

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE ARQUITECTURA  
ESCUELA DE DISEÑO GRÁFICO



FACULTAD DE  
ARQUITECTURA  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

**DISEÑO DE MATERIAL DIGITAL INFORMATIVO PARA TRASLADAR INFORMACIÓN A LOS  
PRESTADORES DEL SERVICIO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA  
CIUDAD DE GUATEMALA Y SUS ÁREAS DE INFLUENCIA**

JENNY MARIELY SANDOVAL GONZÁLEZ  
CARNÉ: 199817732  
LICENCIATURA EN DISEÑO GRÁFICO  
GUATEMALA, FEBRERO 2017

“El autor es responsable de las doctrinas sustentadas, originalidad y contenido del proyecto de graduación, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Facultad de Arquitectura de la Universidad de San Carlos de Guatemala”.

# NÓMINA DE AUTORIDADES FACULTAD DE ARQUITECTURA

Msc. Arq. Byron Alfredo Rabe Rendón  
Decano

Arq. Gloria Lara Cordón de Corea  
Vocal I

Arq. Sergio Francisco Castillo Bonini  
Vocal II

Arq. Marco Vinicio Barrios Contreras  
Vocal III

Br. Gladys Jeanharie Chacón García  
Vocal IV

Br. Carlos Rubén Subuyuj Gómez  
Vocal V

Msc. Arq. Publio Alcides Rodríguez Lobos  
Secretario Académico

## TRIBUNAL EXAMINADOR

Msc. Arq. Byron Alfredo Rabe Rendón  
Decano

Lic. Alberto Paguaga  
Asesor Metodológico

Lic. Ana Carolina Aguilar  
Asesor Creativo

Lic. José Francisco Chang Meneses  
Asesor Externo

Msc. Arq. Publio Alcides Rodríguez Lobos  
Secretario Académico

# DEDICATORIA

A Dios, por darme la fuerza y la sabiduría de seguir adelante y cumplir este proyecto, además de darme paciencia y brindarme su infinita bondad, misericordia y amor.

A mis Padres Rony Sandoval Espina y Marilú González de Sandoval, por la enseñanza que me brindaron desde mi infancia, los principios y valores que mantuvieron constante en el esfuerzo y sobre todo, el apoyo incondicional en todo momento.

A mis Hermanos Rober, Ebelyn y Rony por confiar en mí y darme consejos que me ayudaron a dar fuerzas y sabiduría de seguir adelante.

A mis Sobrinos Robert, Daniel, Marilin, Sarai, que este proyecto culminado sea de ejemplo para seguir adelante.

A mi Hija NATALY SOFÍA ARRÍAGA SANDOVAL, a quien amo, gracias por darme una razón de progresar y de ser un ejemplo de perseverancia a ella.

A Edward Adolfo Constancia por ser el apoyo incondicional que Dios le dio a mi vida.

A mis Amigas Luisa, Anna y Delmy por compartir sus conocimientos y explicaciones, por la ayuda incondicional y que sé que esta amistad será duradera.

A mis demás amigos y personas que estuvieron siempre a mi lado ayudándome a no rendirme, gracias por todas las palabras, consejos y regaños me sirvieron a llegar a la culminación de este proyecto.

# AGRADECIMIENTOS

A DIOS por darme la vida.

A la UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA -USAC- por brindarme la información necesaria para poder llegar hasta este momento.

A los Catedráticos Lic. Alberto Paguaga, Lic. Francisco Chang y Lic. Ana Carolina Aguilar, por su paciencia, guía, el tiempo dedicado para asesorarme y compartir conocimientos y experiencia.

A la Superintendencia de Transporte Público de la Ciudad de Guatemala y sus Áreas de Influencia de la Ciudad de Guatemala, por brindarme el apoyo y confianza para la realización de mi Proyecto de Graduación.

# ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	13
-------------------	----

## CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN.....	14
-------------------	----

1.1 ANTECEDENTES.....	19
-----------------------	----

1.2 DEFINICIÓN Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
---	----

1.3 JUSTIFICACIÓN.....	21
------------------------	----

Trascendencia del proyecto.....	21
---------------------------------	----

Incidencia del Diseño Gráfico.....	22
------------------------------------	----

Factibilidad del proyecto.....	22
--------------------------------	----

1.4 OBJETIVOS.....	23
--------------------	----

General y Específicos

## CAPÍTULO II

### PERFILES

2.1 PERFIL DE LA INSTITUCIÓN.....	27
-----------------------------------	----

2.2 PERFIL DEL GRUPO OBJETIVO.....	32
------------------------------------	----

Primario y secundario

## CAPÍTULO III

### PLANEACIÓN OPERATIVA

3.1 Diseño de ruta crítica o flujograma.....	39
--	----

3.2 Cronograma de Trabajo .....	40
---------------------------------	----

3.3 Previsión de recursos y costos .....	41
--	----

## CAPÍTULO IV

MARCO TEÓRICO.....	45
--------------------	----

# ÍNDICE

## CAPÍTULO V

### DEFINICIÓN CREATIVA

5.1	Elaboración del briefing de diseño.....	55
5.2	Recopilación de referencias visuales.....	56
5.3	Descripción de la estrategia de las piezas de diseño.....	58
5.4	Definición del concepto creativo y premisas de diseño.....	59

## CAPÍTULO VI

6,1,1	NIVEL 1 DE VISUALIZACIÓN.....	65
6,1,2	NIVEL 2 DE VISUALIZACIÓN.....	67
	Bocetos avanzados y validación con expertos y diseñadores.	
6.1.3	NIVEL 3 DE VISUALIZACIÓN.....	75
	validación con el grupo objetivo	
6.1.4	Campaña publicitaria para promover el uso de la página web. ....	80
6.1.5	Fundamentación y propuesta final.....	83
6.1.6	Lineamientos para puesta en práctica.....	85
6.1.7	Presupuesto y cotización.....	87

## CAPÍTULO VII

### SÍNTESIS DEL PROCESO

7.1	Lecciones aprendidas.....	91
7.2	Conclusiones.....	94
7.3	Recomendaciones.....	97
7.4	Referencias.....	98
7.5	Anexos.....	100

# PRESENTACIÓN

El siguiente escrito es el informe de proyecto de graduación que se elaboró para obtener el título equivalente a la Licenciatura en Diseño Gráfico.

El trabajo de investigación que se llevó a cabo hace referencia a la elaboración del proyecto de graduación, que se ejecutó en la Superintendencia de Transporte Público Colectivo Urbano de la Ciudad de Guatemala y sus Áreas de Influencia de la Municipalidad de Guatemala. La actividad principal de dicha institución es el registro, control, regulación y fiscalización del Transporte Público de la Ciudad de Guatemala y sus Áreas de Influencia, con el objetivo de facilitar los trámites que requiere dicha institución para fortalecer el servicio de transporte público.

Para dar inicio a dicho proyecto, fue contactar a la persona encargada de la Superintendencia de Transporte Público (Sr. Mario Cabrera), quien amablemente brindó la información necesaria y aportó el tiempo propicio para dar las herramientas para las consultas de información que se requirieron en su momentos para el desarrollo del proyecto y así poder determinar el problema y plantear una solución.

El problema detectado en dicha institución es comunicación visual. Se procede a recopilar la información con las autoridades competentes.

Se propone como solución la elaboración de material digital informativo. Se da inicio a realizar bocetos de varios diseños que se le presentan en las diferentes reuniones a la institución para verificar la satisfacción de las necesidades que requiere el grupo objetivo.

Tomando en cuenta varios métodos de evaluación y de validación del material digital informativo con el grupo objetivo, se pudieron tener los resultados requeridos de funcionalidad, tomando varios aspectos desde color, tipografía, iconos, botones, ventanas, tamaño posición, todo con el fin de llegar a la satisfacción de las necesidades del grupo objetivo de la institución.

