los usuarios del STCM, línea tres Indios Verdes-Universidad?

- ¿Cómo se pueden tener mejores actitudes de convivencia entre los usuarios del STCM de la Ciudad de México; línea tres. Indios Verdes-Universidad?
- ¿En el sistema de transporte colectivo metro no existe cultura dentro de convivencia entre sus usuarios entre las diferentes estaciones que tiene la línea 3 Indios Verdes-Universidad?

La siguiente pregunta de investigación se genera, teniendo como antecedente expuesto en la presentación del problema social: ¿Saber si los usuarios del STCM dentro de la Ciudad de México viven una cultura de convivencia?

La pregunta anterior produce el supuesto de partida que en el sistema de transporte colectivo metro de la Ciudad de México en la línea 3 indios verdes-universidad no existe una cultura de convivencia entre sus usuarios y por ese motivo el gobierno de esta Ciudad tomó la decisión de seccionar los vagones del metro, algunos en rosa para unas personas y la parte que queda para los demás usuarios. Esta es una preocupación, que, en el ámbito social, se pone especial atención, debido a que son los jóvenes quienes sufren las consecuencias de una sociedad indiferente y un sistema político caduco. En este renglón, el papel de las instituciones del Estado, como el gobierno de la Ciudad de México y la Comisión Nacional de Derechos Humanos dejan mucho que desear cuando son trasgredidos los derechos de los usuarios, cuando existe algún tipo de acoso dentro del mismo.

7. Sustento Teórico desde la comunicación

La comunicación desempeña un papel importante y protagónico en el desarrollo humano, promueve el análisis y la gestión de estrategias para desarrollar y mejorar procesos interpersonales, grupales y masivos en la sociedad, ésta tiene la necesidad de gestionar estrategias de comunicación en proyectos sociales que se vuelven relevantes y se encargan de transformar a profundidad el estudio y la aplicación de un problema social.

El desarrollo humano no es un elemento exclusivo de las políticas, las economías y la modernidad, este desarrollo es propio de acciones internas y externas de la sociedad, en él es fundamental comprender sus antecedentes y evolución, así como conocer las críticas, aciertos y avances, de este modo, se puede contar con elementos básicos para el análisis de esta disciplina y de sus procesos aplicados e investigativos anclados en las dinámicas que caracterizan la estrecha relación comunicación y el desarrollo:

La comunicación contribuye a la reflexión sobre lo que las comunidades y sociedades creen qué es el desarrollo, facilita entornos para que se determinen las metas y estrategias, permite analizar las realidades de las sociedades para poder establecer políticas a seguir y se convierte en una herramienta clave para promover procesos de cambio social (Portal de comunicación 2015, párr. 13).

La comunicación para el desarrollo marca la diferencia en el desarrollo humano, da prioridad a los procesos de comunicación que permiten a las personas deliberar y expresar su opinión sobre asuntos importantes de su

propio bienestar, esta comunicación es interna y se convierte en la parte esencial de manera equitativa y sustentable a un desarrollo individual y social.

Adicionalmente la comunicación para el cambio de comportamiento es un proceso interactivo para desarrollar mensajes y enfoques a través de una mezcla de canales de comunicación con el objetivo de fomentar y preservar comportamientos positivos y adecuados.

La comunicación es esencial en el desarrollo humano. Los procesos de comunicación son fundamentales para ampliar las prácticas de empoderamiento, a través de las cuales las personas consiguen entender por sí mismas asuntos participando en las actividades que se emplean.

El público es un perfecto receptor de información pasivo, por esto mismo se necesita dar la mayor participación posible para poder entender las ideas y llevarlas en práctica hacia un desarrollo social que atañe a la colectividad en su propio caso.

La comunicación provoca un cambio social, destaca el diálogo como idea fundamental para el desarrollo y la necesidad de facilitar la participación y el empoderamiento de los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), en la Ciudad de México. Se utiliza enfoques participativos, enfatiza la importancia de una comunicación colectiva. Este enfoque está basado en los derechos de las personas, da prioridad a la necesidad y el interés del problema social para poder obtener un cambio (UNESCO, 2011, pág. 9).

En la primera parte de este trabajo, se desarrolla el uso de las campañas que se han realizado dentro del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) en la Ciudad de México, las cuales se han desarrollado y llevado a cabo para

dar una concientización sobre la convivencia que se vive dentro del Metro, mismas que no han sido integrales, ya que los usuarios no se han involucrado totalmente en ellas. Por tanto, se pretende diseñar una campaña llamada *¿Todos tenemos una cultura de convivencia?*, en la que se concientice a los usuarios sobre la importancia de practicar una cultura de la convivencia, que a su vez los haga partícipes de ella.

Anteriormente también se han hecho campañas de concientización social a los usuarios que utilizan el Sistema de Transporte Colectivo Metro, (STCM) en la Ciudad de México, en las cuales se realizaron videos que enseñaban a los usuarios a hacer una fila en las escaleras eléctricas de lado derecho y ceder el paso de lado izquierdo a las personas que lleven prisa, pero esta campaña y las otras no han sido integrales, como se propuso desde un inicio, ya que aún los usuarios no han hecho caso a estas indicaciones.

Asimismo se han pintado flechas en los pisos de los andenes del Metro en la línea que corre de Indios Verdes-Universidad, las cuales en un principio fueron funcionales para algunos usuarios, pero a lo largo del tiempo las personas no han respetado estas indicaciones y siguen empujándose y golpeando a personas para poder subir y bajar de los vagones

Aunado a esto se pretende impulsar la campaña *¿Todos tenemos Cultura de Convivencia?*, en el Sistema de Transporte Colectivo Metro de la Ciudad de México con nuevas propuestas, en las cuales involucren a los usuarios para que tomen en cuenta la importancia de vivir y convivir en un espacio público, así como respetar y ser respetado entre usuarios y participen en las campañas de sensibilización social, en las que den sus opiniones y experiencias acerca del tema, las cuales se transcribirán en cuadernillos,

mismos que estarán a disposición de cualquier usuario, además de esto se hace un concurso de carteles que se exhibirán en los pasillos de dicho medio de transporte para así lograr una mayor concientización y posteriormente se dé una educación.

Actualmente existe una última campaña que se ha elaborado en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), en la Ciudad de México, nombrada *No es de hombres*, hecha para ellos, la cual refleja cederle el asiento a las mujeres, así como no fomentar un tipo de acto sexual en contra de ellas. En las redes sociales y en las pantallas del Metro se difundieron dos videos en donde evidencian este tipo de acciones durante los traslados. La campaña *No es de hombres* busca crear conciencia del hostigamiento y ponerse en el lugar de las victimas al momento de ser persuadidas ante este acto.

En el primer video se refleja el torso de un hombre sentado y una parte sexual artificial, para ejemplificar los nombrados arrimones, lo cual se puede observar que al momento de entrar a los vagones y ver los asientos los hombres se sienten intimidados ante este tipo de acciones (Excélsior 2018, párr. 10).

CAPÍTULO II. DIAGNÓSTICO

1. Estrategia metodológica

Se debe entender que la estrategia metodológica son las acciones que se utilizan para obtener los resultados de los objetivos planteados. Con las estrategias metodológicas el investigador social amplía la visión del problema en el cual quiere intervenir (Martínez 2004, pág. 27).

La metodología que se utiliza en esta investigación es cuantitativa, se maneja como técnica una encuesta descriptiva, ya que ésta intenta retratar y documentar condiciones o actitudes actuales, es decir, se describe lo que existe en el momento. Estas también procuran describir y explicar por qué existen ciertas situaciones (Portillo, 2005: pág. 320). Una de las características de la encuesta descriptiva es que éstas se pueden utilizar para investigar problemas reales. Las fuentes de información que se utilizarán en la investigación serán:

- Bibliográficas, serán utilizadas para la construcción de la aproximación conceptual desde donde se aborda el problema y para realizar la estrategia metodológica.

- Electrónicas, al igual que las anteriores serán utilizadas para la construcción de la aproximación conceptual desde donde se aborda el problema y para realizar la estrategia metodológica.

La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Rodríguez Peñuelas (2010, p.32), señala que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con estadísticas y gráficas.

En este sentido, el método cuantitativo de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.32) manifiestan que usan la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, además señalan que este enfoque es secuencial y probatorio.

La investigación cuantitativa utiliza datos medibles para formular hechos y descubrir patrones en la investigación, utiliza grupos de enfoque y preguntas de texto cerradas para recopilar datos. Proporciona información sobre el problema y ayuda a desarrollar ideas.

El uso de preguntas permite a los investigadores entender detalles de las actitudes o comportamientos de las personas, saber cuáles son sus experiencias y reconocer datos importantes.

2. Objetivo general y objetivos particulares de investigación

Objetivo general.

Conocer las ideas que se tiene sobre la cultura de convivencia en el sistema de transporte colectivo metro, (STCM) de la Ciudad de México, línea tres, Indios Verdes-Universidad.

Objetivos particulares

- Conocer el nivel socioeconómico de los usuarios del sistema de transporte colectivo metro, (STCM) en la línea tres, Indios Verdes-Universidad.
- Identificar los hábitos de uso del sistema de transporte colectivo metro, (STCM) de los usuarios de la línea tres, Indios Verdes-Universidad.
- Conocer las ideas que se tienen en torno a la Cultura de Convivencia en los usuarios, línea tres, Indios Verdes-Universidad.
- Conocer las prácticas que se tienen en torno a la Cultura de Convivencia en los usuarios, línea tres, Indios Verdes-Universidad.

3. Selección y justificación de las técnicas de investigación

Para identificar el problema social en el sistema de transporte colectivo metro, línea tres, Indios Verdes-Universidad, se llevará a cabo una metodología cuantitativa, diseñando una encuesta dirigida a personas de sexo masculino y femenino, usuarios de dicho sistema a partir de los 20 años, para poder evaluar si existe una Cultura de Convivencia entre sí . Para determinar el tamaño de la

muestra, es decir, el número de encuestas que se realizarán, se tomará en cuenta la fórmula de la muestra.

4. Selección, justificación y descripción del universo o de los informantes para la investigación.

Dentro del método cuantitativo se utilizará como técnica la encuesta descriptiva, ya que ésta intenta retratar o documentar condiciones o actitudes actuales, es decir, se describe lo que existe en el momento. La ventaja de la encuesta es que éstas se pueden utilizar para investigar problemas reales (Portillo, 2005).

Las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento: encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas.

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario. Es impersonal porque el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos.

Se lleva a cabo una encuesta de 16 preguntas cerradas, de los cuales se tomará la información general, como sus datos generales, sexo, edad, zona en donde viven, y qué líneas del metro son más frecuentadas para ellos.

La encuesta es un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. La encuesta tiene una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.

Los datos suelen obtenerse mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio. Una encuesta implica solicitar a las personas información a través de un cuestionario.

La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercado porque permite obtener información real directamente de los consumidores.

Una encuesta es una técnica o método de recolección de información en donde se interroga de manera verbal, escrita o digitalmente a un grupo de personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación.

Se hará una encuesta al azar a 50 mujeres y 50 hombres en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), línea tres Indios Verdes-Universidad,

esto con el fin de que sea equitativo y se pueda observar las variables y exista una observación imparcial.

El instrumento se aplica dentro del sistema de transporte colectivo metro en la ciudad de México línea 3 indios verdes-universidad a 100 usuarios activos de diferentes estaciones, con un rango de edad de 20 años de edad y más, del sexo masculino y femenino, solteros y casados.

Se seleccionarán a los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro de la Ciudad de México línea 3 Indios Verdes-Universidad con el perfil antes mencionado, ya que la investigación y las estrategias del plan de comunicación se realizarán para atender el problema de comunicación que existe dentro de las estaciones de dicho transporte capitalino una Cultura de convivencia.

Fórmula: población infinita (más de 500,000 habitantes).

$$n = \frac{d^2 p \cdot q}{e^2}$$

e^2

En donde:

d^2 = intervalo de confianza elevado al cuadrado.

p = Probabilidad de que ocurra el evento.

q = Probabilidad de que no ocurra el evento.

n = Tamaño de la muestra.

e^2 = Margen de error elevado al cuadrado.

Sustitución:

$n = 2$ (95.5%)

$p = 50\%$

$q = 50\%$

$e^2 = 4\%$

$n = 4 (.50 \times .50) = 1 = 123$

_____ _____
.09 .0081

El tamaño de la muestra fue de 100 cuestionarios.

5. Diseño de instrumentos para el acopio de investigación

Se realizó una prueba piloto con los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México, en donde no hubo ningún inconveniente y no se hizo ningún ajuste.

6. Instrumentos para el acopio de la información

Para obtener la información se diseñó un cuestionario, que como ya mencionamos anteriormente, es de tipo cuantitativo y es el siguiente:

El siguiente cuestionario es estrictamente de carácter académico. Las respuestas proporcionadas serán tratadas con total discreción y confidencialidad.

Hombre: _____ Mujer: _____

Edad: 20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 50 mas

Estado Civil: _____

Delegación: _____

1.- ¿Utilizas el metro de la Ciudad de México con frecuencia?

- a) Todos los días
- b) Una vez a la semana
- c) Dos veces a la semana
- d) Otros

6.- ¿El metro te sirve para?

- a) Ir a casa
- b) Ir al trabajo
- c) Ir con amigos
- d) Para todo

7.- ¿Qué entiende por Cultura de Convivencia?

- a) Cuando dos o más personas interactúan dentro de un espacio basado en el respeto.
- b) Cuando dos o más personas interactúan dentro de un espacio
- c) Cuando dos o más personas interactúan dentro de un espacio y se faltan el respeto

8.- ¿Usted piensa que está bien dividir los vagones?

- a) Sí.
- b) no (pasar a la pregunta 10).

9.- ¿Por qué?, Especifique la más importante para usted.

- a) Porque los niños, adultos mayores y mujeres embarazadas están más seguros con los vagones separados.
- b) Para evitar robos.
- c) Para evitar acoso sexual.
- d) Para evitar abusos con personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.

10.- ¿Por qué?

- a) Porque es discriminación para los hombres.
- b) Porque debemos aprender a vivir con respeto.
- c) Porque así no se resuelve la violencia.
- d) Porque en algunos vagones hay mucha gentes y en otros muy poca.

11.- Cuando una persona te agrede, ¿Qué haces?

- a) Actuar institucionalmente.
- b) Llamar a la policía.
- c) Tocar la alarma.
- d) Gritarle.
- e) Golpearlo.
- f) Decirle educadamente que no te moleste.
- g) Moverte de lugar.

12.- Usted considera que cederle el asiento a una persona mayor, discapacitada o embarazada es importante? ¿Por qué?

- a) Necesita apoyo
- b) Para no discriminar
- c) Porque es costumbre
- d) Porque es una regla o norma ciudadana
- e) Otros.

13.- ¿Usted considera que dejar salir antes de entrar en los vagones del Sistema de Transporte Colectivo Metro, (STCM), de la Ciudad de México es conveniente?

- a) Sí.
- b) No.

14.- ¿Usted cree que debe dejar pasar en las escaleras eléctricas a los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro, (STCM)?

- a) Sí.
- b) No.

15.- ¿Qué piensa de las personas que tiran basura dentro del Sistema de Transporte Colectivo Metro, (STCM)?

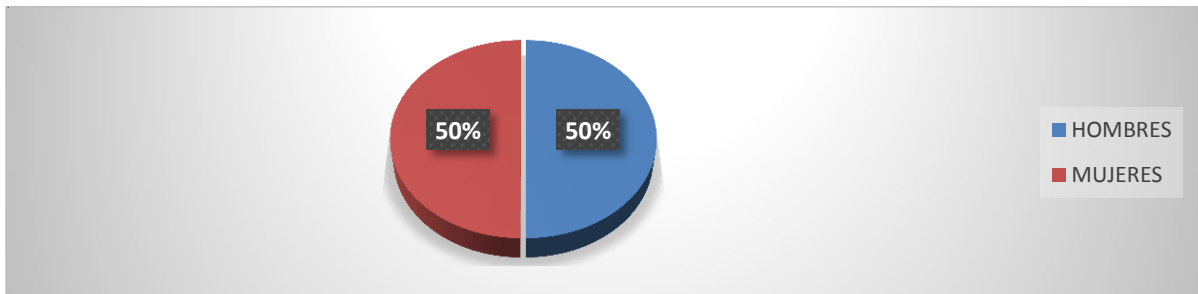
- a) Me parece una falta de respeto.
- b) Es normal, porque hay personas que limpian.

16.- ¿Si todos respetáramos las normas de espacios públicos, cree usted que?

- a) Tendríamos un mejor lugar.
- b) Todo sería igual

2.6 Análisis de los resultados¹

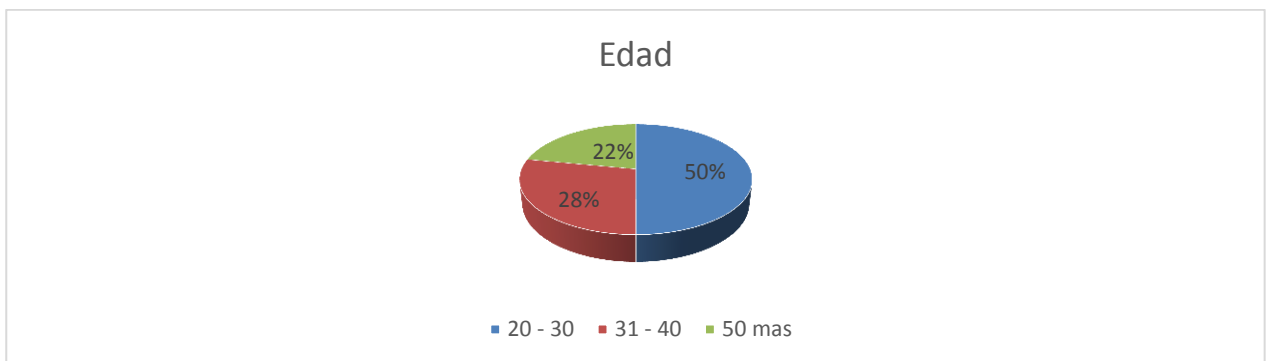
Gráfica 1



Fuente: elaboración propia.

La gráfica 1 se muestra que fueron encuestados 50% hombres y 50% mujeres porque fue premeditado para obtener un análisis y un comparativo sobre la identificación de una Cultura de Convivencia entre los usuarios.

Gráfica 2

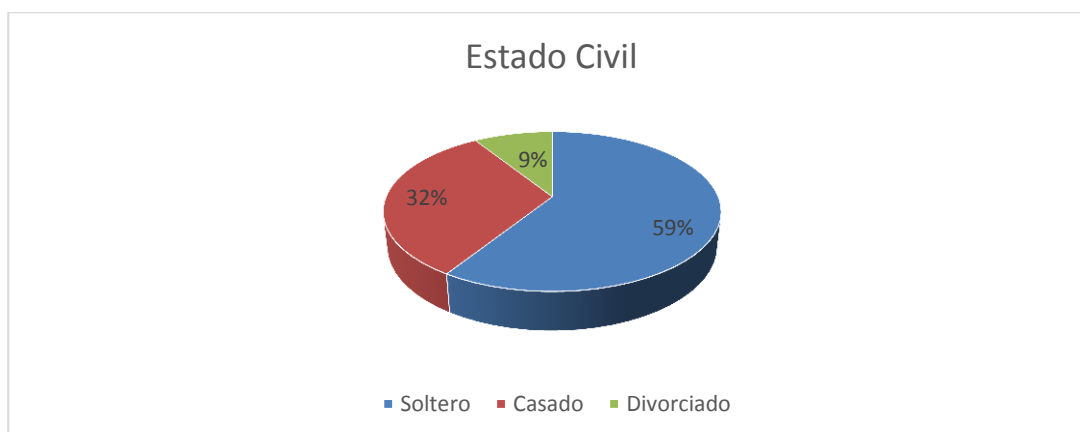


Fuente: elaboración propia.

La gráfica 2 expone las edades de los usuarios a los que se les aplicó la encuesta, la mayoría son jóvenes de entre 20 y 30 años de edad, la hora en que se realizó la encuesta fue desde las 3 de la tarde hasta las 7 de la noche.

¹ Las tabulaciones de los resultados se encuentran en el anexo 1.

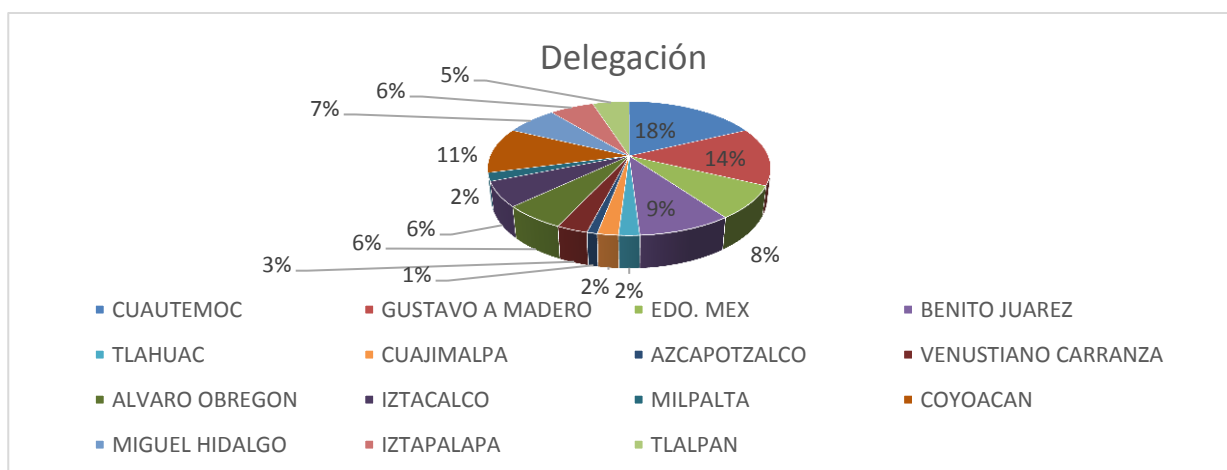
Gráfica 3



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica tres se observa el estado civil de los usuarios que fueron encuestados, como se puede observar el 59% de los encuestados son solteros y tienen una edad de entre 20 y 30 años de edad.

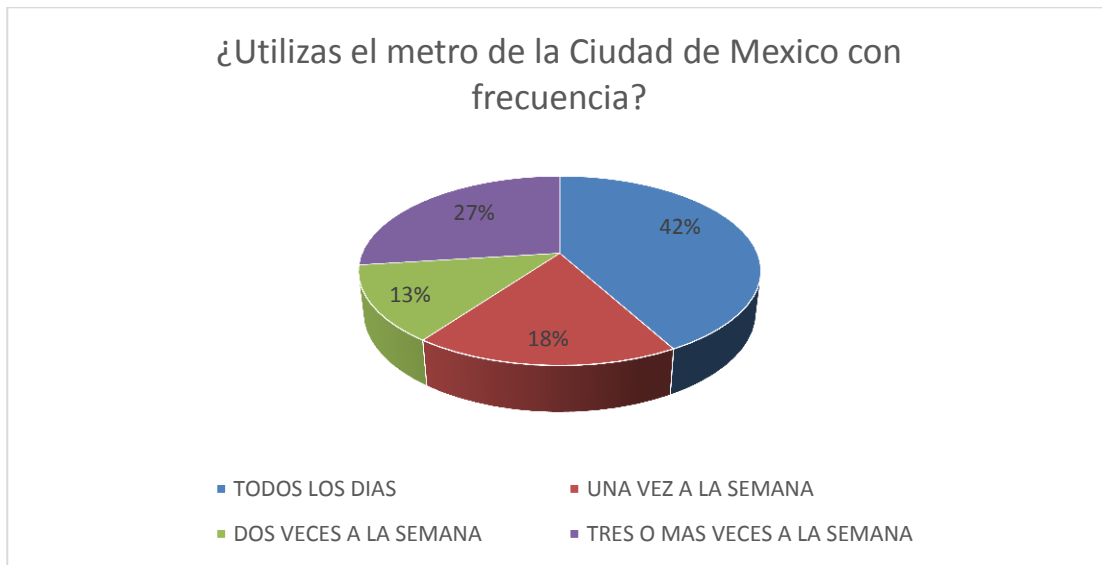
Gráfica 4



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica 4 se expone la delegación, (actualmente alcaldías) a la que pertenecen los usuarios a los que se les aplicó la encuesta, las encuestas se realizaron en el metro La Raza, Tlatelolco, Hidalgo, Balderas, Centro Médico, Hospital General y Zapata.

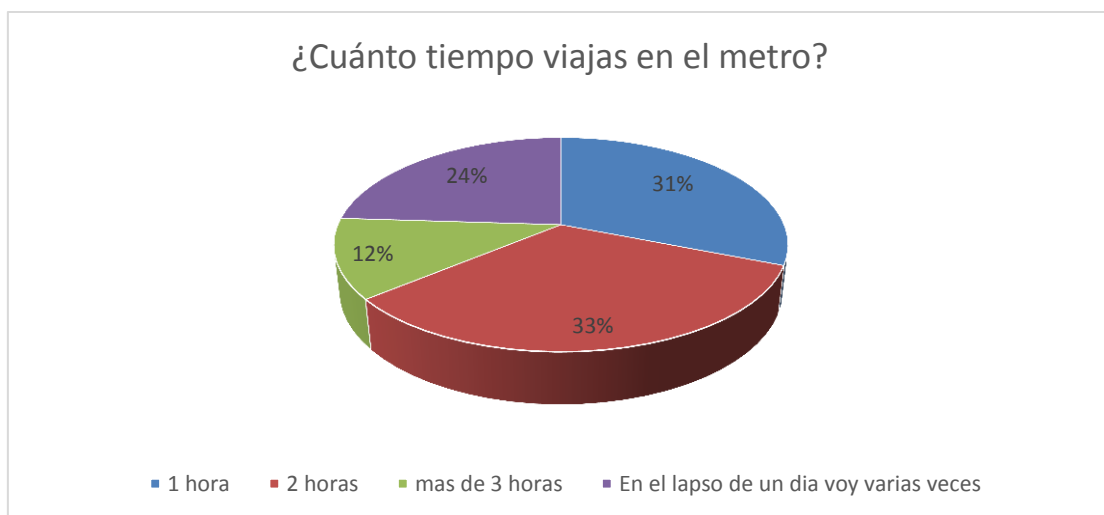
Gráfica 5



Fuente: elaboración propia.

En esta gráfica se muestra qué tan frecuentemente los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), lo utilizan.

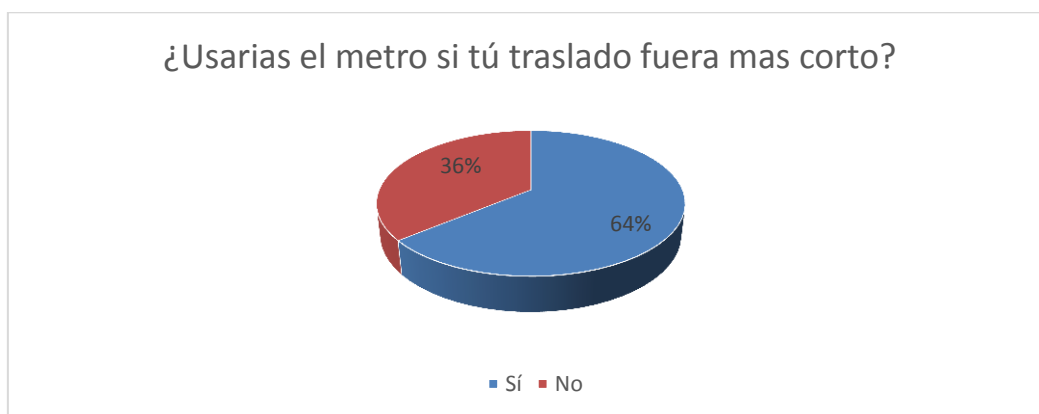
Gráfica 6



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica seis se aprecia el tiempo que pasan los usuarios dentro del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM).

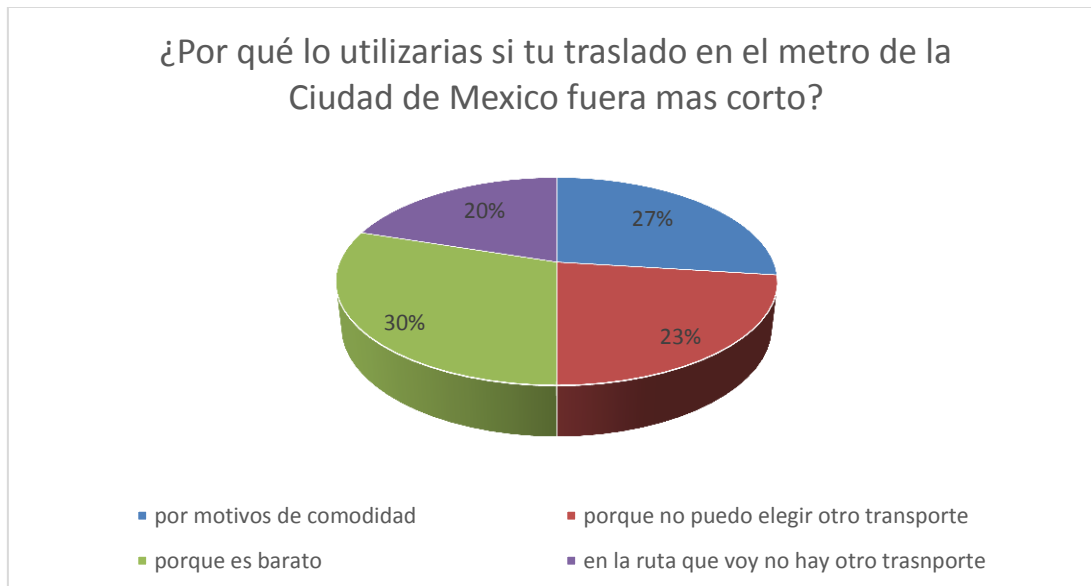
Gráfica 7



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica 7 se muestra que más del 64% de los usuarios encuestados están dispuestos a usar el metro si su traslado fuera más corto.

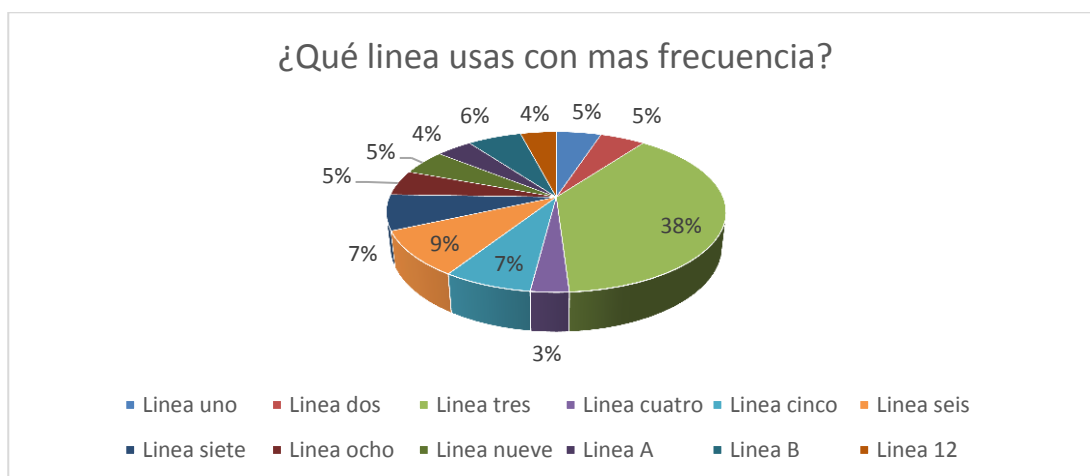
Gráfica 8



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica anterior se observa que los usuarios están dispuestos a usar el Sistema de Transporte Colectivo Metro porque es más barato que otros medios de transporte y no afecta en su economía a comparación de los demás.

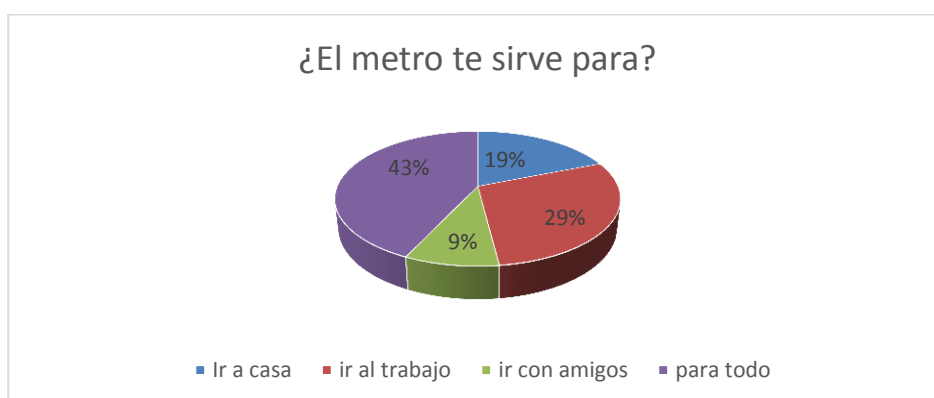
Gráfica 9



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica 9 se aprecia que el 38% de los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), utiliza la línea tres con más frecuencia, tomando como referencia que la encuesta se realizó en diferentes estaciones de la línea tres Indios Verdes-Universidad del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM).

Gráfica 10



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica anterior se muestra que el 43% de los usuarios utiliza el metro para todas sus actividades diarias, esto comprende desde llegar a su casa y hasta usarlo para salir con amigos.

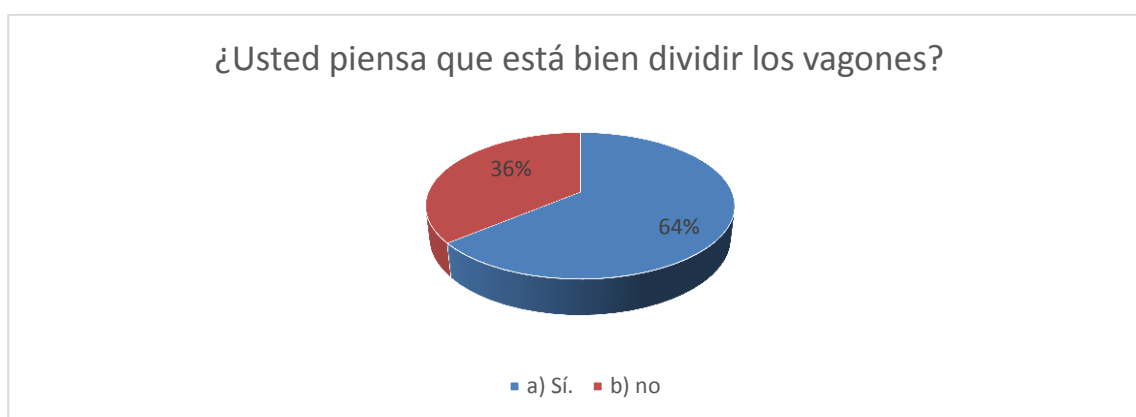
Gráfica 11



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica anterior se muestra que los usuarios entienden por Cultura de Convivencia la interacción dentro de un espacio faltándose el respeto, ya que indicaron que han sufrido y participado dentro de un ambiente de violencia en las instalaciones del mismo.

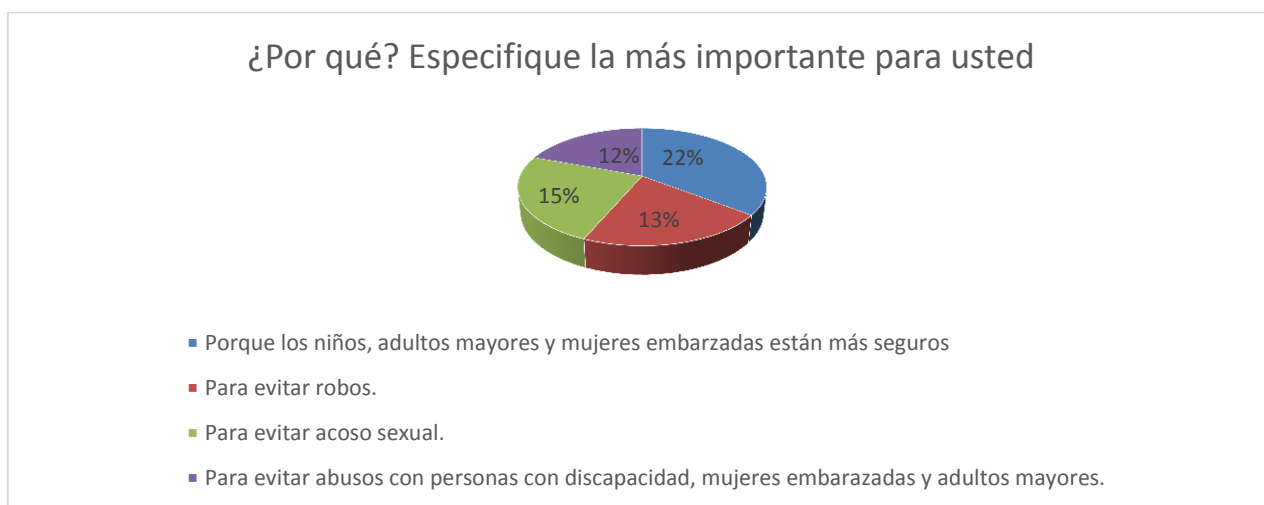
Gráfica 12



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica 12 se observa que el 64% de la población piensa que está bien dividir los vagones para evitar abusos con personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas y que ellos no sufran ningún tipo de violencia.

Gráfica 13



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica anterior se muestran los usuarios que respondieron sí está bien dividir los vagones, para evitar abusos a personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores, en esta nuevamente se puede observar que los sujetos antes mencionados se muestran más vulnerables que otros.

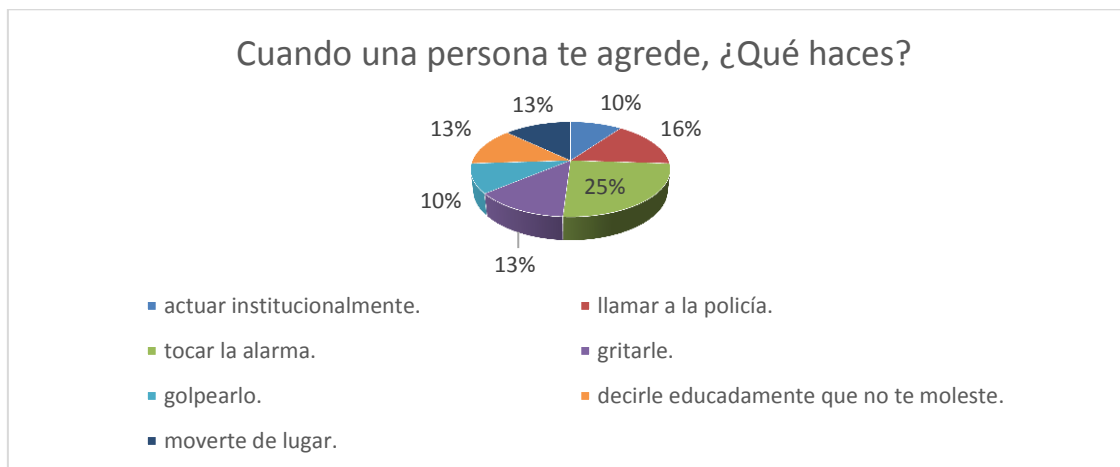
Gráfica 14



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica 14 se observa que el 17% de las personas que respondieron, no está bien dividir los vagones, esto lo hacen porque no hay un equilibrio constante entre uno y otro, ya que de lado de los hombres va siempre lleno y en el de las mujeres constantemente está vacío.

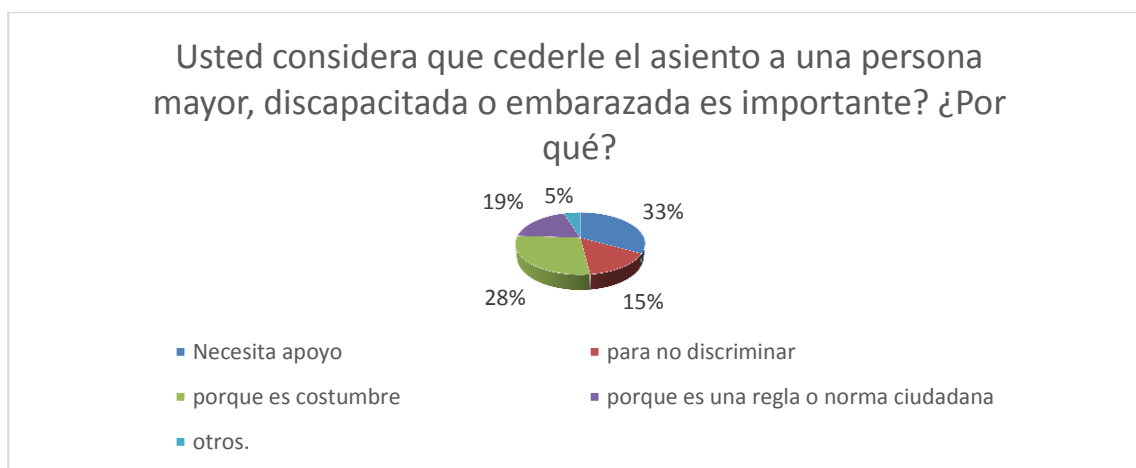
Gráfica 15



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica anterior se puede apreciar que los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), a través de una agresión tocarían la alarma, ellos recomiendan generar estrategias de comunicación para evitar este tipo de sucesos.

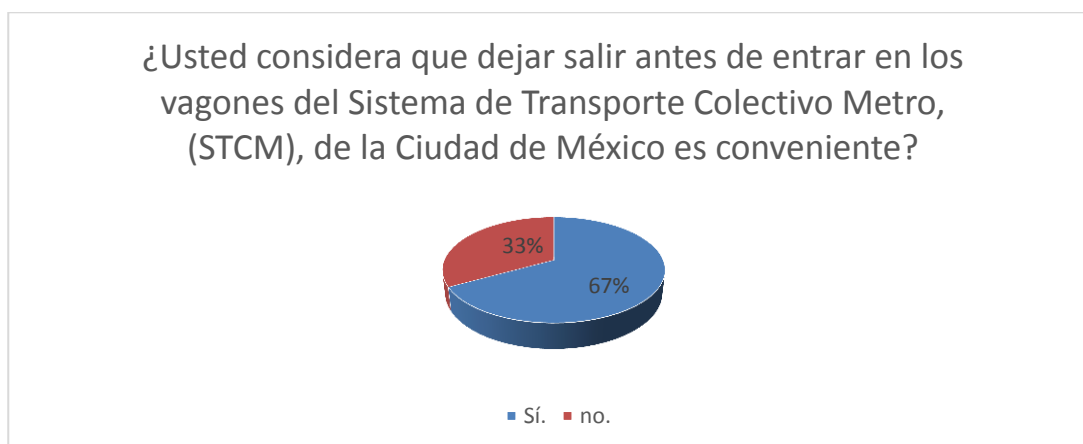
Gráfica 16



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica 16 se observa que cederle el asiento a una persona mayor es necesario porque que necesita apoyo, nuevamente se refuerza la idea anterior, que tanto las personas discapacitadas, adultos mayores como personas embarazadas son vistas como las más vulnerables ante la sociedad.