Obteniendo finalmente un resultado satisfactorio.

# INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Transporte Público Colectivo Urbano -STP- es la dependencia de la Empresa Municipal de Transporte -EMT- de la Municipalidad de Guatemala, que vela porque los prestadores del servicio de transporte público de pasajeros realicen su trabajo de manera digna, eficaz y segura a los vecinos del Municipio de Guatemala y sus áreas de influencia. Así mismo que cuenten con unidades adecuadas para prestar el servicio de transporte.

Considerando la necesidad al respecto del crecimiento del parque vehicular y la concentración de los mismos en el Municipio de Guatemala obliga a la -EMT- a emitir la disposición legal bajo el REGLAMENTO PARA LA OPERACIÓN Y PRESENTACION DE SERVICIOS EN EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO DEL MUNICIPIO DE GUATEMALA Y SUS ÁREAS DE INFLUENCIA ACUERDO COM-42-2009 para que inicie la operación, fiscalización y ordenamiento del Transporte Público a los vecinos del Municipio de Guatemala y así poder mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

# CAPÍTULO 1

## INTRODUCCIÓN

## 1.1 ANTECEDENTES

La Superintendencia de Transporte Público Colectivo Urbano es la institución que tiene como función principal velar porque la prestación del servicio público funcione diariamente prestando el servicio a la Ciudad de Guatemala y sus Áreas de Influencia. En la visita a la institución y luego de realizar la evaluación diagnóstica se pudo detectar que el grupo objetivo tienen problemas para adquirir los requisitos que deben cumplir ante la institución para poder prestar el servicio en la Ciudad de Guatemala. Los prestadores del servicio público no tienen otro acceso para realizarlos de forma inmediata. No cuentan con una base de datos para consultar dichos requerimientos por vía electrónica, desconocen los pasos que deben seguir dentro de la misma, carecen de actualización de datos, rutas, infracciones, artículos, inciso de infracciones impuestas a diario por la institución. Se ven afectados por que carecen de todo lo anterior descrito. Así mismo no pueden actualizarse cuando hay cambios de rutas dentro de la ciudad de Guatemala y sus áreas de influencia. Los usuarios se ven afectados al momento de los cambios que tienen las rutas por carecer de un Sitio Web a donde ellos puedan hacer las consultas necesarias de forma inmediata para poder informarse y ver los cambios realizados para que se puedan desplazar a lugares de (trabajo, vivienda, centros comerciales, centros educativos).

Se realizó una prueba diagnóstica en donde se constató que la necesidad de la institución es de comunicación visual y digital.

Por la magnitud de la institución a través de los resultados de la prueba se analizó el diseño de material digital informativo para facilitar los requerimientos diarios a los prestadores del servicio público de la Ciudad de Guatemala, para que puedan hacer sus consultas, y obtener los requisitos que les solicita la institución para poder prestar el servicio de transporte de calidad dentro de la ciudad, que logre concientizar a empresarios, conductores, ayudantes del transporte público colectivo de la Ciudad de Guatemala y sus Áreas de Influencia la importancia de visitar dicha página para conocer los estatus de los prestadores del servicio del transporte público. La institución con la página web espera concientizar a los prestadores del servicio que visiten el portal para solventar las infracciones y estar al día con las disposiciones que se crean para dar un buen servicio de transporte público.

## 1.2 DEFINICIÓN Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Situación Deseada: Que la empresa “SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE PÚBLICO -STP-” aumente en el primer semestre del año al menos el 45% de visitantes que hacen uso de la Página Web para realizar los trámites de las actividades que requiere para facilitar el proceso diario a los prestadores del Servicio (clientes).