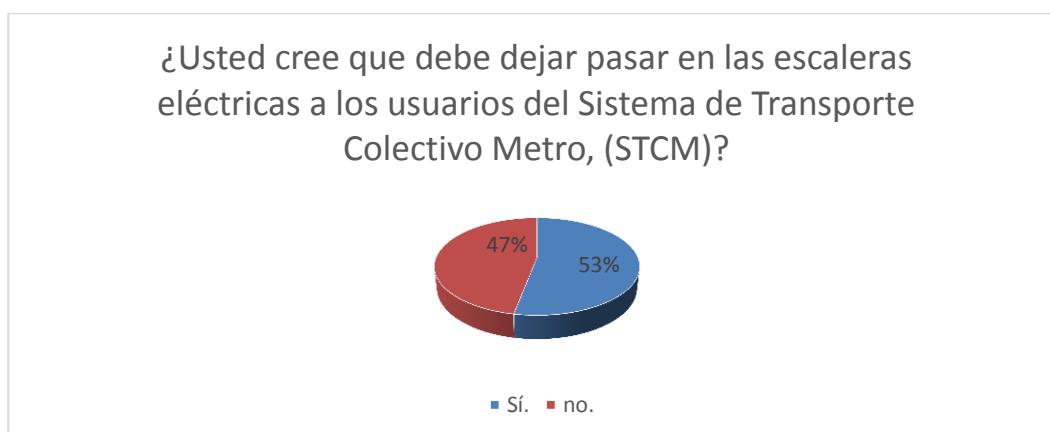
Gráfica 17



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica 17, con un 67% se muestra que los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), considera conveniente dejar salir antes de entrar a los vagones de los trenes, con esta idea se refuerza la idea de que los usuarios tienen claro que es la participación ciudadana.

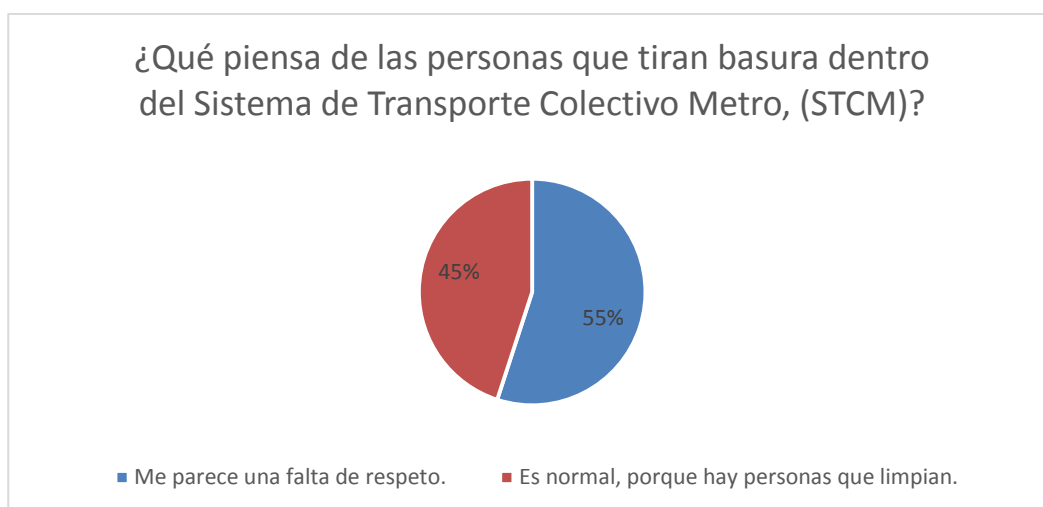
Gráfica 18



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica 18 se muestran las razones del 53% de los usuarios que respondieron sí deberían dejar pasar a otras personas en las escaleras eléctricas, esto se realizó con la finalidad de saber si pueden acceder a un cambio y se cómo se observa pueden solidarizarse con otras personas y están abiertas a cualquier cambio.

Gráfica 19



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica 19 se observa que el 55% de los usuarios les parece una falta de respeto tirar basura dentro de las instalaciones, las personas que utilizan este medio tienen claro que debe haber una participación ciudadana para mejorar el bien común, por eso mismo insisten en concientización para obtener cambios.

Gráfica 20



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica 20 se muestra como el 58% de los usuarios opina que tendríamos un mejor lugar si respetáramos los espacios públicos, una vez más se refuerza la idea de que las personas que utilizan este medio de transporte tienen la actitud de un cambio para obtener una Cultura de Convivencia positiva.

7. Cruce de datos

Para llevar a cabo un análisis de forma más clara se crearon gráficas en Microsoft Word, en donde se realizó el vaciado de todos los datos obtenidos para posteriormente ser analizados.

La encuesta se aplicó a 100 usuarios de la línea tres del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México, entre los cuales 50 fueron hombres y 50 mujeres, entre la población encuestada se encontró que el 50% tenía entre 20 y 30 años de edad, seguidos por un 28% en el rango de 31 a 40 y con un 22% siendo mayores de 50 años, del total de los encuestados el 59% están solteros.

La mayor parte de los encuestados son de procedencia de la Ciudad de México, el 92% como se muestra en la gráfica cuatro.

En términos geográficos, se encontró que la mayor parte de los encuestados corresponden a las siguientes delegaciones (actualmente alcaldías), Delegación Cuauhtémoc con un 18%, seguida de un 14% que vive en la delegación Gustavo a Madero, el 11% en Coyoacán, 9% Benito Juárez, 8% en el Estado de México, 7% en Miguel Hidalgo, 6% en Álvaro Obregón, otro 6% en Iztacalco, 6% en Iztapalapa, 5% Tlalpan, 3% Venustiano Carranza, 2% Tláhuac, 2% Cuajimalpa, 2% Milpa Alta y 1% en Azcapotzalco.

La segunda parte del cuestionario aplicado a la muestra incluyó preguntas cerradas acerca de las razones, la frecuencia y los aspectos importantes que consideran los entrevistados sobre viajar en el Sistema de

Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México, con ellos se conforma el perfil de los encuestados en cuanto a términos de movilidad.

Seguido a esto se preguntó a la población, con qué frecuencia viajan en el metro, ya sea fuera o dentro de la línea tres que corre de Indios Verdes-Universidad, tomando en cuenta que el objeto de estudio es esta línea, y que en la misma se realizó la encuesta, se obtuvo que el 38% viaja en la línea tres, el 9% en la seis, el 7% en la línea cinco y siete, el 6% línea B, el 5% la línea uno, dos, ocho y nueve, el 4% en las líneas A y 12 y 3% en la línea cuatro, en general, los encuestados se encontró que la mayor parte lo utiliza todos los días y para todo, como para ir al trabajo hasta para llegar a su casa, del total de los encuestados, el 33% viaja dos horas al día en el transcurso de la semana.

Existe una serie de factores que los usuarios toman en cuenta al seleccionar su transporte, la población encuestada encuentra la comodidad como una cualidad muy importante y el precio como los principales factores, aunado a esto al decidir cuál es la vía más rápida, el tercer factor más importante es porque no puede elegir otro transporte, los resultados de los demás factores que incluyen en esta decisión se muestran en la gráfica ocho.

Fue de suma importancia encuestar a personas que utiliza este sistema para saber qué es lo que opinan al respecto, el 42% lo usa diariamente tanto para fines laborales, académicos y destructivos, mientras que el 18% lo usa más de tres veces a la semana.

Los usuarios de este sistema indicaron que viajan diariamente dos horas al día para poder trasladarse a sus destinos, como lo es su trabajo, casa, así como para salir a diferentes puntos de la ciudad, mientras que el 24% indico que en el lapso de un día lo usa varias veces, es trascendente mencionar que

una tercera parte de su día la pasan en este sistema y se encuentran constantemente en contacto y en convivencia unos con otros usuarios, en esta parte se muestra como el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), es un medio básico para la movilidad ciudadana ya que es uno de los medios más baratos y efectivos a comparación de otros medios de transporte, por eso mismo las personas tienen mayor preferencia.

Es importante mencionar que el 64% de los usuarios seguirían usando este Sistema de transporte Colectivo Metro (STCM) aunque su traslado fuera más corto, esto con la finalidad de viajar más y gastar menos, cuando se les pregunto el motivo, el 30% menciono porque es más barato que otros transportes, el 27% por motivos de comodidad, el 23% porque no puede elegir otro trayecto tanto para desplazarse desde su trabajo hasta su casa, este mismo es el único que les permite trasladarse con más comodidad y certeza a sus destinos, el 20% dijo que la ruta que usa no existe otra red que lo lleve a su destino, así que tiene que usarlo para llegar más rápidamente y sin darle tantas vueltas a la Ciudad de México, se considera la economía de los usuarios como un factor importante como para poder acceder a otros servicios de movilidad, el 30% de las personas opina que es más barato que los demás transportes y prefiere utilizarlo para que no afecte en su gasto mensual, con esta idea se sigue reforzando la idea de que el metro es una vía de movilidad rápida, barata y certera a comparación de otros medios de transporte por lo que los usuarios la usan con mayor preferencia, las personas que lo utilizan seleccionan esta vía como parte de su vida diaria porque para ellos ya se les ha hecho un hábito viajar en el y llevan esa cotidianidad desde que nacieron, por otro lado les resulta una vía más rápida para llegar cada quien a su destino.

En contraste con lo anterior se les pregunto qué línea usan con más frecuencia, a lo que el 38% respondió que la línea tres, Indios Verdes-Universidad, la usan con más continuidad, mientras que el 9% transita por la línea seis, El Rosario-Martín Carrera, (demás datos véase en la gráfica nueve), aunado a esto se les preguntó con la idea de que respondieran que línea es de su mayor preferencia, tomando nuevamente en cuenta, que la encuesta se realizó en diferentes estaciones de la línea tres Indios verdes – universidad y los datos obtenidos nos arrojaron que esta misma línea es la más transitada y con más preferencia por los transeúntes, por lo que cuenta con diferentes trasbordos que facilitan su movilidad y desplazamiento.

Es de suma relevancia señalar que la línea tres, Indios Verdes - Universidad tiene siete trasbordos importantes y permiten a los usuarios trasladarse a sus distintos puntos de destino dentro de la Ciudad de México y zona metropolitana, solamente pagando cinco pesos en la entrada de cada estación, con este costo a los transeúntes se les hace fácil viajar más veces en el lapso de un día, sin necesidad de pagar más por esta movilidad, con esta parte se refuerza nuevamente la idea que los usuarios prefieren este sistema como medio de transporte de su preferencia por lo barato y útil que puede resultar desplazarse.

El 64% de los usuarios utilizaría el metro si fuera más corto por motivos de viabilidad y factibilidad en su economía, durante las encuestas las personas se mostraron conformes con los resultados de movilidad que han obtenido en sus viajes ya que las estaciones que ellos frecuentan les quedan cerca de su trabajo, universidades, casa, etcétera.

Por otra parte, estos opinan que para poder sobrevivir dentro de este medio cada día, es necesario empujar ya que para salir de cada vagón las personas se ponen a los costados de las puertas e impiden el paso, tanto como salida como la entrada y esto provoca la irritación de las personas, lo que puede provocar agresiones verbales e incluso golpes.

Aunado a esto también se investigó para que utilizan el metro, el 43% respondió para todo, por lo que es una vía rápida y barata para desplazarse desde casa hacia su trabajo, ir con amigos y familiares ya sea durante el trascurso o el fin de semana, nuevamente se puede observar que el factor económico es de suma relevancia para poder desplazarse, por lo que el metro es un elemento importante para no pagar más.

En la pregunta anterior que se agregó al cuestionario se puede observar nuevamente que para las personas les resulta de gran comodidad viajar en este sistema por motivos de cercanía hacia sus destinos, por lo que comentan que su trabajo les queda a unas cuadas de cierta estación, por el contrario el trolebús aparte de tener que esperar más tiempo en las largas filas de personas que tienen las paradas, las estaciones son más lejanas a sus diferentes puntos de encuentro, lo mismo sucede con el metrobús a comparación este se encuentra en las avenidas más transitadas pero se olvida de las demás calles que se encuentran por dentro, el metro tiene varios trasbordes para desplazarse y pueden llegar de norte a sur, de este a oeste por cinco pesos.

De la misma manera, se les preguntó a la población transeúnte su opinión acerca de lo que es para ellos una Cultura de Convivencia, por lo que el 46% de los usuarios respondieron que es cuando dos o más personas

interactúan dentro de un espacio y se faltan al respeto, de este modo se puede observar que han existido muchas irregularidades y falta de civilidad dentro del mismo Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), en donde se supone las personas que corresponden a este 46% por ciento han sido agredidas en algún momento de su vida, o han participado en algún acto cívico que conlleve este tipo de agresiones tanto verbales, no verbales e incluso llegando a las sexuales, con el uso frecuente de este transporte y han escuchado algún comentario y actitud de otro usuario ante otro usuario.

Integrado a lo anterior se puede observar que los usuarios están convencidos que el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), es un espacio en donde se pueden dar distintos tipos de interacciones entre personas, pero no existe una verdadera Cultura de Convivencia que los vincule como tal y tiene que sobrevivir ante la gran demanda diaria que tiene este transporte.

Los usuarios sobreviven cada día a la formas y tratos que reciben de los demás y la única forma de hacerlo comentan es respondiendo con gritos y empujones y si no les resulta el 25% de los usuarios actúan institucionalmente, mientras que el 16% llama a la policía, de esta manera nos damos cuenta que las personas tienen una falta de Cultura de Convivencia y hace falta una concientización para poder evitar este tipo de cuestiones.

Para saber más acerca los conocimientos que tenían los encuestados acerca de si es importante dividir los vagones del metro, cabe mencionar mientras que el 64% piensa que está bien dividir los vagones, el 36% opina todo lo contrario, ya que no existe una igualdad de género, existe una cierta

Cultura de participación ciudadana en donde se puede suponer que si existe una conciencia se puede llegar a erradicar este tipo de problemas.

Sumado a los usuarios que respondieron que es mejor dividirlos fue porque el 22% piensa porque los niños, adultos mayores y mujeres embarazadas estén más seguros, el 15% es para evitar acoso sexual, el 13% para evitar robos y el 12% fue para evitar abusos con personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores, reiteradamente se puede observar que en alguno de estos casos se ha sufrido de hurtos, violencia o se ha percatado de que alguna persona a su alrededor durante su estancia pudo haber pasado por todo lo anterior, aunado a esto las personas creen que las personas más vulnerables como lo son, personas discapacitadas, adultos mayores y mujeres embarazadas deben permanecer lejos de este tipo de cuestiones ya que alterarían su bien común y saben que la comunidad dentro de este sistema no respeta las normas y leyes, piensan que es mejor mantenerlas separados de los demás, una vez más se refuerza la idea que los usuarios tienen la idea de una Cultura pero falta hacer una concientización.

Los que opinaron que no está bien dividir los vagones del tren es porque en algunos hay mucha gente y en otros muy poca y no existe cierto equilibrio entre sí, el 11% opina que se debe aprender a vivir con respeto, el 9% dice que es discriminación para los hombres, mientras que el 7% respondió que así no se resuelve la violencia y es necesario tomar otras medidas de seguridad, una vez más se refuerza que en la Ciudad de México hace falta una Concientización a la ciudadanía para reforzar la Cultura de Convivencia

Del 25% a los que se encuestó qué harían si una persona las agrede, comentaron que tocarían la alarma, el 16% llamar a la policía, el 13 gritarle,

decirle educadamente que no lo moleste y otro tanto dijo que se movería de lugar para no causar más controversia, el 10% respondió que actuaría institucionalmente si es preciso, en esta parte queda claro que los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) no tienen claro que es una Cultura de Convivencia ya que para ellos actuar es tomar la ley desde su propia mano.

Para poder saber si existe una Cultura de Convivencia es importante mencionar que opinan sobre cederle el asiento a una mujer embarazada, personas con niños en brazos o adulto mayor, el 33% opina que necesitan apoyo, el 28% porque es costumbre, 19% porque es una regla o norma ciudadana que se ha venido inculcando desde hace ya varios años.

En estos resultados de nuevo se aprecia que en los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), en la Ciudad de México han adquirido una cultura de convivencia. En esta ocasión se queda confirmado que las personas son más propensas a cederle el asiento o cualquier tipo de beneficio a personas vulnerables.

El 67% de los usuarios opinan que es necesario dejar salir antes de entrar a los vagones, por otro lado, un 33% dice que entorpece la circulación ya que se les dificulta llegar a sus destinos a tiempo. En esta parte se refuerza que en la Ciudad de México existe una falta de una Cultura de Convivencia, ya que los usuarios al carecer de esta.

Al preguntarles si les parece correcto tirar basura dentro del mismo el 55% respondió que es una falta de respeto, ellos si no encuentran un bote de basura la guardan hasta llegar a su destino y encontrar uno aunque en su paso este sistema carece de botes para poder depositarla y el 45% opina que es

normal porque hay personas que limpian y al no encontrar un bote cerca no les parece llenar sus cosas de basura porque después huele mal, hace falta una concientización para que los usuarios tengan un mejor traslado hacia sus destinos sin complicaciones.

Existe un 58% de los usuarios que opina que tendríamos un mejor lugar si todos respetáramos las normas y los espacios públicos, mientras que un 42% dice que todo sería igual porque las personas han sido así desde siempre y para poder cambiar tendrían que lidiar con sus hábitos desde hace muchos años atrás.

Las recomendaciones que dan los usuarios en términos de comunicación es que se tome en cuenta una estrategia para que todas las personas tengan una buena Cultura de Convivencia, tanto sana como positiva, ya que es una comunicación que va dirigida a una gran variedad de transeúntes.

8. Conclusiones y recomendaciones

La Cultura de Convivencia en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México en términos de comunicación va dirigida a una gran variedad de transeúntes que viaja diariamente principalmente a las personas que utilizan la línea tres, Indios Verdes-Universidad.

Los usuarios de esta línea son los destinatarios, tanto hombres como mujeres, ya que usan esta vía con más cotidianidad a lo largo de su semana y la usan entre 2 y 3 horas por día, los usuarios principalmente entre 20 y 30 años de edad son las más afectadas y en su mayoría tienen un estado civil soltero.

Los usuarios más beneficiados son los que viven en la delegación Cuauhtemoc, ya que de un total de 100 encuestados se observó que el 18% era de esta misma delegación, siguiéndole con el 14% que es la delegación Gustavo a Madero, siguiéndole las 14 siguientes delegaciones que conforman la Ciudad de México, véase los demás en la (gráfica cuatro).

Aunado a esto se encontró que el 64% de las personas seguirían usando el metro si su traslado fuera más corto, esto por motivos primeramente de economía con un 30%, siguiéndole con un 27% su comodidad, tomando como punto de referencia que las encuestas fueron realizadas en las estaciones, como La Raza, Tlatelolco, Hidalgo, Balderas, Centro Medico, Hospital General y Zapata, mismas estaciones encontradas en la línea tres del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), y que fueron como punto de referencia para saber en dónde vivían los usuarios y hacia que líneas se

desplazaban, se encontró que la línea que corre de Indios Verdes a Universidad la transita el 38% de las personas y la utilizan para todas sus actividades cotidianas.

Las personas comentaron que lo pueden utilizar las veces que deseen durante el día ya que es un medio de transporte barato y pueden llegar de norte a sur, de este a oeste con tan solo cinco pesos, aunque a veces les resulte otras formas de ir y venir siguen prefiriendo este medio por la cercanía en las que quedan las estaciones con sus destinos

Las recomendaciones en términos de comunicación que se toma en cuenta para estrategia comunicativa será concientizar a los usuarios sobre una Cultura de Convivencia entre sí, ya que al preguntarles que es para ellos esta Cultura, el 46% mencionó que en el metro pueden interactuar miles de personas por día pero es un espacio en donde verdaderamente se faltan el respeto y la única forma de sobrevivir a esto es a gritos, empujones y tocando la alarma, por eso mismo se consideran a las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores como las más vulnerables y piensan que cederle el asiento es porque necesita apoyo con un 33% y un 28% porque es costumbre hacerlo.

Mientras que existen personas que consideran que dejar salir antes de entrar de los vagones es una pérdida de tiempo, las personas recomiendan que es necesario que se cambien las normas y se refuerce la parte de Cultura de Convivencia tanto sana como positiva entre los usuarios para tener un viaje sano.

Análisis FODA

Tabla 1. Análisis Foda

Análisis FODA.	
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">• El costo del boleto es más barato.• Existe participación de los usuarios.• Se consideran diferentes estrategias y tácticas para aumentar la Cultura de Convivencia.• Se obtuvieron resultados que permiten tener una visión general del problema.• Horarios flexibles de apertura y clausura.• Conectividad con la mayoría de las delegaciones de la CDMX y algunos municipios del Estado de México.• Capacidad suficiente para albergar a más de 46 millones 952 mil 937 usuarios al año.• El objetivo del plan se ratifica con los resultados obtenidos.	<ul style="list-style-type: none">• Movilidad urbana.• Existe falta de Cultura de Convivencia entre los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), línea tres, Indios Verdes-Universidad.• La falta de Cultura de Convivencia es por la falta de concientización.• Los usuarios utilizan este sistema para poder desplazarse a sus destinos.• Existe comunicación entre usuarios

Análisis FODA.	
Fortalezas	Oportunidades
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Un número significativo de usuarios no perciben la falta de Cultura de Convivencia que se produce y se reproduce. • Algunos usuarios no saben identificar lo que es una Cultura de Convivencia • Tiene una población activa muy numerosa. • Falta de concientización para una Cultura de Convivencia. • Perdida de horas por la gran demanda que tiene el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM). • Falta de capacitación al personal. • Rezago en los trenes en las horas pico. • Dentro de este sistema existen agresiones verbales, golpes, robos y acoso sexual. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe una Cultura de Convivencia. • Los usuarios piensan que sobrevivir en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), es por medio del golpes y agresiones verbales. • Creciente deterioro de las instalaciones. • Robos, asaltos y falta de Cultura de Convivencia. • Falta de educación para la convivencia de los usuarios. • El desarrollo del nepotismo entre los usuarios.

Análisis FODA.	
Fortalezas	Oportunidades

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO III. PROPUESTA ESTRATÉGICA DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

1. Descripción y justificación de la estrategia comunicativa a implementar

1.1 Estrategia mediática

La estrategia mediática se produce cuando el mensaje es trasladado del emisor al receptor por un intermediario, estos mediadores pueden ser muy variados, desde un manual hasta un folleto que visualice la falta de Cultura de Convivencia entre usuarios.

Su inmediatez, lo que la hace viva y con una mayor capacidad de respuesta por parte del receptor, es, por tanto, instantánea; tiene una gran potencia difusora del mensaje. Tanto si ponemos un cartel en las paredes como si repartimos un panfleto o nuestro mensaje es emitido por la televisión, el público potencial es mucho mayor que si nos ponemos a dar voces en mitad de la calle.

Permite una mayor reflexión. Elaborar una información para transmitirla a través de un medio requiere reflexionar sobre qué se va a decir y cómo vamos a decirlo, jugando con los recursos comunicativos según una estrategia y buscando la manera idónea de llegar al público. A su vez, el receptor también tiene tiempo de meditar sobre qué es una Cultura de Convivencia en el Sistema

de Transporte Colectivo Metro de la Ciudad de México y sobre lo que puede llegar a hacer y frenar.

Es más permanente. Un papel se puede mantener y guardar, mientras que algo que decimos en un momento se pierde en el aire o en la memoria.

El tríptico, el cartel han sido los medios más habituales usados tradicionalmente por el movimiento asociativo. Por poco dinero pueden ser elaborados y controlados directamente por el propio grupo y resultan muy útiles usados de manera inteligente sabiendo cómo diseñarlos, a qué público dirigirlos y en qué momento y para qué emplearlos.

Ésta alude a todas las formas de comunicación que se sirven de medios técnicos para acceder a sus destinatarios ya sea de manera individual, o de forma colectiva.

La estrategia mediática es utilizada para reforzar las relaciones entre los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro, en la Ciudad de México, línea tres, Indios Verdes-Universidad, la cual se basará en poner carteles tanto dentro de este sistema como en las redes sociales.

1.2 Estrategia educativa

Se usa la estrategia educativa para hacer de su conocimiento al usuario sobre la falta de Cultura de Convivencia dentro de este Sistema de Transporte Colectivo. Se realizará un concurso de carteles con usuarios que dibujen cómo sería este sistema si todos las personas tuviéramos las bases para tener una Cultura de Convivencia.

La comunicación educativa es una comunicación que se produce en un contexto especial (el ámbito educativo), y se la considera condición de posibilidad de la educación misma. Sin comunicación no existe educación posible.

Los elementos involucrados, según este modelo, son los contenidos educativos, el soporte educativo, los medios didácticos, y los procesos son el de codificación, decodificación y el de realimentación.

En este modelo, el Sistema de Transporte Colectivo Metro, como emisor inicial del mensaje, realiza el proceso mental de codificación del contenido educativo, creando un mensaje y lo transmite a través de un canal hacia el discente, inicialmente el receptor, en este caso el público, los usuarios; el canal o soporte es el elemento concreto que canaliza la información y en este caso es el papel.

1.3 Estrategia organizacional

Es un proceso mediante el cual la organización habla con sus públicos internos y externos, busca una imagen positiva y un clima organizacional favorable para todos los integrantes.

Este sistema es en donde se maneja, trasmite y se recibe información sobre el quehacer, el ser y el deber ser de la institución.

La función de la comunicación organizacional es informativa, responder cuestiones como, ¿Hacia dónde vamos?, ¿Qué es lo que perseguimos?, ¿Qué hacemos?, ¿En qué estamos?, visión y misión.

También está dividida por la función operativa, relacionada con la gestión y la administración institucional, será a través de órdenes y disposiciones, capacitación al personal del Sistema de Transporte Colectivo

Metro, especialmente en la línea tres, Indios Verdes-Universidad; esto con el fin de ejecutar funciones.

Son estrategias que afectan a la empresa en su totalidad y permiten alcanzar objetivos organizacionales, estas estrategias son formuladas en los altos niveles de la empresa (por ejemplo, por los dueños o altos directivos). Una vez planificada le harán saber al personal sobre sus funciones a realizar y la llevaran a cabo para el bien común.

La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una compleja organización. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización.

La comunicación organizacional puede dividirse en Comunicación Interna y Comunicación Externa. La primera es cuando los programas están dirigidos al personal de la organización como los directivos, la gerencia, los empleados y los obreros. Se define como el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

La Comunicación Externa, en cambio, es cuando se dirige a los diferentes públicos externos de la organización, accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación. En este caso la estrategia organizacional será utilizada para hacer una revisión en las normas y leyes que rigen dentro del Sistema de Transporte Colectivo Metro.

1.4. Elaboración de tácticas.

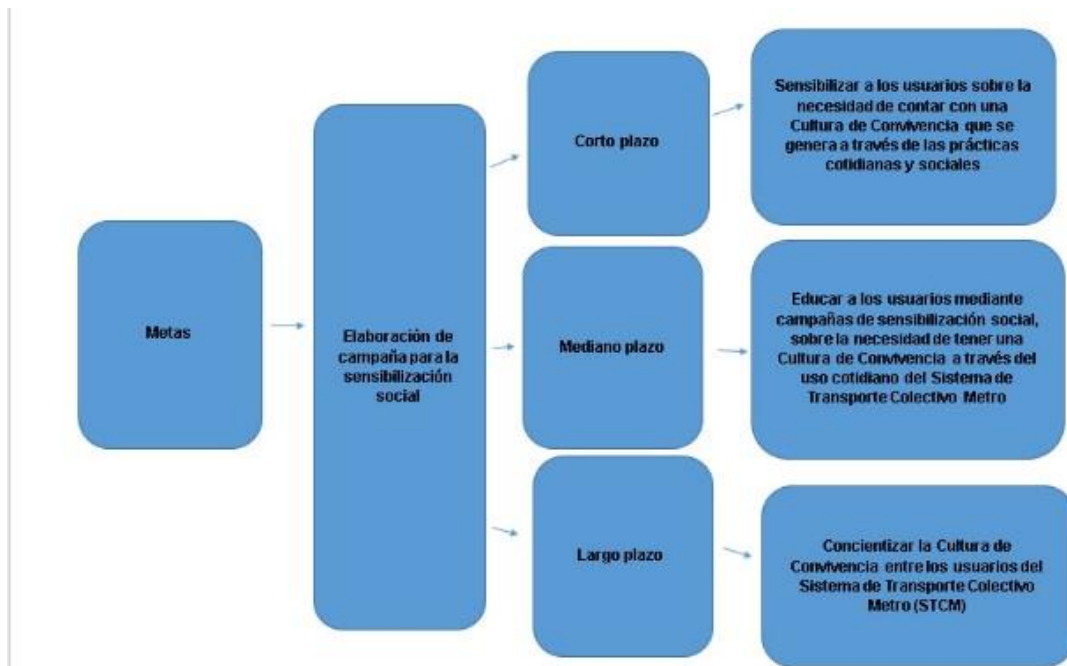
Tabla 2. Tácticas

Estrategia mediática	Elaboración de campaña de sensibilización social.
	Concurso de carteles, que se llevará a cabo en escuelas de nivel superior y en donde se muestre la importancia de tener una Cultura de Convivencia.
Estrategia educativa	Elaboración de cuadernillo, contando mi historia, ¿Todos tenemos una Cultura de Convivencia? para la sensibilización social entre los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), en la Ciudad de México.
Estrategia interinstitucional	Hacer vínculos con ONG y gobierno que coadyuven en una mejor movilidad social.
Estrategia artística	Exposición de carteles en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), reflejando a través de imágenes sus experiencias dentro de este medio.

Fuente: elaboración propia

2. Metas a corto, mediano y largo plazo

Esquema 1. Metas



Fuente: elaboración propia

3. Beneficiarios del plan de comunicación

Beneficiarios

Los beneficiarios directos del Plan de Comunicación son los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) en la Ciudad de México, línea tres, Indios Verdes-Universidad, pues las estrategias y tácticas están diseñadas para ellos, ya que fueron los usuarios de esta línea el objeto de estudio de esta investigación.

Los beneficiarios indirectos del Plan de Comunicación son las personas que tienen interacción con los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo

Metro (STCM), línea tres Indios Verdes-Universidad y los transeúntes que utilizan otras líneas como método de desplazamiento, pues son éstas personas las que forman parte de sus grupos de pertenencia y de interacción social.

4. Beneficiarios y/o públicos

Para poder determinar el perfil demográfico, psicográfico y sociográfico de los usuarios directos e indirectos en la línea tres del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), que fueron encuestados se les solicitó mencionaran el género, a qué delegación pertenecen, edad y estado civil.

Los usuarios encuestados son habitantes de la Ciudad de México y zonas aledañas como lo es el Estado de México, estos beneficiarios usan de manera constante este sistema.

Las personas tienen un estilo de vida rápido, pues tienen que utilizar este sistema en su vida diaria para poder desplazarse, lo que provoca una comunicación y una interacción directa e indirecta entre ellos. Los grupos sociales en los que se desarrollan los usuarios son la casa, la universidad, el trabajo, iglesia y centros deportivos.

Tomando en cuenta la clasificación socioeconómica propuesta por la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercado y Opinión (AMAI), se considera que los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), línea tres, Indios Verdes-Universidad, pertenecen a un Nivel C (Rankia 2016, párr. 19).

Este segmento se caracteriza por usar el metro con frecuencia a lo largo de su semana entre dos o más horas por motivos de economía y comodidad,

fue de suma importancia investigar que opinan sobre los distintos comportamientos que se han suscitado dentro de las instalaciones del mismo.

5. Actores involucrados

- Usuarios del metro.
- Administración del metro línea verde.
- Comisión Nacional de Derechos Humanos.

6. Desarrollo de la estrategia a partir de un programa táctico (marco lógico)

Tabla 4. Marco Lógico

Resumen narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables	Medios de Verificación	Suposiciones Importantes
Objetivo general Aumentar la Cultura de Convivencia y mejorar las actitudes entre los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro; línea tres, Indios Verdes-Universidad.	Indicadores: proporcionar las bases para que los usuarios tengan una mejor Convivencia en el Sistema de Transporte Colectivo Metro.	Encuesta a los usuarios de este sistema sobre la Cultura de Convivencia	Los usuarios no tengan el debido tiempo para prestar atención a las campañas.
Objetivo uno Construir procesos	Solucionar las relaciones entre usuarios y	Informes de procesos que ha implementado el	Los empleados de este sistema pasen por alto

Resumen narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables	Medios de Verificación	Suposiciones Importantes
<p>cooperativos con los usuarios del metro de la Ciudad de México; línea tres, Indios Verdes-Universidad, promoviendo la participación del STCM y de las personas en general.</p>	<p>aumentar una Cultura de Convivencia entre los usuarios de este sistema.</p>	<p>Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), para poder tener un mayor desplazamiento efectivo.</p>	<p>toda mala relación que existe en este sistema.</p>
<p>Objetivo dos Motivar acciones dirigidas a una Cultura de Convivencia entre los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro</p>	<p>Establecer una mejor relación entre los usuarios y que los usuarios tengan interés.</p>	<p>Medición de fluencia.</p>	<p>Los usuarios no proporcionen con el interés necesario para cambiar actitudes de Convivencia.</p>

Resumen narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables	Medios de Verificación	Suposiciones de Importantes
(STCM), en la Ciudad de México línea tres Indios Verdes-Universidad.			
Objetivo tres Difundir acciones que garanticen una cultura de convivencia más saludable dentro del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) en la Ciudad de México; línea tres, Indios Verdes-Universidad.	Remediar la falta de respeto entre los usuarios durante su trayecto en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) y brindar las herramientas necesarias para una Cultura de Convivencia sana.	Resultado de encuestas al termino de año	Los usuarios no presten atención a las tácticas publicitarias a implementar.
Cambiar actitudes de	Enseñar un proceso	Se hará a través de encuestas a	Los usuarios no tengan tiempo

Resumen narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables	Medios de Verificación	Suposiciones Importantes
convivencia para mejorar y orientar una cultura de convivencia real entre los usuarios del STCM, línea tres Indios Verdes-Universidad.	coherente que facilite la Convivencia sana y su movilidad entre los usuarios.	los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México, línea tres, Indios Verdes-Universidad.	para realizar una entrevista.
Actividad uno estrategia mediática. Se elabora una campaña para la sensibilización social.	Los usuarios de este sistema asistan a las campañas y se interesen por ellas.	Se realizará por medio de Gros rating point.	Las partes en conflicto no acepten la oferta institucional.
Actividad Se efectúa un concurso de carteles que se	Educar a los usuarios del Sistema de Transporte	A través de Archivos, registros y reportes del	los conflictos no se resuelvan

Resumen narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables	Medios de Verificación	Suposiciones Importantes
llevará a cabo en escuelas de nivel superior en donde se muestre la importancia de tener una Cultura de Convivencia.	Colectivo Metro (STCM), hacia una Cultura de Convivencia sana.	Departamento del Sistema del Transporte Colectivo Metro (STCM).	
Actividades Elaboración de cuadernillo, contando mi historia, ¿Todos tenemos una Cultura de Convivencia? para la sensibilización social entre los usuarios del Sistema de Transporte	Porcentaje de conflictos sociales resueltos con la entrega de archivos	Actas de Comité del programa en poder de la Dirección del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), será también a través de tiraje, circulación y registro de participación de los usuarios.	Existen los recursos presupuestales insuficientes

Resumen narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables	Medios de Verificación	Suposiciones Importantes
Colectivo Metro (STCM), en la Ciudad de México.			
Actividades Hacer vínculos con ONG y gobierno que coadyuven en una mejor movilidad social.	Se utilizará la conexión entre el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) y la CNDH (Comisión Nacional de Derechos Humanos) y se mida el impacto.	Por el número de convenios y tipos de acuerdos.	Las instituciones no pongan los recursos necesarios para fomentar la participación.
Exposición de carteles en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), reflejando a	Porcentaje de diagnósticos elaborados de los conflictos atendidos y solucionados, así como la fluencia	Esto se realizará por medio de un sondeo. Se hará a través del conocimiento para saber qué horarios y días	Que no exista la información disponible en las diferentes fuentes de información.

Resumen narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables	Medios de Verificación	Suposiciones Importantes
través de imágenes sus experiencias dentro de este medio.	que existe en esta estación.	son los de más afluencia en esta estación y poder hacer la exposición.	

Fuente: elaboración propia

7. Diseño de tácticas

Táctica 1

Campaña de sensibilización

Brief Creativo

A continuación se muestra el Brief Creativo, cabe señalar que se muestra para todas las tácticas, pero principalmente para la correspondiente a la sensibilización en medios de masas:

- **Promesa básica del mensaje.**

La campaña tiene dos fases, la primera se trata sobre la importancia de tener una Cultura de Convivencia en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México entre los usuarios y las problemáticas que representa no tenerla, la segunda fase trata sobre el tema de cómo poder encaminar una Cultura de Convivencia entre los usuarios del metro.

- **Eslogan**

Convivir es aceptarnos

- **Tono y manera**

Las palabras que se dirigen son en segunda persona del singular para que el usuario se sienta identificado, ya que las tácticas son dirigidas para el público que usa el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), en la Ciudad de México, será de forma cordial, se suma amabilidad y confianza, serio, moderado, los usuarios se tienen que sentir identificados para que puedan participar en todas las actividades sobre la Cultura de Convivencia en el Metro de la Ciudad de México.

- **Mandatario**

Ven intégrate

- **Acción requerida**

Se requiere aumentar la Cultura de Convivencia entre los usuarios en el metro de la Ciudad de México y mejorar actitudes para su buen funcionamiento en este medio de transporte.

- **Estrategia creativa**

Se utilizan imágenes con contenido mediático que tengan incluido la convivencia entre usuarios del metro de la Ciudad de México, los colores a utilizar son naranja por la identificación de este medio de transporte y rojo por estar asociado al nivel de energía percibido así como a la capacidad de tener la atención entre los usuarios.

- **Plataforma creativa y de redacción**

Redes sociales.

- Táctica página de Facebook

Imagen 5. Anuncio de Facebook



Fuente: elaboración propia

Esta imagen se pondrá en redes sociales el primer día de cada semana.

Imagen 6. Anuncio de Facebook



Fuente: elaboración propia

Esta imagen se pondrá en redes social en el segundo día de cada semana.

Tabla 3. Anuncio de Facebook



Fuente: elaboración propia

Tabla 4. Anuncio de Facebook

Esta imagen se pondrá en redes sociales el tercer día de cada semana.



Fuente: elaboración propia

Esta imagen se pondrá en redes social en el cuarto día de cada semana.

- Táctica cuenta de Twitter

Tabla 5. Anuncio de Facebook



RECUERDA
Ceder el asiento reservado

CONVIVIR ES ACEPTARNOS

[/MetroCDMX](#)
[/MetroCDMX](#)
www.metro.cdmx.gob.mx

 **CDMX** 
UNIDAD DE MÉXICO

Fuente: elaboración propia

Tabla 6. Anuncio de Facebook



Cede el asiento a quien más lo necesite
El Metro es tuyo, cuidalo

[/MetroCDMX](#)
[/MetroCDMX](#)
www.metro.cdmx.gob.mx

 **CDMX** 
UNIDAD DE MÉXICO

Fuente: elaboración propia

Tabla 7. Anuncio de Facebook



f/MetroCDMX
t/MetroCDMX
www.metro.cdmx.gob.mx

**CONVIVIR ES
ACEPTARNOS**



Fuente: elaboración propia

- Táctica cuenta de Instagram

Tabla 8. Anuncio de Facebook



f/MetroCDMX
t/MetroCDMX
www.metro.cdmx.gob.mx



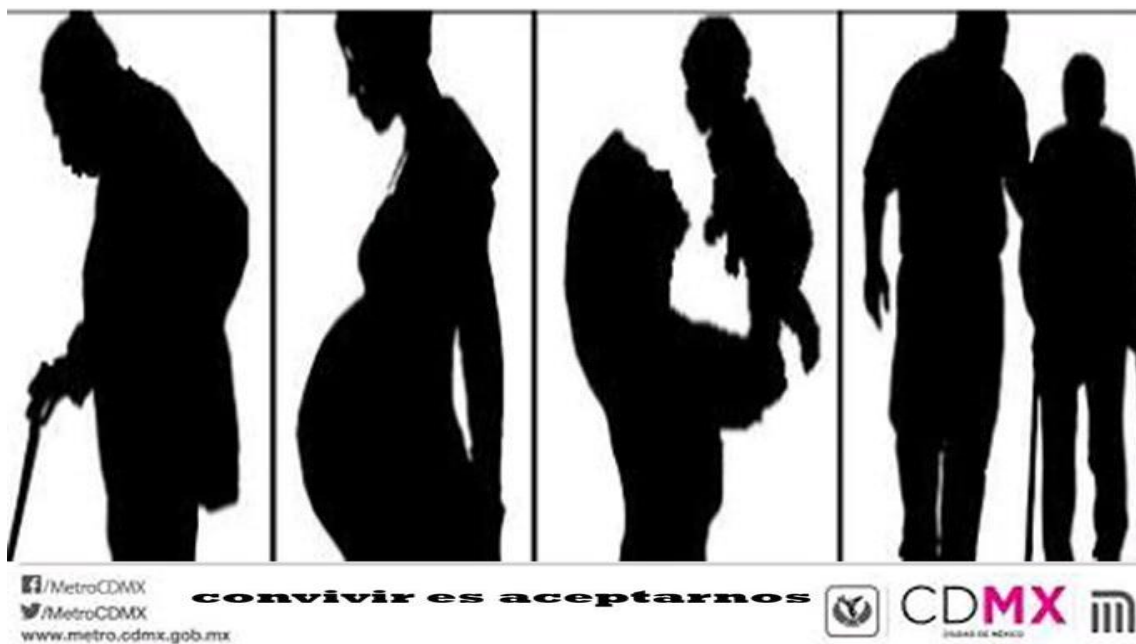
Fuente: elaboración propia

Tabla 9. Anuncio de Facebook



Fuente: elaboración propia

Tabla 10. Anuncio de Facebook



Fuente: elaboración propia

Tabla 11. Anuncio de Facebook

RECUERDA
Ceder el asiento
reservado



[f/MetroCDMX](#)
[t/MetroCDMX](#)
www.metro.cdmx.gob.mx

CONVIVIR ES ACEPTARNOS



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



Fuente: elaboración propia

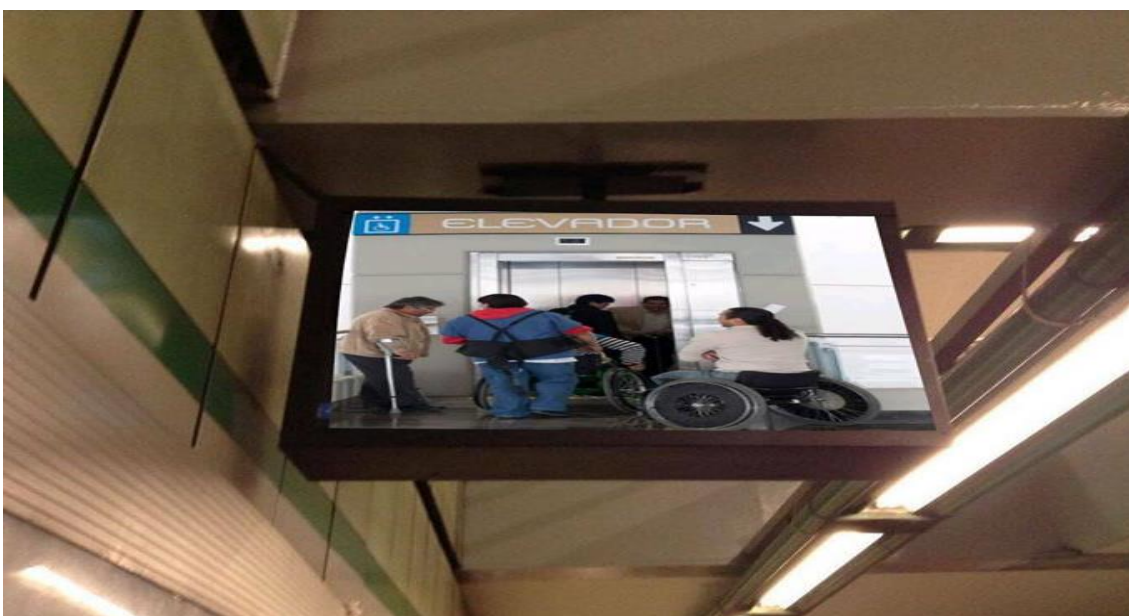
A continuación se exponen los videos que se mostraran en las pantallas del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México.