Situación Observada: La empresa “SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE PÚBLICO -STP-” durante el primer semestre del año sólo alcanzó en sus visitas el 20% de sus prestadores del servicio (clientes), entonces.

### PROBLEMA

La empresa “ SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE PÚBLICO -STP-“ tuvo únicamente la visita de los prestadores del servicio público el 15% inferior a lo pronosticado, en el primer semestre del año.

Falta de información para uso de la Página Web.

### CONSECUENCIA

Los prestadores del servicio público pueden estar utilizando la página web pero a la vez desconocen de cómo poder utilizarla de mejor manera.

Los prestadores del servicio público no utilizan este medio por falta de conocimiento. Los prestadores del servicio público no utilizan este medio por no tener un grado de escolaridad que les permita acceder de forma fácil, eficaz, efectiva y segura sin trasladarse de sus lugares de origen.

Causas de ese problema: Es probable que la falta de uso de la página web sea debido a que los prestadores del servicio público de la ciudad de Guatemala no estén informados de la utilidad que tienen las redes sociales, y que esta forma es parte facilitadora de la empresa para que puedan los prestadores del servicio público realicen los trámites correspondientes sin dirigirse a la empresa.

## IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Se requiere para que los prestadores del servicio público de la Ciudad de Guatemala conozca acerca de las infracciones impuestas a sus empresas directamente por la Superintendencia de Transporte Público Colectivo Urbano -STP- y verificar a diario las faltas cometidas por el personal que presta dicho servicio a los vecinos del Municipios de Guatemala y sus áreas de influencia establecidas de acuerdo al reglamento que regula dicha institución cuenta con sitio web, para la Gremial de Transportistas que prestan el servicio de transporte público a la ciudad de Guatemala y sus áreas de influencia, requiere que se emitan más campos en donde puedan obtener la información más desplegada. Es necesario para ellos conocer más detalles de las infracciones impuestas y conocer el motivo de los artículos e incisos de las mismas. Es importante que a través del diseño web se mantengan actualizados de manera inmediata y a corto plazo. Se ven afectados al momento de los cambios que tienen las rutas por tener dificultad en la página web ya que ellos no pueden acceder de forma inmediata al sitio para poder hacer las consultas necesarias en el momento preciso.

### 1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La Superintendencia de Transporte Público Colectivo Urbano obtendrá una Campaña Informativa para dar a conocer la importancia que tiene el uso de las redes sociales y el Diseño de Material Digital para informar a los prestadores del servicio público la utilidad que tiene en la actualidad dicha tecnología para facilitar las diferentes consultas que requiere la -STP-.

#### 1.3.1 TRASCENDENCIA

Se debe mejorar el portal de Muniguate.com diseñando la Página Web para la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO URBANO DE LA CIUDAD DE GUATEMALA Y SUS ÁREAS DE INFLUENCIA –STP-, para evitar que los empresarios, conductores, ayudantes, que prestan el servicio de transporte público de la Ciudad de Guatemala y sus áreas de influencia desconozcan la importancia de mantener solvente sus infracciones.

Es importante resaltar el problema que se genera por no contar con una Página Web directa de la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO URBANO DE LA CIUDAD DE GUATEMALA Y SUS ÁREAS DE INFLUENCIA –STP- para que puedan los empresarios, conductores, ayudantes puedan hacer las consultas de infracciones directamente.

## 1.3.2 INCIDENCIA DEL DISEÑO GRÁFICO

Actualmente la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO URBANO DE LA CIUDAD DE GUATEMALA Y SUS ÁREAS DE INFLUENCIA –STP-, tiene un estipulado de Cinco mil (5,000) pilotos los cuales generan un estipulado de Quince mil multas mensuales (15,000), las cuales son registradas y consultadas a través del portal de la Municipalidad de Guatemala, por los empresarios quienes son los interesados en solventar las infracciones de los conductores como de los vehículos y hasta la fecha la –STP- no cuenta con una Página Web dentro de dicho portal. Por esta razón es imposible que los interesados tengan acceso a realizar dichas consultas por que no existe un lugar específico para realizar la consulta correspondiente.