Tabla 12. Pantallas



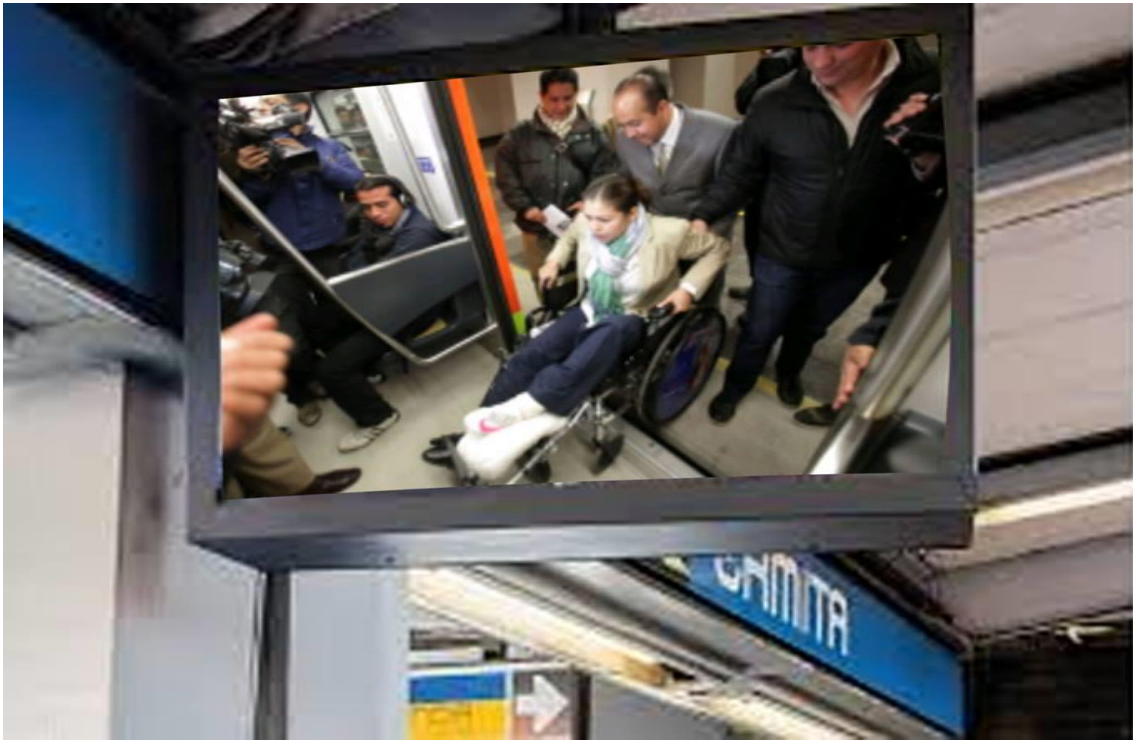
Fuente: elaboración propia

Tabla 13. Pantallas



Fuente: elaboración propia

Tabla 14. Pantallas



Fuente: elaboración propia

Tabla 15. Pantallas



Fuente: elaboración propia

➤ Exteriores

Tabla 16. Exteriores



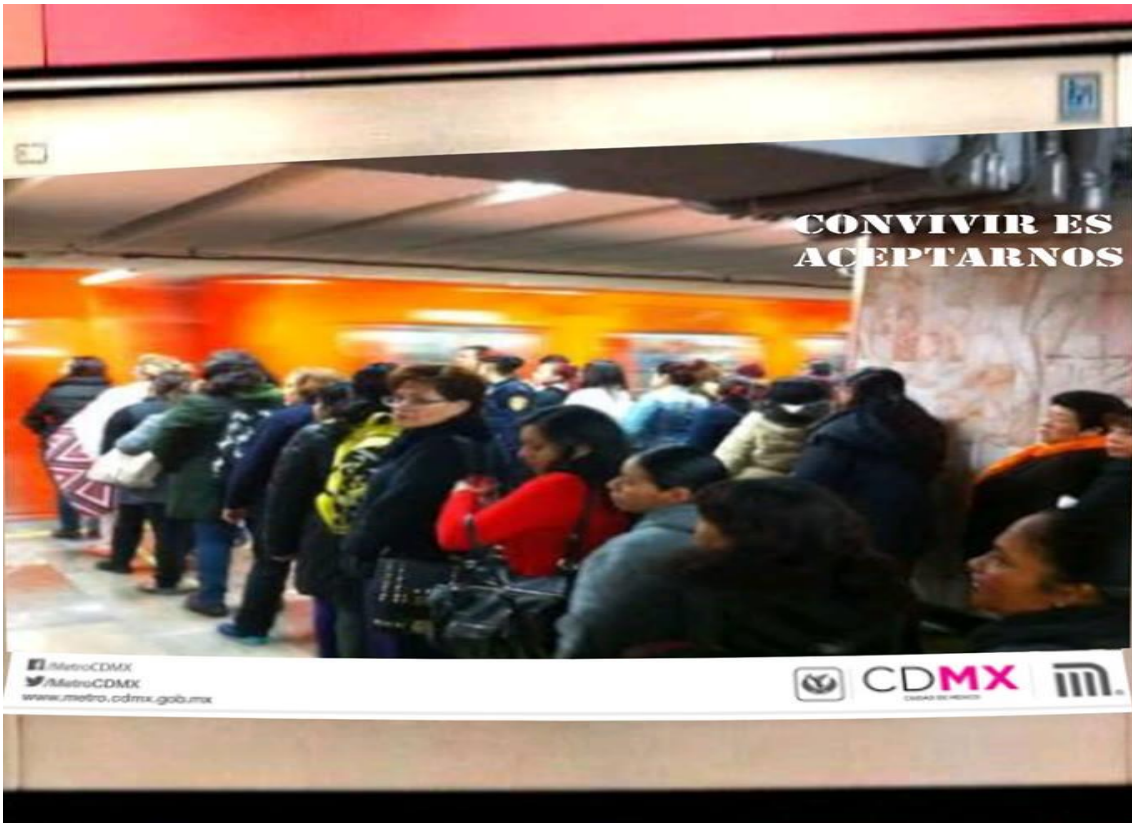
Fuente: elaboración propia

Tabla 17. Exteriores



Fuente: elaboración propia

Tabla 18. Exteriores



Fuente: elaboración propia

Tabla 19. Exteriores



Fuente: elaboración propia

A continuación se muestra algunos de las partes que se encuentran en el tríptico

Imagen 7. Portada de tríptico



Fuente: elaboración propia

Primera página

Comportamiento adecuado para pasajeros en el Sistema de Transporte Colectivo Metro

Consejos claves para llegar a tiempo a cada uno de los destinos.

Son muchas las personas que tienen la necesidad de utilizar el transporte público diariamente para acudir a sus destinos, sin embargo, es necesario llevar a cabo comportamientos para llegar sin complicaciones.

Imagen 8 Primera página de tríptico



 /MetroCDMX
 /MetroCDMX
www.metro.cdmx.gob.mx

**CONVIVIR ES
ACEPTARNOS**



Fuente: elaboración propia

Segunda página

Consejos para una Cultura de Convivencia en el Metro de la Ciudad de México

1. Subida y bajada.

Para acelerar el embarque y desembarque, evite quedarse bloqueado la puerta o el pasillo, siempre que detiene alguien las puertas atrasa todo lo que causa trastornos en los demás.

Imagen 9. Segunda página de tríptico



Fuente: elaboración propia

Tercera página

Asientos prioritarios

2.- Ceder el asiento.

Respete el hecho de que algunas personas necesitan viajar sentadas y cerca de las puertas, pues tienen dificultad de locomoción.

Es importante cederles el lugar para los deficientes físicos, ancianos, personas con niños y embarazadas.

Imagen 10. Tercera Página de tríptico



Fuente: elaboración propia

Cuarta página

3.- Mantenga la distancia.

En un vehículo lleno de personas es difícil mantener la distancia, pero pequeñas actitudes pueden ayudar.

Mantenga su bolso y cartera en la parte inferior de su cuerpo durante el viaje, así acelera el paso, si todos hacemos, todos ganamos.

Imagen 11. Cuarta Página de tríptico



Fuente: elaboración propia

Quinta página

La convivencia entre usuarios del Metro puede ser enriquecedora y al mismo tiempo complicado, se puede llegar a tener roces y enfrentamientos que entorpezcan la relación.

En el mejor de los casos es mejor llegar a un acuerdo para que cada parte respete las necesidades de cada persona.

Imagen 12. Quinta Página de tríptico



Fuente: elaboración propia

➤ Tríptico

Imagen 13. Frente de tríptico



Fuente: elaboración propia

Imagen 14. Vuelta de tríptico



Fuente: elaboración propia

Tabla 20. Flow Shart

MEDIOSEMANA	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M 10	M 11	M 12
Exteriores												
Trípticos												
Redes sociales												
Pantalla												

Fuente: elaboración propia

- **PLANES DE MEDIOS**

PLANES DE MEDIOS	
CLIENTE	SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRO (STCM), DE LA CIUDAD DE MEXICO
CAMPAÑA	CULTURA DE CONVIVENCIA

Tabla 21. Plan de exteriores						
LUGAR	ESPACIO	TIEMPO ACTUAL	COSTO POR MES	MODALIDAD	COSTO TOTAL	IMPACTO
METRO ZAPATA	ANDEN	TRES MESES	\$11,424.84	BONIFICABLE	\$34,274.52	16.2 MILLONES DE USUARIOS
METRO LA RAZA	TRABE	TRES MESES	\$3,680.68	BONIFICABLE	\$11,042.04	16.2 MILLONES DE USUARIOS
		TOTAL	\$15,105.52	BONIFICABLE		32.4 MILLONES DE USUARIOS
				Total	\$45,316.56	

Fuente: elaboración propia

SEGÚN EL REGISTRO DE LA EMPRESA SE CALCULA UN IMPACTO DE 5.4 MILLONES DE PERSONAS POR DIA

Tabla 22. Plan de trípticos							
LUGAR DE ENTREGA	DE	CANTIDAD ENTREGADA POR DIA	DISTRIBUCION	TIRAJE	COSTO POR UNIDAD	COSTO TOTAL	COSTO POR MILLAR
INDIOS VERDES		500 POR DIA	3,000	20,000	\$1.40	\$4,200	\$1.40
DEPORTIVO DE MARZO	18	500 POR DIA	3,000	20,000	\$1.40	\$4,200	\$1.40
LA RAZA		500 POR DIA	3,000	20,000	\$1.40	\$4,200	\$1.40
ZAPATA		500 POR DIA	3,000	20,000	\$1.40	\$4,200	\$1.40

	Total	12,000	80,000			
				Total	\$16,800	

Fuente: elaboración propia

Tabla 23. Plan de pantallas

PANTALLAS					
ANUNCIO	FEHA	DURACION	COSTO TOTAL	NIVEL DE IMPACTO	DE
INDIOS VERDES		7 MESES	\$8,015,000	5.4 MILLONES DE USUARIOS	
DEPORTIVO 18 DE MARZO		7 MESES	\$8,015,000	5.4 MILLONES DE USUARIOS	
LA RAZA		7 MESES	\$8,015,000	5.4 MILLONES DE USUARIOS	
ZAPATA		7 MESES	\$8,015,000	5.4 MILLONES DE USUARIOS	
		Total	\$32,060,000		

Fuente: elaboración propia

Tabla 24. Resumen de inversión de medios

Resumen de inversión de medios	
Exteriores	\$45,316.56
Pantallas	\$32,060,000
Trípticos	\$16,800
Total	\$32,122,116.56

Fuente: elaboración propia

Táctica 2

Campaña para la sensibilización social

En esta parte se realiza una campaña para la sensibilización social para los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), en donde a través de una estrategia de medios, se pretende que vaya a personas involucradas y se da a conocer las dificultades que presentan las personas cada que viajan en el mismo.

Consiste en tener la atención del público hacia el problema importante que se presenta, mediante la técnica del diluvio o inundación de continuas presentaciones y representaciones de informaciones acerca de la Cultura de Convivencia que se vive dentro de dicho sistema.

La estrategia es igualmente indispensable para hacer ver al público las problemática y que se interese por los conocimientos esenciales en el tema sobre la importancia de una Cultura de Convivencia.

Mantener la atención de público para ver los verdaderos problemas sociales, cautivada por el tema de la Cultura de convivencia que es lo que les atañe, ya que es un problema social que involucra a todos los que usan este transporte.

Con esta táctica se pretende persuadir a los usuarios de dicho sistema para ser inducidos ante la necesidad de tener una práctica social buena y saludable para todos los que lo utilizan.

La sensibilización se asocia a los estímulos que nosotros podemos recibir a través de nuestros cinco sentidos (tacto, olfato, visión, audición y gusto) y que

de algún modo activan a nuestro cerebro despertando emociones, generando sentimientos, logrando estimular una parte emocional de nosotros mismos.

Táctica 3

Concurso de carteles

Con esta campaña se pretende que participen escuelas de diferentes niveles y que expliquen con dibujos y plasmen con su creatividad lo que es para ellos una Cultura de Convivencia en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México, para ellos se intenta involucrar a jóvenes de entre 17 y 19, esta campaña tendrá el nombre, mi Cultura de Convivencia.

En esta parte se juega con la parte sentimental y emocional de cada persona ya que es muy importante.

La mayoría de la publicidad dirigida al gran público utiliza discurso, argumentos, personajes y entonación particularmente infantiles, muchas veces próximos a la debilidad, como si el espectador fuese una criatura de poca edad para tener una mayor probabilidad de respuesta a una reacción también desprovista de un sentido crítico.

En esta técnica se hace uso del aspecto emocional, se utiliza la reflexión, es una técnica clásica para causar un corto circuito en el análisis racional, y finalmente al sentido crítico de los individuos, Por otra parte, la utilización del registro emocional permite abrir la puerta de acceso al inconsciente para implantar o injertar ideas, deseos, miedos y temores, compulsiones, o inducir comportamientos.

Táctica 4

Hacer vínculos con ONG

En esta campaña se abordará la vinculación entre el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) y la CNDH Comisión Nacional de los Derechos Humanos), para que trabajen en conjunto y así poder tener una realización sobre una buena Cultura de convivencia entre los usuarios que utilizan la línea tres de este sistema, Indios Verdes-Universidad.

La realidad que se viven dentro de este sistema impone la necesidad de incorporar nuevas categorías teóricas sobre el alcance de las instituciones gubernamentales en este caso se realiza una vinculación con el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) y la CNDH para obtener un vínculo respetuoso entre los usuarios.

Exposición de carteles en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM).

En esta parte se realiza una exposición de los carteles elaborados por los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), se dará a conocer lo que significa para los usuarios una Cultura de Convivencia, dicha exposición será presentada en los pasillos de las estaciones.

En la campaña ¿Todos tenemos una Cultura de Convivencia?, se expondrán a lo largo de los pasillos los que realizaron los carteles así como los primero cinco lugares.

Táctica 5

Estrategia educativa

➤ **Táctica elaboración de concurso de carteles**

Nombre del programa: “¿Todos tenemos una Cultura de Convivencia?”

Fecha: publicación de resultados 27 de junio de 2019.

Horario: 15:00hrs.

Lugar: Oficinas centrales del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) de la Ciudad de México.

Beneficiarios: del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) de la Ciudad de México línea tres Indios Verdes-Universidad.

Tema: La Cultura de Convivencia en el Metro de la Ciudad de México.

Objetivos: Evidenciar la poca Cultura de Convivencia que se tiene en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM).

El Sistema de Transporte Colectivo Metro y la Comisión Nacional de los Derechos Humanos te invita a participar en el concurso de carteles ¿Todos tenemos una Cultura de Convivencia?

El concurso tiene como objetivo fomentar las expresiones creativas y cooperativas de los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), a través de carteles y contribuir por medio del arte, a la formación de

una conciencia de una Cultura de Convivencia entre los usuarios y su movilidad.

PRIMERA.- El certamen se declara abierto el día 1 de abril y se cierra el 1 de junio de 2019.

SEGUNDA.- El tema del trabajo es la Cultura de Convivencia en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), en la Ciudad de México, línea tres Indios Verdes-Universidad, en cualquiera de sus diferentes aspectos y manifestaciones.

TERCERA.- Pueden participar todas los jóvenes usuarios mexicanos de 20 a 26 años de edad que radiquen en el territorio nacional (comprobable), así como jóvenes niños y niñas con discapacidad de edad cronológica de 20 a 26 años.

CUARTA.- Sólo se recibirá un trabajo (dibujo o pintura) por cada usuario.

QUINTA.- El dibujo o pintura de la Cultura de Convivencia debe ser una IDEA ORIGINAL del usuario (todo plagio será motivo de descalificación).

SEXTA.- Material: únicamente podrá utilizar marcadores indelebles, crayones, óleo, lápices de color, gises, plumones, en papel ilustración, cartulina o cartoncillo.

SÉPTIMA.- La medida de la pintura de la Cultura de Convivencia será de 57 x 36 cms., y podrá contener algunas palabras reflejando que es convivir en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), en la Ciudad de México.

OCTAVA.- Al reverso del trabajo se deberán anotar, de forma clara y legible, los datos siguientes:

1. Título del dibujo.
2. Seudónimo del usuario (no poner su nombre).
3. Edad.
4. Domicilio particular: Calle, número, colonia, Ciudad o Municipio, Código Postal y Estado.
5. Correo electrónico.
6. Número (s) telefónico (s) con clave lada, en el que se pueda localizar fácilmente (o algún familiar cercano).
7. Anexar una copia del acta de nacimiento o de la Clave Única de registro de Población (CURP).
8. Entregar en sobre cerrado y detrás de este poner suseudónimo, (no poner nombre).

La falta alguna de alguno de los requisitos será motivo de descalificación.

NOVENA.- Los usuarios de la Ciudad de México y Estado de México podrán entregar sus trabajos en las oficinas del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), cuyo domicilio podrá localizarse en nuestra página de Internet. www.oficinascentralesmetrocdmx.gob.mx anexo a esta convocatoria.

DÉCIMA.- Las y los Coordinadores Oficiales del concurso de carteles, llevarán a cabo la selección de un Primero, Segundo y Tercer lugar, con el apoyo de un jurado calificador, integrado por personas especialistas en el arte pictórico, quienes deberán considerar las bases que sustentan la presente convocatoria para elegir a los ganadores.

DÉCIMAPRIMERA.- Quienes hayan obtenido el Primer lugar en años anteriores, no podrán participar, para darle oportunidad de ganar a otros usuarios.

DÉCIMASEGUNDA.- Las autoridades coordinadoras del certamen en la Ciudad de México, remitirán los trabajos y toda la información necesaria de los usuarios ganadores del Primero, Segundo y Tercer lugar a la Unidad de Comunicación Social de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México, a más tardar el 20 de junio de 2019.

DÉCIMATERCERA.- Los resultados del certamen se darán a conocer a través de la página de Internet www.oficinascentralesmetrocdmx.gob.mx del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) o vía telefónica En la Comisión de Derechos Humanos a partir del 27 de junio de 2019 determinada por la información recibida de los coordinadores Estatales.

DÉCIMACURATA: Premios.

PRIMER LUGAR

- Un viaje con todos los gastos sufragados por el Sistema de Transporte Colectivo Metro y la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (en compañía de un familiar adulto), a la ciudad de México y al puerto de Veracruz; viaje en el que tendrán la oportunidad de convivir con otros usuarios ganadores.
- Un diploma.
- Un regalo sorpresa.

- Exposición de su cartel en los pasillos del Sistema de Transporte Colectivo Metro.
- Una Tablet.

El viaje incluye:

- Transportación terrestre o aérea del lugar de origen de los ganadores a la ciudad de México y viceversa.
- Traslado y estancia en el Puerto de Veracruz, donde visitarán establecimientos navales como: la Heroica Escuela Naval Militar, el Museo Naval México, la Base Aeronaval y disfrutarán de un paseo a bordo de un buque de la Armada de México.
- Actividades culturales y recreativas.
- Hospedaje y alimentación.

SEGUNDO Y TERCER LUGAR

- Un diploma.
- Un regalo sorpresa.
- Exposición de su cartel en los pasillos del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM).

DÉCIMAQUINTA.- El periodo de premiación y el envío de regalos serán oportunamente comunicados a las autoridades del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), así como a Los usuarios ganadores.

DÉCIMASEXTA.- Las pinturas ganadoras del Primero, Segundo y Tercer lugar de la Ciudad de México y Estado de México, pasarán a ser propiedad del Sistema de Transporte Colectivo Metro y la Comisión Nacional de los Derechos Humanos como acervo pictórico y con el propósito de exhibirlos en recintos culturales y en los pasillos del metro , en la inteligencia de que los trabajos que no resulten ganadores sólo podrán ser reclamados hasta el 31 de julio de 2019, en las oficinas donde fueron entregados.

DÉCIMASEPTIMA.- La participación en el concurso implica la aceptación de las bases de la presente convocatoria y los resultados serán irrevocables.

DÉCIMAOCCTAVA.- Cualquier caso no considerado dentro de las bases, será resuelto a criterio del Comité Organizador de la Unidad de Comunicación Social del sistema de Transporte Colectivo Metro y la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

DÉCIMANOVENA.- Los primeros 10 lugares se expondrán en la estación designada por las organizaciones que establecida.

INFORMES

Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) y Comisión Nacional de los
Derechos Humanos (CNDH).

Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM).

Unidad de Comunicación Social

Relaciones Públicas

Tel. 52986574

Exts. 3234, 7865 y 9235

Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH).

Tel. 52749685

Exts. 3289, 5674 y 9865

www.metrocdmx.gob.mx

www.cndh.gob..mx

Táctica 6

Elaboración de cuadernillo

La elaboración del cuadernillo, ¿Todos tenemos una Cultura de Convivencia? aborda con contenidos acerca de la Convivencia que se vive en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) en la Ciudad de México, la cual tiene por nombre ¿Todos tenemos una Cultura de Convivencia?, este mismo se da a través de testimonios de los usuarios que utilizan este medio de transporte, permitiendo dar su opinión acerca de su experiencia acerca del tema, la información puede ser accesible para cualquier usuario que esté interesado en el contenido. Además, se pretende ayudar a los usuarios a aumentar una Convivencia sana entre sí.

Este cuadernillo aporta resultados beneficiosos para su uso entre los usuarios, Su contenido servirá como guía básica e intermedia, incluyendo conocimientos tácticos en el tema de la Cultura de Convivencia entre los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), en la Ciudad de México y que les resulten prácticos y necesarios, además que la participación de los usuarios es de vital importancia para esta actividad, ya que la idea es que los usuarios participen y se involucren.

El objetivo principal de esta actividad es diseñar un cuadernillo que cumpla con la función de concientizar así como educar a los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), centrándose en los testimonios de los usuarios, la cual está enfocada a concientizar sobre el buen uso de las instalaciones, haciendo énfasis en la Cultura de Convivencia que se vive en este medio de transporte y que sea de interés común para el usuario, pero a su vez se explica de manera directa y concisa sobre las prácticas sociales que hacen la mala convivencia, además vincular a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) De la Ciudad de México.

Necesariamente, el cuadernillo abarcará brevemente la historia de los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), y su vivencia dentro de este, a través de un testimonio, mostrará el uso adecuado e inadecuado de las instalaciones, Esta centrado en ser practico para que el lector lo lleve en su trayecto en el metro y lo lea, así como se concientice a través de los argumentos de los demás usuarios.

En principio se previó que el proyecto ¿Todos tenemos una Cultura de Convivencia?, se realiza un análisis respectivo pensado para que se transmita la información suficiente para resolver la falta de Cultura de Convivencia en los

testimonios de usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México.

Este proyecto permite en cierta forma, concientizar a los usuarios a generar una Cultura de Convivencia sana, motivando a las personas a mostrar sus experiencias dentro de este hábito, así como sus vivencias, transmitiendo su experiencia y conocimiento del tema, con la finalidad de compartir un respeto así como un bien común en el trayecto a sus actividades.

Organizar la información recopilada, permitiendo filtrarla y disponiendo a su vez una plantilla estándar compuesta de testimonios de usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), en la Ciudad de México, compuesta por un cuadernillo.

En su aspecto físico, el cuadernillo está diseñado con la intención de que su producción sea económica por su tamaño. La disposición de colores variará, ya sea a 1 x1 o todo color, dependiendo de la página. El tamaño supone una comodidad para la lectura. Es de tamaño de bolsillo, lo cual permite guardarlo con facilidad. Además, su peso es manejable, sin necesidad de que cause molestias dentro de la maleta o cartera, más bien pueda transportarlo consigo.

El campo está conformado por diversos recursos, desde el testimonio de los usuarios que utilizan el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México, hasta la relación de la movilidad en este medio.

El libro es un medio físico que no debe ser reemplazado por lo digital, sabiendo que es más fácil de manejar, leer, corregir, anotar y que no depende de ningún aparato electrónico para su visualización.

ANÁLISIS DEL CONTENIDO

El contenido tiene en cuenta a los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México.

MISIÓN Y VISIÓN DEL PROYECTO

Misión

El cuadernillo pretende ser un recurso apropiado para el usuario del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México que permita concientizar a los usuarios a sobre la Cultura de Convivencia que se viven dentro de este medio.

Visión

Convertirse en un manual indispensable dentro del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México, es un recurso dirigido a los usuarios de este medio.

DESARROLLO DEL CONTENIDO

El contenido de este cuadernillo está dividido en capítulos para el entendimiento y comprensión de los usuarios, siendo fácil de captar y entender. A su vez, la organización de la información ha sido dispuesta de manera ordenada para comunicar las vivencias y experiencias que han tenido los

usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México.

El contenido posee una mezcla de sentimientos y experiencias cortas que se vive dentro de las instalaciones, centrándose esencialmente en la Cultura de Convivencia que se vive dentro de este sistema de transporte.

La segmentación será por capítulos, el primero mantendrá el tema central sobre lo que es una Cultura de Convivencia positiva y negativa, el segundo presentando brevemente las experiencias de los usuarios, del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO

El presente cuadernillo recopila información suficiente con contenido teórico sobre las vivencias y experiencias que han tenido los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México al utilizar este medio de transporte cotidianamente, el tema central es la Cultura de Convivencia en el metro de la Ciudad de México que se produce y se reproduce dentro de ella.

“La intención del cuadernillo es comunicar a todo los usuarios las ideas, pensamientos y emociones que sienten los usuarios al subirse en un vagón y más en horas pico.

PAPEL Y FORMATO

El cuadernillo se lleva a cabo sobre materiales sin estucar papel bond de 75 grs. de 1x1 en interiores, 4x4 de tinta. La característica externa del libro está

compuesta de la siguiente forma, siendo la portada con un barnizado, la que se imprime sobre un material sin estucar (cartulina plegable de 120 grs.). Se usa este material por la consistencia gruesa que posee, además el grosor es similar a un Couché de 300 gramos, esto le da firmeza y consistencia a la portada, el tiraje será de 500 y será distribuido de forma trimestral.

La portada está recubierta por barnizado mate, un plástico transparente que protege la cubierta de polvo, rasguños y salpicaduras de agua. Además, su resistencia evita que se quiebre con facilidad por la apertura constante de la cubierta y la manipulación. El tamaño abierto del libro, incluidos portada, lomo y contraportada, es de 306 mm de ancho por 210 mm de alto. Su lomo es de 10 mm, por la cantidad aproximada de 210 folios. No lleva sobrecubierta, faja ni solapa.

Para las páginas interiores del libro se usó papel bond de 75 grs. Es un gramaje ideal para los cuadernillos, permite que el grosor generado por la cantidad de páginas disminuya, permitiendo que no sea demasiado grueso el lomo. Este papel bond no presenta problemas para imprimir por ambos lados (reverso y anverso). El formato general del libro es tamaño de bolsillo, siendo su medida de 148 mm de ancho por 210 mm de alto, cuando el libro está cerrado.

Este tamaño es empleado cuidadosamente con el objetivo de que pueda ser impreso en offset, como un formato estándar implementado en máquinas tipográficas, lo que permite economizar tiraje y material, su tamaño es ideal por ser pequeño y fácil de transportar. La maquetación para imprimir en imprenta es sobre un papel de 450 mm x 650 mm (tamaño de pliego). La forma de distribuir las páginas por pliego es de 8 páginas del libro en una carilla del

pliego, es decir 4 por el reverso y 4 por el anverso, sumando un total de 8 páginas por pliego, será engrapado a caballo.

ESTRUCTURA GENERAL

La estructura general del libro está dividida en cuatro capítulos, con un promedio de 210 folios, lo que conlleva a una división de información equilibrada. En su exterior posee una portada que describe el contenido del que trata. El cuadernillo está organizado de la siguiente forma:

Primer capítulo: La Cultura de Convivencia sana y La importancia de esta compuesta por directivos del Sistema de Transporte Colectivo Metro en la Ciudad de México y la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (CNDH).

Segundo capítulo: Consejos para una buena Cultura de Convivencia en el Sistema de Transporte Colectivo Metro en la Ciudad de México.

Tercer capítulo: consta de los testimonios de los usuarios acerca de sus experiencias y vivencias en el Sistema de Transporte Colectivo Metro en la Ciudad de México.

Cuarto capítulo: Testimonios de los trabajadores del Sistema de Transporte Colectivo Metro en la Ciudad de México sobre los reportes de violencia entre los usuarios que han obtenido, cuáles han sido, como las han resuelto y que línea y estación es la más conflictiva.

Los elementos que se usaron en la composición del libro son: titulares, subtitulares, ladillos, pies de foto, comentarios adicionales, cabecera, citas y numeración de página.

COLORES

El libro combina tintas diferentes, contiene páginas hasta de una y dos tintas.

ENCUADERNACIÓN

La encuadernación aplicada en este cuadernillo es montado a caballo. Consiste en que el libro sea encolado para luego ser forrado por la cubierta. Este pegado es suficiente para que la goma se adhiera a las páginas, además estas son en papel engrapado, permitiendo un mejor pegado entre el lomo y las hojas, a diferencia de un papel estucado.

RETÍCULA BASE Y ESTRUCTURA GENERAL

En el libro se ha aplicado la retícula de columnas para diagramar la composición. Esta retícula está formada por 2 columnas y están divididas para priorizar el contenido general del complementario, siendo la columna más ancha la que está ubicada hacia el interior del lomo con el contenido general, mientras que la columna más angosta ubicada hacia el exterior exclusivo para uso del pie de foto e información adicional complementando un determinado tema. La columna angosta tiene una medida de 250 mm por 165 mm y la

ancha tiene una medida de 836 mm (8.4 cm), por 165 mm. (16.5cm), el lomo de 7 x 16, as columnas están separadas por un medianil de 043 mm.

Los márgenes usados en la composición del libro son: el superior 25 mm, el inferior 20 mm, el interior 20 mm y el exterior 15 mm. Se aplicaron las guías verticales y horizontales encajadas al margen de la página. Las medidas asignadas para las guías verticales son 8 filas separadas por un medianil de 4,3 mm, y las horizontales de 4 columnas separadas por un medianil de 4,3 mm. Se agregaron 2 guías horizontales adicionales, la primera para la ubicación de la numeración en la parte inferior de la hoja con una distancia de 10 mm, y la segunda guía para la cabecera. Se ha añadido la sangría de 30 22 mm adicional para los tres lados superior, inferior y exterior de la página, a excepción del interior.

Esta estructura esta aplicada para cada una de las páginas que conforman el libro, además de realizar una maquetación multi página con su respectiva retícula para las páginas impares y pares.

Se utiliza un lenguaje estándar para mayor comprensión ante los usuarios sin caer en lo vulgar, esto con la intención para que sea entendida por todos los usuarios y la duración de la campaña será de un año.

Se hacen seis fases de impresiones de cuadernillos que comprenden cada bimestre durante el año que durara, los cuales cada fase tendrá un tiraje de 20000 impresiones para todos los usuarios totalmente gratuitos.

Cada fase tendrá diferentes temas a tratar sobre la Cultura de Convivencia, todo estará relacionado en los diferentes puntos del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), El primero por las experiencias de los

usuarios dentro de los vagones, el segundo por sus hábitos en las escaleras eléctricas, el tercero por experiencias andenes, el cuarto por los pasillos y trasbordos del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM).

Al final de toda la campaña se pondrá un buzón que estará ubicado cerca de los cubículos de cada jefe de estación del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) de la Ciudad de México, para que los usuarios compartan sus experiencias dentro del metro.

El cuadernillo tiene dos fases, la primera se basa en el tema sobre la problemáticas de no tener una Cultura de Convivencia entre los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México, la segunda trata sobre la educación que tiene que haber en este mismo transporte.

Datos técnicos para la elaboración del cuadernillo

- Forma de distribución del cuadernillo: Bimestral.
- Tiraje de 5000.
- Papel bond de 75 grs.
- portada de 120 grs.
- Tinta de 4x4.
- Interiores de 1x1.
- Engrapado.

Pegado, montado a caballo.

A continuación se presentan algunos de los testimonios de los usuarios que pueden incorporarse al primer cuadernillo. Se trata de recabar más participaciones y que el editor revise y transforme en relatos congruentes y atractivos para los lectores:

Testimonio 1

De verdad es el infierno

Por: Rosa Pérez.

En una ocasión recuerdo que iba en el metro, eran como las tres de la tarde, iba para mi casa y estaba embarazada, recuerdo que de repente empecé a marearme y me desmayé, cuando desperté estaba sentada en un lugar del vagón, las personas me habían dado su lugar para protegerme.

Es grato que las personas del metro te ayuden cuando realmente ven la necesidad de alguna persona, siempre es ameno saber que sales a la calle y no estamos solos.

Testimonio 2

Por: Paul.

El valor.

En algún momento vi a dos personas en el vagón de los de hasta atrás teniendo casi relaciones, bajé la palanca pero los usuarios que allí iban no quisieron que lo hiciera porque llegarían tarde a sus trabajos, pero me armé de valor para denunciarlos, no es algo que se deba de hacer en un lugar público.

Testimonio 3

Por: Paola Martínez.

Una vez estaba subiendo en el vagón del metro, había mucha gente, pues era lo hora pico, entonces no sé como pero me logré subir entre la multitud, mi zapato quedo atorado y no pude rescatarlo, entonces una de las personas que se quedaron en los andenes lo recogió y conforme fue avanzado el vagón él iba corriendo para aventarlo por la ventana de un vagón, llegó a mis manos gracias a que las personas que estaban cerca de esa ventana se los fueron pasando hasta que llego a mí, la verdad fue algo muy gracioso y bochornoso.

Testimonio 4

Por: Inés Ruiz

En la ciudad de México tú no te subes al metro, el te traga.

Pareciera que hablamos de un campo de batalla y no de un transporte público, pero solo los que viajan en un transporte público lo podrían entender.

¡Ora, ora, no empujen!», repetimos religiosamente, entre gritos de desesperación, enojo y picardía, decenas de usuarios que usamos el Metro de la Ciudad de México. Muchos consideran este medio de transporte como toda una ciudad subterránea y no es para menos, pues tiene que transportar diariamente a millones de personas al día.

Para un mexicano viajar en Metro es una actividad que no tiene la menor importancia, pero en un extranjero esta situación toma tintes épicos, pues

deben sortear golpes, vendedores, groserías, peleas y demás expresiones chilangas.

Testimonio 5

Por: Elizabeth Licona

A empujones.

Un día como tantos, en los vagones de las mujeres en el metro se subió un hombre, nadie se había dado cuenta, hasta que entonces una señora empezó a decirle que se bájate tu no perteneces aquí, que se fuera en los vagones mixtos, él no le hizo caso y hasta se burlaba de ella, cuando de pronto se empezó a escuchar otra voz diciéndole al hombre que se bajara y después otra y otra hasta que fue la mayoría y le dijeron bájate maricón, y así fue cómo logro salir de ese lugar.

Testimonio 6

Por: Ericka Rojas

Todo por ayudar.

Te pasa de todo, una ocasión recibí reclamos de un invidente al que traté de ayudar para que la gente no lo empujara y cayera. Por querer ayudarlo me mentó la madre.

Testimonio 7

Por: Rafael van.

Los recatados

La verdad para mí es muy grato ver que en las estaciones de otras líneas la gente ya se forme aunque en ellas no se cuente aun con líneas amarillas, la otra vez en la mañana yendo hacia mi trabajo vi y me sorprendió muchísimo ver este acto que hasta yo misma me forme.

Testimonio 8

Por: Govani Cadena

Los curiosos

En una ocasión iba con mi hermano en el metro de la Ciudad de México, eran en los horarios en donde no hay mucha gente y nos metimos al vagón de las mujeres para ver que se sentía, andábamos de curiosos, cuando una señora nos empezó a decir que no bajáramos, nosotros le respondimos que porque, si no había mucha gente y no afectábamos a nadie, entonces nos dijo así y aparte contestones, ya ni le hicimos caso, cuando llegó la hora de bajarnos nos fue siguiendo hacia la otra línea, era un trasborde, hasta que nos dimos cuenta que venía detrás de nosotros y nos volvimos a subir al vagón de las mujeres de la otra línea y ella nos seguía diciendo, niños , no entienden.

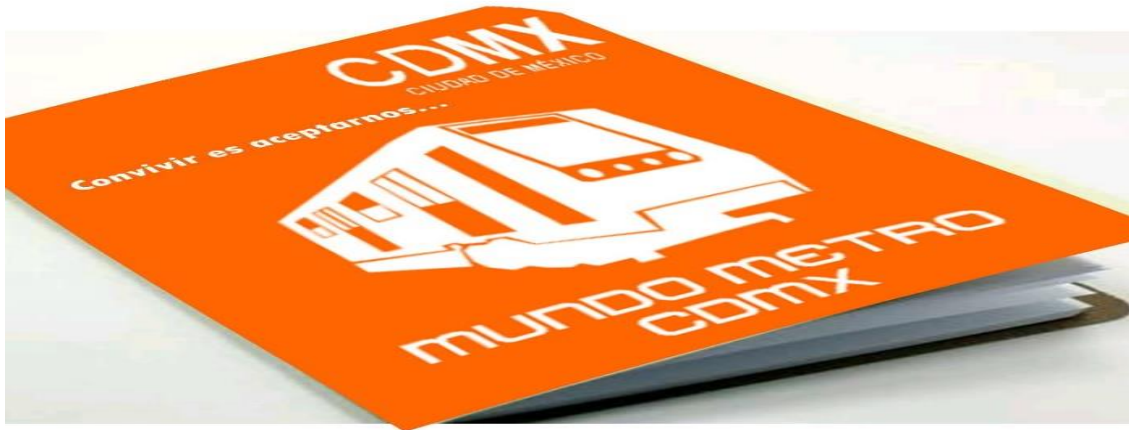
Testimonio 9

Por: Daniel Gómez.

Una noche cuando iba para mi casa me subí en el vagón de los de hasta atrás del metro, de pronto sentí la mirada de un chico y dije que le pasa?, estaba parado sosteniéndome entre el tubo , cuando vi que se dirigía hacia donde yo estaba y empezó a agarrarme un poco las manos y le hice una mirada de no, espérate, me baje en la siguiente estación y cuando volteó a verlo me veía con unos ojos como si me quisiera comer.

Esta es una presentación del cuadernillo.

Imagen 15. Portada de cuadernillo



Fuente: diseño propio

Imagen 16. Contenido de cuadernillo



Fuente: diseño propio

Táctica 7

Estrategia artística

PRESENTACIÓN

Con el proyecto ¿Todos tenemos una Cultura de Convivencia? que se desarrolla en el del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), en la Ciudad de México, buscamos desarrollar la concientización de los usuarios metro, hacia una buena Cultura de Convivencia, con estas experiencias artísticas y motrices en los usuarios de este sistema, para que de esta manera se puedan construir procesos cooperativos entre ellos, de igual manera integrar todos los usuarios y que se sientan identificados a través de estas prácticas sociales que sufren día a día en el trayecto a sus actividades diarias utilizando este medio.

Es importante saber que las expresiones artísticas hacen del usuario más consiente social y expresivo que le permite tener un panorama más amplio de sus actos, Gracias al arte nos expresamos corporalmente a través de exposiciones que tendrán visualización en la estación Zapata de la línea tres, que va de Indios Verdes-Universidad, expresivamente a través de la comunicación, entonces, se dice que el arte es comunicación y la mejor estrategia pedagógica para enseñar.

Con este proyecto se pretende aplicar estrategias pedagógicas que se puedan trabajar en la Cultura de Convivencia entre los usuarios del Sistema de

Transporte Colectivo Metro (STCM), en la Ciudad de México, y aborde de forma integral las dimensiones del conocimiento, que le permita al usuario su concientización a través de estas exposiciones , donde los usuarios interesados y participantes den a conocer sus sentimientos y como han sido la relación e interacción, así como sus experiencias dentro de este medio de transporte, al final de esto se pretende tener una Convivencia sana con otros usuarios.

Además la aplicación de estas estrategias favorece el uso de los recursos materiales ya que estos son presentados por los usuarios que expone sus sentimientos, el lugar de exposición lo decidió el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), en la Ciudad de México, y otra de las partes organizadoras es la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), lo más importante es el recurso humano porque si este cuenta con una buena disposición para desarrollar las actividades se alcanzaran logros significativos en el proceso de crecimiento no solo de los usuarios , sino también de los familiares o personas que utilicen cualquier otra línea.

Consideramos que al aplicar este método de enseñanza a través de diversas estrategias los usuarios se concientizaran con grado debido a que presentan más atención en este tipo de detalles.

Todo lo anterior traerá como beneficio la Cultura de Convivencia sana entre los usuarios de este sistema, ya que ellos con esto se pretende que comiencen a concientizar y que a partir de ellos se genere una buena Cultura de Convivencia.

Con esto se pretende desarrollar una concientización entre los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), en la Ciudad de México, a

nivel artístico como herramienta educativa para desarrollar la sensibilidad del usuario a través de actividades de exposiciones en este sistema.

Se intenta Motivar a los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), línea tres Indios Verdes – Universidad en la Ciudad de México, a tener una Cultura de Convivencia sana y cambiar actitudes entre los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), línea tres Indios Verdes-Universidad en la Ciudad de México, a través de representaciones artísticas.

Escenario 1

Imagen 17. Estación Zapata



Fuente: El metro.com

A.- Andenes línea tres, Indios Verdes – Universidad.

B.- Exposición de carteles parte uno, elaborados por usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), ¿Todos tenemos una Cultura de Convivencia?

C.- Bebederos.