## 1.3.3 FACTIBILIDAD DEL PROYECTO

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO URBANO DE LA CIUDAD DE GUATEMALA Y SUS ÁREAS DE INFLUENCIA –STP-, cuenta con el equipo tecnológico necesario e indispensable para el desarrollo del diseño de página web y proporcionar a los prestadores del servicio público de la Ciudad de Guatemala y sus Áreas de influencia.

La realización del proyecto es factible en todo su proceso. En cuanto al diseño de la página web no tendrá costo alguno debido a que es proyecto de graduación, por lo tanto las autoridades de la institución realizan la programación y ejecución de la misma por contar con un programador institucional.

Por lo tanto no existirán gastos en lo que se refiere a la adquisición de equipo de programación, en relación al recurso humano se deberá invertir en capacitación para que el personal involucrado en el mantenimiento del sitio web adquiera el conocimiento del lenguaje utilizado en la misma, para dar a conocer el buen funcionamiento de la misma y los lineamientos necesarios a los prestadores del servicio público y el buen funcionamiento de la metodología a implementar en la institución para agilizar sus trámites a través del uso de la tecnología.

## 1.4 OBJETIVOS

### 1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar Material Digital Informativo para facilitar el acceso rápido y eficaz a las diferentes consultas de trámites que requiere la Superintendencia de Transporte Público Colectivo Urbano, para el uso de los Prestadores del Servicio Público de la Ciudad de Guatemala y sus Áreas de Influencia.

### 1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

#### DE COMUNICACIÓN VISUAL INSTITUCIONAL

Facilitar el uso de la página web y sus diferentes ventanas para las consultas que requieren los prestadores del servicio público, para la realización de los trámites de manera eficaz, rápida e inmediata utilizando para ello la tecnología incorporada.

#### DE DISEÑO GRÁFICO

Diseñar la Página Web y las diferentes ventanas de la misma manteniendo la unidad de la línea gráfica Institucional en el diseño realizado.

# CAPÍTULO 2

## PERFILES

## 2.1 PERFIL DE LA INSTITUCIÓN

### 2.1.1 PERFIL DEL CLIENTE

La SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO URBANO DE LA CIUDAD DE GUATEMALA Y SUS ÁREAS DE INFLUENCIA –STP-, es la encargada de fiscalizar, controlar, ordenar y regular la conducta de los conductores del Trasporte Público Colectivo Urbano de la Ciudad de Guatemala y sus Áreas de Influencia. Se encuentra ubicada en la Municipalidad de Guatemala, cuarto nivel.

#### PERFIL DEMOGRÁFICO

Está integrado por hombres, mujeres guatemaltecas, en su mayoría de la Ciudad de Guatemala y sus áreas de influencia, con familias numerosas de 3 a 5 hijos. Aproximadamente el 50% cuenta con un nivel de estudio primario un 40% con un nivel de estudio medio y el resto no cuentan con un nivel de estudio. Las religiones que más predominan son la católica y la evangélica, en su mayoría son ladinos, cuentan con un ingreso económico de Cuatro Mil Quetzales (Q 4,000.00).

#### PERFIL PSICOGRÁFICO

Actualmente a los Empresarios, se les dificulta tener el control de infracciones que cometen y poseen sus conductores y vehículos por que la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO URBANO DE LA CIUDAD DE GUATEMALA Y SUS ÁREAS DE INFLUENCIA –STP-, carece de una Página Web.

#### PERFIL GEOGRÁFICO

Guatemaltecos residentes de la Ciudad de Guatemala y sus Áreas de Influencia, y Departamentos de Guatemala regularmente de los que cubren.

#### PERFIL CONDUCTUAL

Leen: Nuestro Diario, Al Día, Prensa Libre.

Escuchan: Xtrema, Tropicálida, Galaxia, Radio Ranchera, Sonora entre otras.

Trabajan Aproximadamente: 17 horas diarias.

No gustan de la lectura y prefieren informarse visualmente.

## 2.1.2 HISTORIA

Acuerdo del Concejo Municipal de la ciudad de Guatemala, Acuerdo No.COM-001 de fecha 01 del mes de enero del 2001., Crear a la Empresa Municipal de Transporte de la Ciudad de Guatemala, y sus áreas de influencia urbana, nombre que se podrá abreviarse EMT.

Acuerdo del Concejo Municipal de la ciudad de Guatemala de la ciudad de Guatemala, Acuerdo No. COM-002 de fecha 10 del mes de enero del 2001., Acuerda Emitir el siguiente: Reglamento de la Empresa Municipal de Transporte del Municipio de Guatemala y sus áreas de influencia urbana.

Artículo 2. FINES: Son fines de la Empresa Municipal del Transporte del Municipio de Guatemala y sus áreas de influencia.

a. La administración, coordinación, control, adquisición del sistema de servicio público de transporte de pasajeros con unidades que cumplan con los requisitos establecidos para la presentación del servicio.

b. La prestación del servicio de transporte colectivo urbano, en el Municipio de Guatemala y sus áreas de influencia, con las unidades que opere, bajo las normas y convenios establecidos con otras municipalidades y sectores, garantizando su funcionamiento eficiente, seguro, continuo, comodo e higiénico, determinando las tarifas equitativas y justas, según lo defina el Concejo Municipal a propuesta de la Junta Directiva de la EMT, prevaleciendo su naturaleza no lucrativa.

c. Regular la operación y prestación del sistema integrado de transporte público, colectivo urbano, así como el funcionamiento de las Centrales de Transferencia y sus demás instalaciones, tanto por el transporte público colectivo urbano, como por el transporte extraurbano que ingrese al Municipio de Guatemala. Adicionado por el Acuerdo Municipal COM-42-2009.

Visión y Misión de la Empresa, la cual enfoca la problemática del sector transporte, según Movilidad Urbana para el año 2020 que proyecta una “CIUDAD PARA VIVIR”.

## 2.1.3 FILOSOFÍA

### MISIÓN

Velar porque la prestación del servicio público de transporte de pasajeros que sea digno, para generar una calidad de vida a todos los usuarios en el Municipio de Guatemala y sus áreas de influencia, mediante la planificación, fiscalización y control de un sistema integrado y eficiente del servicio de transporte de pasajeros.

La Superintendencia e Transporte Público Colectivo Urbano –STP- es la dependencia de la –EMT- que vela porque los vecinos del Municipio de Guatemala cuenten con unidades adecuadas para el servicio de transporte de pasajeros y que cumplan con las disposiciones contempladas en el reglamento y que los conductores del sistema de transporte estén registrados, autorizados y capacitados para el servicio de transporte de pasajeros.

### VISIÓN

Cualquier persona puede optar a un servicio de transporte digno desde cualquier origen hacia cualquier destino dentro del municipio de Guatemala y sus áreas de influencia, contribuyendo así a construir la ciudad del futuro.

### OBJETIVO GENERAL

Operar unidades de transporte colectivo urbano que formen parte de la EMT y que cumplan con los requisitos establecidos en las normas, ordenanzas, reglamentos, acuerdos y resoluciones que regulen este servicio, con unidades que cumplan con los fines y objetos establecidos y manteniéndolas física y mecánicamente en condiciones óptimas de operación.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Generar mejor calidad de vida y oportunidades para proporcionar la inversión productiva a los vecinos que hacen uso del sistema de transporte público colectivo urbano.
2. Coordinar con los entes públicos y privados la prestación de servicios como el transporte urbano de pasajeros en la ciudad de Guatemala y el servicio de buses extraurbanos que ingresa a las centrales de transferencia.
3. Planificar, fiscalizar y controlar el sistema integrado de transporte público que se presta dentro del municipio de Guatemala y sus áreas de influencia urbana.