D.- Andenes línea dorada, Mixcoac – Tláhuac.

E.- Exposición parte dos, ¿Todos tenemos una Cultura de Convivencia?

Escenario 2

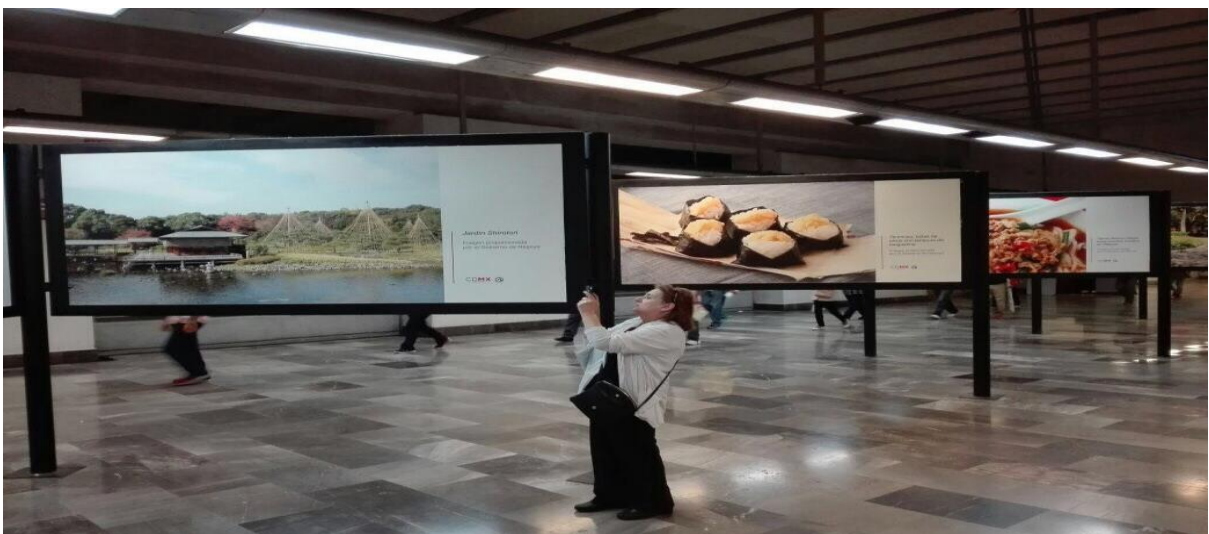
Imagen 18. Espacio de exposición de carteles 1



Fuente: El metro.com.mx

Escenario 3

Imagen 19. Exposición de carteles 2



Fuente: El metro.com.mx

En este cuadro se puede mostrar la afluencia que vive diariamente en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) De la Ciudad de México, en las diferentes líneas y estaciones, en las cuales se muestran en el siguiente cuadro las estaciones con mayor demanda.

Tabla 25. Estaciones con más afluencia

Afluencia diaria por línea

Línea	Origen	Destino	Diaria
L1	Observatorio	Pantitlán	932,841
L2	Cuatro Caminos	Tasqueña	1,004,629
L3	Universidad	Indios Verdes	840,865
L4	Santa Anita	Martín Carrera	102,029
L5	Pantitlán	Politécnico	290,952
L6	El Rosario	Martín Carrera	415,331
L7	El Rosario	Barranca del Muerto	334,530
L8	Garibaldi	Const. de 1917	442,331
L9	Tacubaya	Pantitlán	169,760
LA	Pantitlán	La Paz	304,151
LB	Buenavista	Ciudad Arteca	568,740
L12	Mixcoac	Tláhuac	330,937
			5,737,096

FUENTE: Página oficial

STCMI Sistema de Transporte Colectivo Metro CDMX

Fuente: El metro.com.mx

Táctica 7

Vínculos con organizaciones

- Estrategia interinstitucional.

Hacer vínculos con ONG y gobierno.

Presentación

El Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), tiene por objeto detonar el potencial de la Cultura de Convivencia de los usuarios del metro en la Ciudad de México, para crear más conciencia y calidad de vida en el transporte

mediante sus traslados, aumentar la disposición de participar y corregir problemas de movilidad que requieren los usuarios.

Partiendo de lo anterior, el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), la Comisión nacional de los Derechos Humanos (CNDH), asumen la encomienda de conducir Cultura de Convivencia sana dentro del marco institucional vigente.

El departamento del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) y la UNESCO es responsable de asesorar al secretario general en los asuntos relacionados con la sociedad civil y de desarrollar y ejecutar las actividades y estrategias designadas para promover y ampliar la participación ciudadana entre los usuarios de este medio de transporte en todas las actividades vinculadas con el trabajo de estas organizaciones.

El Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) de la Ciudad de México también dirige y coordina las actividades en esta área con todas las dependencias de la Secretaría General en sus esfuerzos por atraer a la sociedad civil para que participe en las actividades de la Organización, provee servicios de Secretaría técnica a la Comisión sobre Gestión de Cumbres y movilidad en este transporte.

La reducción de la Cultura de Convivencia en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), mediante el logro del desarrollo sostenible son el objetivo principal de los programas de la UNESCO; el buen gobierno resulta indispensable en el marco de dichos esfuerzos. La gobernanza abarca las maneras en que los ciudadanos y los grupos de la sociedad expresan sus intereses, resuelven sus diferencias y ejercen sus derechos y obligaciones

legales. El buen gobierno abarca nociones como las de mayor participación de la sociedad civil en la toma de decisiones, la instauración del estado de derecho, la lucha contra la corrupción, la transparencia, la rendición de cuentas, el aumento de una Cultura de Convivencia.

Contrariamente a la idea tradicional de autoridad sobre una nación, el buen gobierno vincula las autoridades con la noción de responsabilidad para con los ciudadanos, y ante ellos; en este caso, la legitimidad emana de la aceptación y la participación de los ciudadanos en el gobierno, el cual se preocupa por su bienestar.

1. Participación

Una mayor participación de los usuarios es vital para que exista una buena convivencia, lo cual se explica por dos razones; en primer lugar, una mayor participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones permite una mayor transparencia y puede contribuir a garantizar que las decisiones políticas se adapten a las necesidades de las personas que se ven afectadas por ellas.

En segundo lugar, una mayor participación es importante para la legitimidad democrática, que depende de la implicación que tengan las personas como usuarios en su propio espacio.

De esta manera, los usuarios pueden utilizar los medios de comunicación para expresar su acuerdo o desacuerdo y para examinar aspectos de cuestiones que no se tratan en los canales oficiales. El gobierno tiene la responsabilidad de permitir a los medios contribuir al proceso

participativo, en especial en ámbitos en los que la participación presencial no es posible.

2. Derechos humanos

En la Declaración Universal de Derechos Humanos se estipula que todos los seres humanos tienen ciertos derechos fundamentales inherentes, inalienables e inviolables desde que nacen. Garantizar que los usuarios gocen de esos derechos es una condición previa para el funcionamiento de un buen transporte.

El sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) y la UNESCO, requiere cambiar estructuras y aspectos culturales para proponer nuevos mecanismos para ser efectivos, por ejemplo, en el combate a la mala cultura de convivencia que existe en el metro de la Ciudad de México.

Se ha dicho culturalmente que la mala Cultura de Convivencia ha hecho huella en nuestra comunidad y prospera en tanto que los beneficiarios vislumbran asegurar un futuro individual mejor. La falta de una Cultura de Convivencia fomenta culturalmente otra resistencia: refuerza el desaliento al asociacionismo y, por ende, el trabajo en equipo no se concreta porque cada uno está viendo por su propio bienestar. En lugar de enfocarse en la actitud de esfuerzo, se busca la oportunidad del beneficio en la capacidad o recovecos que disponen medidas burocráticas y son implícitas a la técnica jurídica o de la administración pública.

Derivado de la reforma del apartado B del artículo 102 constitucional, que transforma a la CNDH en un órgano constitucional autónomo del Estado

Mexicano, se debe fortalecer la relación y colaboración con los poder de la unión, entes públicos autónomos y a través de ellos con las organizaciones políticas y sociales, con el propósito de que el usuario tenga un estricto respeto a los Derechos Humanos.

Esta actividad, de fundamental importancia para la vida institucional, requiere de una unidad especializada de alto nivel, responsable de establecer, fomentar y fortalecer las relaciones institucionales de la Comisión con los órganos de poder y los entes públicos, así como los distintos niveles de gobierno; por ello la presencia de la CNDH y el Sistema de Transporte Colectivo Metro se unen en la campaña ¿Todos tenemos una Cultura de Convivencia?

A partir de este momento la CNDH y el Sistema de Transporte Colectivo Metro, tiene la misión de fomentar y establecer las acciones de vinculación definidas por el marco normativo de la Comisión, así como por la presencia de la misma, que procuren el acercamiento y el trabajo conjunto con los usuarios de este sistema de transporte, los entes públicos federales, los organismos públicos federales, los organismos públicos autónomos y a través de ellos con las organizaciones sociales, sobre la protección y observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos de acuerdo a su objeto estratégico.

Diagnóstico situacional al inicio de la Administración

Durante el periodo del 20 de junio al 5 de julio de 2019, la coordinación general de desarrollo institucional tendrá la encomienda de establecer los vínculos de trabajo en el proyecto de participación ciudadana ¿Todos tenemos una Cultura de Convivencia?

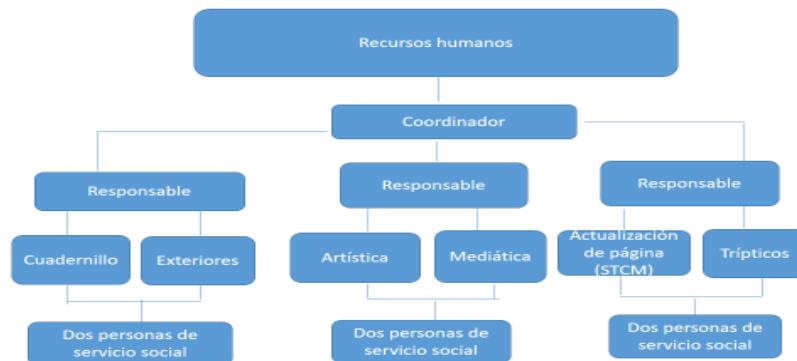
9. Elaboración de presupuesto. Descripción de los costos con relación recursos humanos, CNDH

➤ RECURSOS HUMANOS

Permiso Administrativo Temporal Revocable a favor de la empresa ISA CORPORATIVO, S.A. DE C.V. para uso, aprovechamiento y explotación de hasta 78,203 espacios publicitarios ubicados en los bienes de Dominio Público de la Ciudad de México destinados al Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM).

➤ ESTRATEGIA EDUCATIVA

Tabla 26. Necesidades de recursos humanos



Fuente: Elaboración propia

Para todas las tácticas solamente hará un coordinador y un responsable para cada dos tácticas

Precios del 2018. Trifas mensuales unitarias. Contratación mínima mensual

- **CUADERNILLO**

Tabla 27. Recursos materiales de cuadernillo

Se tendrá un responsable	
El tiraje será de 20,000 cuadernillos	\$ 16 pesos cada impresión de cuadernillo
RECURSOS	COSTOS
Contratación del diseñador	\$20,000
Impresión	\$250,000
Internet	\$700
Total	\$270,700

Fuente: elaboración propia

- **Artística**

Tabla 28. Recursos materiales de estrategia artística

Se tendrá un responsable, exposición de carteles	
RECURSOS	COSTOS
Pegamento	\$20,000
Herramienta para colocación	\$50,000
Colocador	\$20,000
Total	\$90,000

Fuente: elaboración propia

- **Mediática**

Tabla 29. Recursos materiales mediática

Será un responsable	
Actualización de la página del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM)	
Diseñador	\$20,000
Programa de edición	\$7,500
Internet	\$900
Total	\$28,400.00 pesos

Fuente: elaboración propia

Exterior, panel de andén

Tabla 30. Recursos materiales para exteriores

Será un responsable	
Exteriores	
Diseñador	\$20,000
colocador	\$20,000
Impresiones	\$27,000
Programa de edición	\$7,500
Herramienta	\$5,000
Total	\$79,500.00

Fuente: elaboración propia.

Tríptico

Tabla 31. Recursos materiales para tríptico

Será un responsable	
Trípticos	
El tiraje será de 20,000 folletos	\$ 1.40 pesos cada impresión de folleto
Diseñador	\$20,000
Impresiones	\$28,000
Programa de edición	\$8,000
Total	\$56,000

Fuente: elaboración propia.

Lo bonificable está calculado por los recursos que materiales que cuenta el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México.

10. Criterios de viabilidad y factibilidad

El Plan de Comunicación es viable, ya que, las estrategias y tácticas están desarrolladas para que los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), en la Ciudad de México, tengan acceso a ellas. Las estrategias y tácticas están pensadas para desarrollarse en el nivel de comunicación colectiva y comunicación masiva, con la elaboración de la campaña, ¿Tengo una Cultura de Convivencia? para una sensibilización social el cual se llevará a cabo dentro de las instalaciones del mismo Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), en la Ciudad de México, para que los usuarios puedan saber cómo llevar una Convivencia sana en el trayecto a sus actividades.

En el nivel educativo con la elaboración de un concurso de talleres y cuadernillos titulados ¿Tengo una Cultura de Convivencia?, obteniendo como antecedente que los usuarios tienen acceso diariamente a este sistema y que se traslado es mayor a dos horas por día.

Se dará capacitación al personal que trabaja en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), línea tres, Indios Verdes – Universidad, ya que es de vital importancia, así como la organización interna del mismo y la construcción de mejores formas de convivencia ciudadana y permitir mejor organización que llegue a criterios claros.

11. Cronograma descripción cronológica de las actividades o acciones planeadas

Tabla 32. Cronograma de actividades

Actividad	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12
Concurso de carteles												
Elaboración de cuadernillo												
Exposición de carteles												
Vinculación con organizaciones gubernamentales												
Campaña de sensibilización												
Tic's												

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO Y TÁCTICO

1. Selección y justificación de técnicas e instrumentos de evaluación

La idea es utilizar el método cuantitativo, el cual tiene como objetivo recolectar datos para responder preguntas de investigación y probar suposiciones establecidas previamente, La presunciones o supuesto de partida se responde por medio de la numeración y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento, así mismo desarrolla un plan para probar las variables de un determinado contexto para analizar las mediciones obtenidas, con esto se busca analizar los efectos del plan comunicativo, en la muestra, usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) de la Ciudad de México. (Portillo, 2005). (Véase en el capítulo II).

Objetivo general.

Conocer si hubo algún cambio en la Cultura de Convivencia entre los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro de la Ciudad de México, Indios Verdes-Universidad.

Objetivos específicos

- Saber si los usuarios conocieron sobre los planes de Cultura de Convivencia implementados del Sistema de Transporte Colectivo Metro de la Ciudad de México.
- Detectar si funcionaron las técnicas implementadas dentro del Sistema de Transporte Colectivo Metro de la Ciudad de México entre los usuarios.
- Identificar el tipo de acciones que se llevan a cabo sobre Cultura de Convivencia en el Sistema de Transporte Colectivo Metro en la Ciudad de México.

2. Presentación del instrumento de evaluación.



El siguiente cuestionario es estrictamente de carácter académico. Las respuestas proporcionadas serán tratadas con total discreción y confidencialidad.

Hombre: _____ Mujer: _____

Edad: 20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 50 mas _____

Estado Civil: _____

Delegación: _____

1.- ¿Utilizas el metro de la Ciudad de México con frecuencia?

- a) Todos los días.
- b) Una vez a la semana.
- c) Dos veces a la semana.
- d) Tres o más veces a la semana

2.- ¿Qué entiende por Cultura de Convivencia?

a) Cuando dos o más personas interactúan dentro de un espacio basado en el respeto.

b) Cuando dos o más personas interactúan dentro de un espacio.

c) Cuando dos o más personas interactúan dentro de un espacio y se faltan el respeto.

3.- De años anteriores a este, ¿ha visto alguna mejoría en el Sistema de Transporte Colectivo Metro entorno hacia una Cultura de Convivencia?

a) Sí

b) No

4.- ¿Crees que es importante la Cultura de Convivencia?

a) Sí

b) No

5.- ¿Por qué?

a) Porque debemos aprender a vivir con respeto.

b) Porque las cosas no se resuelven con violencia.

3. Alcances y límites del Plan de Comunicación

El alcance del objetivo del presente plan de comunicación se encuentra únicamente dentro del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) de la Ciudad de México. El plan de comunicación está basado en estrategias y tácticas en un nivel mediático, las cuales pueden ser visualizadas y compartidas a nivel global, sin embargo el plan está implementado y diseñado exclusivamente para los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo metro en la Ciudad de México, pues las estrategias y tácticas propuestas, estas diseñadas para intervenir dentro de la comunidad que utiliza este medio de transporte diariamente.

Los alcances del plan de comunicación es que se hace solamente en el Sistema de Transporte Colectivo Metro, (STCM) de la Ciudad de México y permite solamente la participación de los usuarios que utilizan este medio, las estrategias que se utilizan son de bajo costo, por lo que permite que sea más viable su difusión y repartición de estrategias diseñadas para ellos, en las ultimas se hacen acciones educativas involucradas con la educación, la combinación de las actividades permite que la gente participe.

La limitación del plan de comunicación es que se puede ver un cambio social a largo plazo, pues se pretende que los usuarios tomen conciencia con el paso del tiempo, teniendo dichas estrategias presentes diariamente.

El cambio de administración en el metro puede impedir que se realicen las actividades de concientización entre los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), en la Ciudad de México.

Otra de las limitantes es la baja participación que existe entre los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México, para poder desarrollar las estrategias y tácticas desarrolladas para ellos, ya que son los que utilizan el metro, pues se les invita a ser parte del programa, cuéntanos tu historia, en el cual los cuadernillos que salen de manera bimestral, cuentan historias de los usuarios sobre sus experiencias durante su permanencia de este medio de transporte y se les entrega de manera gratuita por diferentes estaciones, así como dar una baja respuesta por no seguir el contenido de las estrategias mediáticas.

Como última limitante, algunos usuarios no cuentan con el tiempo suficiente para ver lo que está pasando a su alrededor durante su desplazamiento en el Sistema de Transporte, sin embargo respondieron en la encuesta de diagnóstico que revisaban sus perfiles por medio de una computadora, ya que se planeó que la página del Sistema de Transporte Colectivo Metro se actualizara y pudiera ser de mayor visibilidad las estrategias y tácticas de este plan de comunicación, por lo cual las estrategias y tácticas están disponibles para todos los usuarios del metro que deseen participar e informarse.

4. Reflexiones éticas sobre el Plan de Comunicación

El Plan de Comunicación, La Cultura de Convivencia en el metro de la Ciudad de México, es viable y totalmente válido para su correcta ejecución, pues cuenta con estrategias y tácticas que promueven los principales valores de la sociedad, como el respeto, confianza, honestidad, además de reforzar la comunicación y la convivencia entre los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México.

El científico social tiene un papel importante en la sociedad que lo rodea, pues interviene en problemas actuales, los cuales pueden presentarse en cualquier comunidad. Es por eso que la intervención y la ejecución de un plan de comunicación dentro del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), es necesaria para prevenir la mala Cultura de Convivencia se produce y reproduce entre los usuarios de este medio de transporte.

Además este plan no sólo está creado para los usuarios que actualmente se encuentran dentro del metro, pues está creado para ser implementado con generaciones posteriores a las que ahora converge dentro de los trenes. Es un plan de comunicación incluyente, el cual está al alcance de todos los usuarios de dicho sistema de transporte, pues en la actualidad la institución cuenta con una página reconstruida en donde todos los usuarios tienen acceso.

El presente plan de comunicación promueve los principales valores de la sociedad mexicana, los cuales tiene como principal objetivo mantener una convivencia estable y sin agresiones entre los usuarios del Sistema de

Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México que tienen contacto día a día para llegar a sus actividades cotidianas.

5. Conclusiones generales

El transporte es una componente que se debe estudiar bajo un enfoque de lo público, porque al incorporar la colaboración ciudadana, permite definir las situaciones que ahí se concentran, de esto deriva los planes y programas con resultados a corto, mediano y largo plazo, pero beneficiando a la sociedad en su conjunto para satisfacer sus necesidades.

Las ciudades se caracterizan por aglomerar una cantidad importante de habitantes y de actividades tanto sociales como económicas, por lo que una de las necesidades más importantes es la de la movilización, la Ciudad de México no es la excepción.

El caso de la Ciudad de México nos deja ver que su crecimiento geográfico hace más difícil la planificación de sus actividades, incluyendo la del transporte, específicamente en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México ya que en la actualidad este problema es uno de los más frecuentes y graves, el Metro se ha convertido en un medio de transporte primario para las personas que viven dentro de la Ciudad y Estado de México, la movilidad hace que las personas tengan mayor beneficio y satisfacción en su vida diaria, pero con la gran cantidad de usuarios que existe dentro de esta Ciudad resulta insuficiente poder mover a una gran masa al mismo tiempo y esto provoca irritación en las personas que lo ocupan, este medio de transporte no se abastece para hacerlo, así que este crecimiento no planificado de población ha generado que existan nuevas maneras de vivir, al no resultar suficiente vivir en esta Ciudad, las personas se van a vivir a zonas aledañas de la Ciudad de México y hace que todos los días tengan que ocupar

el transporte de manera necesaria para realizar sus actividades dentro de esta urbe.

Particularmente el sector del Transporte Colectivo Metro (STCM), en la Ciudad de México está generando externalidades negativas muy significativas para la Ciudad, entrar en el Metro y encontrarte con golpes, empujones son una manera de provocar rabia entre los usuarios que lo utilizan, las agresiones tanto verbales como físicas son un ejemplo de las deficiencias en la planeación del Sistema de Transporte, ya que los usuarios desean llegar diariamente a sus trabajos, escuelas y demás actividades a tiempo, siendo esto que el Metro alberga una gran cantidad de usuarios por día.