## OBJETIVO ESTRATÉGICO

Facilitar la movilidad urbana de la población en el municipio de Guatemala y sus áreas de Influencia Urbana.

## OBJETIVOS OPERATIVOS

Garantizar la prestación de servicios de transporte público en requerimientos de calidad y demanda.

Regular y vigilar la operación y prestación del Sistema Integrado de Transporte Público Colectivo Urbano y el funcionamiento de las Centrales de Tránsito.

## METAS

1. Usuarios de las unidades del transporte público urbano.
2. Fiscalización de las unidades del transporte público urbano.
3. Conductores de buses identificados y capacitados.
4. Centrales de transferencia reguladas.

## 2.1.4 SERVICIOS DE QUE PRESTA

1. Operación y Administración del Transmetro.
2. Registro de las unidades de transporte público urbano.
3. Registro de conductores.
4. Capacitación de conductores.
5. Registro de unidades de transporte extraurbano.
6. Inspectoría.

## 2.1.5 IDENTIDAD Y COMUNICACIÓN VISUAL

### LOGOTIPO



### TIPOGRAFÍA

TÍTULOS se utilizará **ANDALUZ** con interlineados de Pt. 13

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz

SUBTÍTULOS se utilizará **APARAJITA** en mayúsculas y sin interlineado.

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz

CUERPOS DE TEXTO se utilizará altas y bajas **ANDALUS** Pt. 10

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz

### COLOR



R: 129  
G: 187  
B: 40



R: 158  
G: 139  
B: 141



R: 12  
G: 18  
B: 43

### REVISTA



## VALLA PUBLICITARIA



## VOLANTE



## 2.2 GRUPO OBJETIVO PRIMARIO

Son todos los propietarios de las unidades que prestan el servicio público a los vecinos de la ciudad de Guatemala y sus áreas de influencia.

### CARACTERÍSTICAS GEOGRÁFICAS

Residentes de la ciudad de Guatemala y en su mayoría de las áreas urbanas de la ciudad de Guatemala.

### CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

#### SEXO

Hombres y Mujeres

#### EDAD

18 a los 70 años.

#### NACIONALIDAD

guatemaltecos

## ESCOLARIDAD

Nivel de educación primaria y básica.

## ESTADO CIVIL

Casados y solteros.

## CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS

Tienen ingresos mensuales aproximadamente de Q 4,000

## CARACTERÍSTICAS PSICOGRÁFICAS

Medios informativos de los cuales ellos hacen uso de medio impreso entre ellos: Nuestro Diario, La Prensa Libre, estaciones de radio Tropicálida, Sonora, etc.

## RETRATO VISUAL DEL GRUPO OBJETIVO PRIMARIO



## 2.2 GRUPO OBJETIVO SECUNDARIO

Son los propietarios individuales de las unidades que prestan el servicio público a los vecinos del distrito sur de la ciudad de Guatemala, pilotos, ayudantes.

### CARACTERÍSTICAS GEOGRÁFICAS

Son guatemaltecos residentes de la ciudad de Guatemala y departamentos de la misma.

### CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

#### SEXO

Hombres y Mujeres

#### EDAD

18 a los 70 años.

#### NACIONALIDAD

guatemaltecos

#### ESCOLARIDAD

Nivel de educación primaria y básica.

#### ESTADO CIVIL

Casados y solteros.

### CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS

Tienen ingresos mensuales aproximadamente de Q 4,000, familias numerosas de 5 o más miembros.

## CARACTERÍSTICAS PSICOGRÁFICAS

Medios informativos de los cuales ellos hacen uso de medio impreso entre ellos Nuestro Diario, La Prensa Libre, estaciones de radio Tropicálida, Sonora.