El bajo costo del boleto del Metro hace que las personas frecuenten este medio de transporte y sea una herramienta eficaz para su economía, en este plan de comunicación se presentan algunos modelos y tácticas con el fin de que los usuarios de este Sistema de transporte obtengan una Cultura de Convivencia durante su permanencia en este medio de transporte.

Como ya se ha observado, el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) transporta grandes cantidades de usuarios diariamente, este nació por la necesidad de que los habitantes de la Ciudad de México tuvieran un transporte de calidad, que no sufrieran los problemas de tránsito que comenzaban a generarse en ese momento, además de que fuera más rápido, seguro y barato.

En el existen deficiencias pero como se ha dicho ya, estas pueden ser resueltas si existe una participación de los usuarios, ya que la gran porción de complicaciones son causados por ellos mismos, un ejemplo es la falta de

Cultura de Convivencia que se tiene dentro de sus instalaciones entre las personas que lo ocupan diariamente.

El Metro se debe preservar para que las nuevas generaciones lo aprovechen y lo disfruten como actualmente se está viviendo. Principalmente evitando tirar basura, denunciar a quien se le encuentre destruyendo las instalaciones, ceder el asiento a personas que lo necesiten, formarse al esperar el vagón, no empujar al abordarlo, así como fomentar más exposiciones culturales y artísticas para mantener presente estos valores, ser respetuosos con las señalizaciones y principalmente con los demás usuarios.

El Metro es de todos y para todos, tanto los usuarios que lo utilizan como el gobierno y las organizaciones que participan que rigen en el tienen el compromiso de mantenerlo accesible, limpio y seguro.

Esta investigación tuvo tres objetivos de 1) detectar la mala participación entre los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México hace que no exista una Cultura de Convivencia dentro de este medio de transporte. 2) diseñar un plan estratégico efectivo dentro del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México para aumentar la Cultura de Convivencia entre los usuarios que utilizan este medio de transporte y 3) desarrollar tácticas adecuadas para fortalecer la comunicación mediática entre los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), en la Ciudad de México y no exista más agresiones y abusos dentro.

Se formuló la pregunta de investigación ¿Es el uso constante y la mala participación de los usuarios la causante de que no exista una Cultura de Convivencia en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), en la

Ciudad de México? generando el siguiente supuesto de partida, en este Sistema de Transporte una mala convivencia entre los usuarios que viajan diariamente en este medio de transporte.

Debido que las personas tienen que llegar a sus ocupaciones diariamente y llevan el tiempo contado para hacerlo se generan choques entre los usuarios y esto entorpece cada vez más la movilidad, así como generar la irritación.

Teniendo en cuenta lo anterior se menciona que se dio respuesta a la pregunta de investigación con ayuda del trabajo de campo que se realizó dentro del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México, la respuesta ayuda a confirmar la primera parte del supuesto de partida, se confirma que dentro de este transporte no existe Cultura de Convivencia entre los usuarios, por lo que para subir a un vagón lo hacen por medio de empujones, gritos incluso llegando a golpes, todo esto por un espacio dentro del tren y para esperar los trenes que los llevaran a sus actividades tienen que salir con tiempo para poder llegar.

Se encontraron indicadores de ello, por ejemplo los usuarios están acostumbrados a pasar por encima de quien sea para estar dentro del tren a tiempo sin importar el riesgo que esto cause.

El no tener otra vía para poder desplazarse y que el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México sea la única opción de llegar a sus trabajos escuelas hace más complicada la situación.

Consideran que dividir los vagones es una falta de respeto para los demás usuarios y darles preferencia a las mujeres que a la demás comunidad,

siendo esto un factor muy importante porque los usuarios opinan que en estos vagones reservados la mayor parte del tiempo van vacíos mientras que la otra mitad apenas y caben las personas.

Los usuarios al presentarse en alguna situación desagradable dentro del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México suelen tocar la alarma, pero si esta no les resulta actúan de manera inmediata por medio de gritos o insultos, esto hace especial hincapié en este plan de comunicación para que tomen en cuenta las necesidades de los demás usuarios.

Así mismo se menciona que los tres objetivos de la investigación se desarrollaron de manera correcta, pues el primer objetivo se realiza detectando que entre los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México no se produce una Cultura de Convivencia entre los usuarios que lo ocupan.

Se realizó un diagnóstico con ayuda de la estrategia metodológica sobre la falta de Cultura de Convivencia que se produce y reproduce entre los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México a través del uso frecuente de este medio de transporte.

Teniendo claro el diagnóstico se procede a diseñar un plan estratégico adecuado para las necesidades y requerimientos que tienen los usuarios y con éste aumentar la Cultura de Convivencia que se puede producir dentro del Metro, las estrategias se encuentran desarrolladas en el nivel de comunicación mediática, educativa, interinstitucional y artística.

De acuerdo a lo expuesto, la importancia del transporte público, es que de él depende la movilidad de la población, El Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México permite a la sociedad acceder a los mercados y servicios y construye un eje central del acceso al mercado urbano, entendiéndose como trabajo, escuela o algunos otros destinos.

La Ciudad de México tiene distintas modalidades de transporte pero el más eficiente es el Metro, en donde además de trasladar una importante cantidad de personas, en el menor tiempo posible, con base a lo expuesto se enfatiza la importancia de realizar estudios para su oportuna Convivencia entre los usuarios que lo ocupan.

Se desarrollan las tácticas necesarias para fortalecer la Cultura de Convivencia entre los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México, Las tácticas son, impulsar el canal de contenido ya hechas en la plataforma de este Sistema con nuevos videos en donde se demuestre que los usuarios de este Medio pueden convivir afectuosamente sin necesidad de llegar a los gritos, empujones y golpes durante su estancia, y saber que pueden tener una armoniosa convivencia mientras ocupen este medio de transporte, por otro lado crear contenido en la una página de Facebook, Instagram y una cuenta de Twitter.

Para finalizar se debe mencionar que el presente Plan de Comunicación puede ser aplicado en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México.

Este plan de comunicación tiene como fin reforzar la comunicación que tiene que existir entre los usuarios para llegar a plantearse la importancia de

una Cultura de convivencia durante su estancia en el Sistema de Transporte, la estrategia es para los usuarios que lo ocupan diariamente.

Desarrollar este plan de comunicación permite trabajar con tiempo las estrategias, pensar y repensar como concientizar a la población transeúnte sobre la Cultura de Convivencia, por lo tanto, la creatividad hace que los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México puedan entender la relevancia del tema y llevar a cabo las tácticas implementadas para ellos.

Se retomaron las estrategias de los videos ya implementados con anterioridad en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México para los usuarios de este medio de transporte, pero los anteriores no fueron integrales en su momento, ya que vivieron en el olvido por un largo tiempo y con el paso de los años los usuarios se dejaron de lado las campañas implementadas para llevar una convivencia, así que no hubo gran relevancia para hacer un verdadero cambio entre las personas que lo utilizan diariamente, mientras tanto, este plan de comunicación utilizo campañas de medios, en donde no hacia una concientización con los usuarios y no participaban en ellos.

Este plan de comunicación no solo trata de concientizarlos sino también involucrar a los usuarios para que se sientan identificados tanto con la campaña como con las estrategias y tácticas, por eso mismo es de gran relevancia hacer campañas de sensibilización constantes en donde se involucren a las personas y así tomen conciencia de la situación que se está llevando a cabo, como mejorar las maneras de vivir dentro de un transporte público muy transitado, como lo es el Sistema de transporte Colectivo Metro,

(STCM), dentro de la Ciudad de México y así se puedan efectuar cambios y resultados ante los usuarios.

Índice de imágenes

Imagen 1. Campaña de sensibilización en Madrid.....	18
Imagen 2. Campaña de sensibilización en Madrid.....	18
Imagen 3. Campaña de sensibilización 2017.....	22
Imagen 4. Campaña de sensibilización 2017.....	22
Imagen 5. Anuncio de Facebook.....	91
Imagen 6. Anuncio de Facebook.....	91
Imagen 7. Portada de tríptico.....	101
Imagen 8 Primera página de tríptico.....	102
Imagen 9. Segunda página de tríptico.....	103
Imagen 10. Tercera Página de tríptico.....	104
Imagen 11. Cuarta Página de tríptico.....	105
Imagen 12. Quinta Página de tríptico.....	106
Imagen 13. Frente de tríptico.....	107
Imagen 14. Vuelta de tríptico.....	107
Imagen 15. Portada de cuadernillo.....	135
Imagen 16. Contenido de cuadernillo.....	135
Imagen 17. Estación Zapata.....	139
Imagen 18. Espacio de exposición de carteles 1.....	140
Imagen 19. Exposición de carteles 2.....	140

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis Foda.....	71
Tabla 2. Tácticas.....	78
Tabla 3. Anuncio de Facebook.....	92
Tabla 4. Anuncio de Facebook.....	92
Tabla 5. Anuncio de Facebook.....	93
Tabla 6. Anuncio de Facebook.....	93
Tabla 7. Anuncio de Facebook.....	94
Tabla 8. Anuncio de Facebook.....	94
Tabla 9. Anuncio de Facebook.....	95
Tabla 10. Anuncio de Facebook.....	95
Tabla 11. Anuncio de Facebook.....	96
Tabla 12. Anuncio de Facebook.....	97
Tabla 13. Anuncio de Facebook.....	97
Tabla 14. Anuncio de Facebook.....	98
Tabla 15. Anuncio de Facebook.....	98
Tabla 16. Anuncio de Facebook.....	99
Tabla 17. Anuncio de Facebook.....	99
Tabla 18. Anuncio de Facebook.....	99
Tabla 19. Anuncio de Facebook.....	100
Tabla 20. Flow Shart.....	108

Tabla 21. Plan de exteriores.....	109
Tabla 22. Plan de trípticos.....	109
Tabla 23. Plan de pantallas.....	110
Tabla 24. Resumen de inversión de medios.....	110
Tabla 25. Estaciones con más afluencia.....	141
Tabla 26. Necesidades de recursos humanos.....	146
Tabla 27. Recursos materiales de cuadernillo.....	147
Tabla 28. Recursos materiales de estrategia artística.....	147
Tabla 29. Recursos materiales mediática.....	148
Tabla 30. Recursos materiales para exteriores.....	148
Tabla 31. Recursos materiales para tríptico.....	149
Tabla 32. Cronograma de actividades.....	151

Índice de esquema

Esquema 1. Metas.....	79
-----------------------	----

Anexos

Tablas de los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), de la Ciudad de México, línea tres, Indios Verdes-Universidad.

Hombre	50
Mujer	50

Hombre	Mujer
20 – 30	50
31 – 40	28
50 mas	22

Soltera	59
Casada	32
Divorciada	9

Cuauhtémoc	18
Gustavo A Madero	14
Estado de México	8
Benito Juárez	9
Tláhuac	2

Cuajimalpa	2
Azcapotzalco	1
Venustiano Carranza	3
Álvaro Obregón	6
Iztacalco	6
Milpa Alta	2
Coyoacán	11
Miguel Hidalgo	7
Iztapalapa	6
Tlalpan	5

¿Utilizas el metro de la Ciudad de México con frecuencia?	
Todos los días	42
Una vez a la semana	18
Dos veces a la semana	13
otros	27

¿Cuánto tiempo viajas en el metro?	
1 hora	31
2 horas o más	33
más de 3 horas	12
en el lapso de un día voy varias	24

veces	
-------	--

¿Usarías el metro si tú traslado fuera más corto?	
Sí	64
No	36

¿Por qué lo utilizarías si tu traslado en el metro de la Ciudad de México fuera más corto?	
Por motivos de comodidad	27
Porque ni puedo elegir otro transporte	23
porque es barato	30
En la ruta que voy no hay otro transporte	20

¿Qué línea usas con más frecuencia?	
Línea uno	5
línea dos	5
línea tres	38
línea cuatro	3
línea cinco	7
línea seis	9

línea siete	7
línea ocho	5
línea nueve	15
línea A	4
línea B	6
línea 12	4

¿El metro te sirve para?	
Ir a casa	19
ir al trabajo	29
ir con amigo	9
para todo	43

¿Qué entiende por Cultura de Convivencia?	
Cuando dos o más personas interactúan dentro de un espacio basado en el respeto	28
Cuando dos o más personas interactúan dentro de un espacio	26
Cuando dos o más personas interactúan dentro de un espacio y se faltan el respeto	46

¿Usted piensa que está bien dividir los vagones?	
Sí.	64
No	36

Los que dijeron si, Por qué?	
Porque los niños, adultos mayores y mujeres embarazadas están más seguros con los vagones separados.	22
Para evitar robos.	13
Para evitar acoso sexual.	15
Para evitar abusos con personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.	12

Los que dijeron que no	
Porque es discriminación para los hombres.	9
porque debemos aprender a vivir con respeto	11
Porque así no se resuelve la violencia.	7
Porque en algunos vagones hay	17

mucha gentes y en otros muy poca.	
-----------------------------------	--

Cuando una persona te agrede, ¿Qué haces?	
Actuar institucionalmente.	10
Llamar a la policía.	16
Tocar la alarma.	25
Gritarle.	13
Golpearlo.	10
Decirle educadamente que no te moleste.	13
Moverte de lugar.	13

Usted considera que cederle el asiento a una persona mayor, discapacitada o embarazada es importante? ¿Por qué?	
Necesita apoyo	33
para no discriminar	15
porque es costumbre	28
porque es una regla o norma ciudadana	19
Otros.	5

¿Usted considera que dejar salir antes de entrar en los vagones del Sistema de Transporte Colectivo Metro, (STCM), de la Ciudad de México es conveniente?	
Sí.	67
No.	33

¿Usted cree que debe dejar pasar en las escaleras eléctricas a los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo Metro, (STCM)?	
Sí.	53
No.	47

¿Qué piensa de las personas que tiran basura dentro del Sistema de Transporte Colectivo Metro, (STCM)?	
Me parece una falta de respeto.	55
Es normal, porque hay personas que limpian.	45

¿Si todos respetáramos las normas de espacios públicos, cree usted que?	
Tendríamos un mejor lugar.	58
Todo sería igual	42

Bibliografía y hemerografía

Aquino, Erendira (25 de Agosto de 2010), “Tres estaciones del Metro registran el mayor número de agresiones sexuales a mujeres en la CDMX”, *Animal Político en línea*. URL: <http://www.animalpolitico.com/2016/08/estaciones-metro-agresiones-sexuales-mujeres/>

Civitatis Tokio, (2015) “Metro en Tokio, guía de uso”, URL:<https://www.disfrutatokio.com/metro>

Duran, Ignacio (2016) “La violencia en el Metro de la ciudad de México hacia las mujeres jóvenes y la restricción de las experiencias espaciales”, URL: http://dcsh.izt.uam.mx/licenciaturas/geografia_humana/wp-content/uploads/2016/04/Tesina-Ignacio-Duran-Solis-2015.pdf

Echeverría, María (8 de Diciembre de 2015), “En México viven casi 120 millones de personas: INEGI”, *El financiero en línea*. URL: <http://www.elfinanciero.com.mx/economia/en-mexico-viven-119-millones-938-mil-437-personas-inegi.html>

Expansión, (Viernes, 8 de julio de 2011), “La población de México creció en 31 millones en los últimos 20 años: INEGI”, URL: <https://expansion.mx/nacional/2011/07/08/la-poblacion-de-mexico-crecio-en-31-millones-en-los-ultimos-20-anos-inegi>

García López, Edgar Josué (2014). *Introducción a la cultura de participación, participación, curriculum y educación superior*. Universidad Autónoma del Centro. (Libro electrónico), URL: <http://www.gicom.com.mx/wp-content/uploads/2016/04/INTRO-A-CULT-DE-PARTI-completo-web.pdf>

Hernández, Eduardo (2018), “metro el más peligroso, disponible” *El Universal*, (En línea), URL:

<http://www.eluniversal.com.mx/articulo/metropoli/cdmx/2016/04/24/metro-el-mas-peligroso-en-acoso-sexual-para-mujeres>

Islamova Kamila, "Historia de metro en la Ciudad de México", (Consultado el 18-01-18)

URL:<http://www.floresdenieve.cepe.unam.mx/diecisiete/metrokamila.htm>

Japan Rail Pass, (2015) "Como moverse en Tokio, con el JR Pass: metro, trenes y más", URL: <https://www.jrailpass.com/blog/es/tokio-jr-pass>

Martínez López, José Samuel (Enero de 2004). *Estrategias metodológicas y técnicas para la investigación social*, Universidad Mesoamericana. p. 6.
URL: <http://geiuma-oax.net/sam/estrategiasmetytecnicas.pdf>

MVS Noticias, (3 de Septiembre de 2014). "El metro y la revolución de movilidad en la Ciudad de México, Hoy en día el Sistema de Transporte Colectivo Metro transporta a poco más de 2 millones de usuarios cada día.", URL: <http://www.mvsnoticias.com/#!/noticias/el-metro-y-la-revolucion-de-movilidad-en-el-df-363>

Paramo, Omar (2017), "programa de la UNAM logra disminuir índice de robos y acosos en el metro", URL: <http://www.unamglobal.unam.mx/?p=32014>

Pérez Julián, (2013). *Definición de*, Definición de Convivencia, URL: <https://definicion.de/convivencia/>

Pérez Porto Julián y Ana Gardey, (2014). *Definición de*, definición de Cultura Ciudadana. URL: <https://definicion.de/cultura-ciudadana/>

Portillo, Maricela (2005). *Antología de Metodología Cuantitativa*, Universidad Autónoma de la Ciudad de México Colegio de Humanidades y Ciencias Sociales Academia de Comunicación y Cultura Cuarto Semestre Licenciatura en Comunicación y Cultura Ciclo Superior Metodología Cuantitativa, pp. 320-321.

Questión Pro, "Que es una encuesta". URL: <https://www.questionpro.com/es/encuesta.html>

- Rankia, “Ingresos de los hogares por nivel socioeconómico”, URL <https://www.rankia.mx/blog/mejores-opiniones-mexico/3187595-ingresos-hogares-por-nivel-socioeconomico>.
- Rodríguez Peñuelas. (2010). Métodos de investigación. URL <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/METODOLOGIA-CUANTITATIVA/1016797.html>
- Salazar, Almícar (Coord.), (2014), “el metro es de todos, imprenta de medios”, URL: <http://data.metro.cdmx.gob.mx/imagenes/organismo/varios/elmetroesdetodos.pdf>
- Vivas, María Luisa (19 de Junio de 2013), “un viaje hacia el acoso sexual”, *Proceso en línea*. URL <http://www.proceso.com.mx/345297/el-metro-un-viaje-hacia-el-acoso-sexual>
- Ballesteros, Laura (9 de Diciembre de 2014), “el derecho a la Movilidad en México”, la silla rota en línea. URL <https://lasillarota.com/opinion/columnas/el-derecho-a-la-movilidad-en-mexico/67674>.
- Illera, María Jesús (2005). Convivencia y cultura ciudadana: dos pilares fundamentales del derecho policívico. Universidad del norte, Revista de derecho, pp.245-247. Documento en línea, URL <file:///C:/Users/Windows10/Downloads/2543-8052-1-PB.pdf>.
- Notimex, (30 de Agosto de 2016), Busca campaña crear conciencia en usuarios del Metro de la CDMX, Notimex en línea: <https://www.unotv.com/noticias/estados/distrito-federal/detalle/busca-campana-crear-conciencia-usuarios-metro-cdmx-726843/>
- Hanser Christine (28 de Junio de 2017), El metro de Madrid se suma a las campañas contra manspreading, The new York Times en línea: <https://www.nytimes.com/es/2017/06/28/madrid-despatarre-manspreading/>
- Excelsior (24 de Abril de 2018), Asiento exclusivo para hombres en el Metro, campaña contra el acoso sexual, Excelsior en línea: <http://www.excelsior.com.mx/comunidad/2017/03/24/1153869>

López Jonás (8 de Septiembre de 2017), Metro lanza campaña de prevención para uso de escaleras eléctricas, Excelsior en línea: <http://www.excelsior.com.mx/comunidad/2017/09/08/1186930>

Portal de comunicacion.com, (2015), Barcelona, Communication y desarrollo social, Universidad Autónoma de Barcelona en línea: http://www.portalcomunicacion.com/lecciones_det.asp?id=49

McCall, Elizabeth (2011), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Communication para el desarrollo en línea: http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/communication_form_development_oslo_c4d_pda_es.pdf

El metro (2018), boletos en línea: http://metro.cdmx.gob.mx/acerca-del-metro/mas-informacion/costo-del-boleto_boletos

Revista Siglo Mexicano (2013), se inaugura el metro en línea: <http://www.cursosinea.conevyt.org.mx/cursos/mexico/contenidos/recursos/revista2/1969.htm>

Excelsior (2012), Se inaugura el Sistema de Transporte Colectivo Metro de la Ciudad de México en línea: <http://noticias.universia.net.mx/entrada/noticia/2012/09/04/963639/inauguraba-sistema-transporte-colectivo-metro-ciudad-mexico.html>

Sánchez Enrique (2012), Inauguran Calderón y Ebrard la línea 12 del Metro, excelsior en línea: <http://www.excelsior.com.mx/2012/10/31/comunidad/867013>

Pérez Luis (2017), Transporte público moviliza más de 5.5 millones de usuarios en CDMX, Excelsior en línea: <http://www.excelsior.com.mx/comunidad/2017/02/27/1148973>

Guzmán Sharenii (2016), Orden el Balderas, el caso que puede revolucionar al metro, La silla rota en línea; <https://lasillarota.com/metropoli/orden-en-balderas-el-caso-que-puede-revolucionar-al-metro/133360>

Hernández Eduardo (2017), pierde la mano en escalera eléctrica del Metro, El universal en línea: <http://www.eluniversal.com.mx/metropoli/cdmx/nino-pierde-la-mano-en-escalera-electrica-del-metro>