Actualmente a los prestadores del servicio público se les dificulta de sobre manera tener el control de las infracciones que les impone la Superintendencia de Transporte Público a diario, porque las distancias y horarios de trabajo no son las mismas.

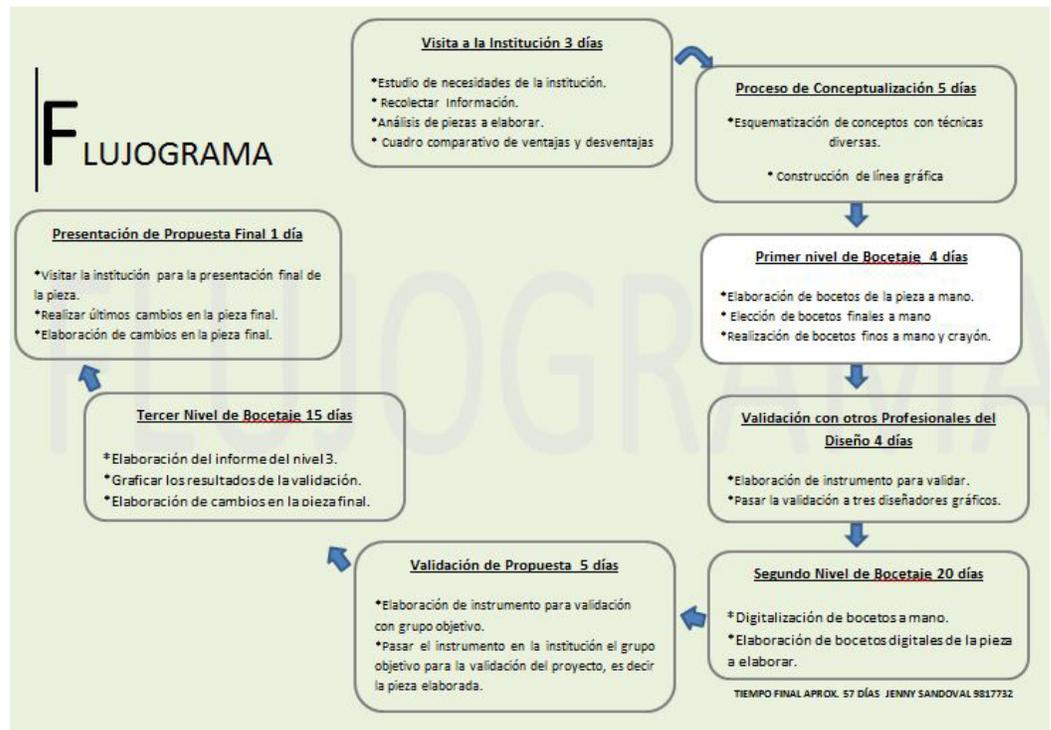
## RETRATO VISUAL DEL GRUPO OBJETIVO SECUNDARIO



# CAPÍTULO 3

## PLANEACIÓN OPERATIVA

## 3.1 RUTA CRÍTICA O FLUJOGRAMA



## 3.2 CRONOGRAMA DE TRABAJO

AGOSTO																														
ACTIVIDAD	Primera semana					Segunda Semana					Tercera Semana					Cuarta Semana					Quinta Semana									
	1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25	26	29	30	31							
1) Diseño Calcomanías para distintas unidades de transporte	■	■	■	■	■																									
2) Correcciones en diseño de calcomanías						■	■																							
3) Diseño de vehículos panel STP							■	■	■	■	■	■	■	■	■															
4) Correcciones de vehículo panel STP																														
5) Diseño Calcomanía Transporte urbano y estrabano Centra Sur																														
6) Diploma de capacitación Conductores Centra Sur																														
7) Diploma capacitación ayudantes Centra Sur																														
8) Tarjeta de Operaciones																														
9) Correcciones de diseños 5) a 8)																														
SEPTIEMBRE																														
ACTIVIDAD	Primera semana					Segunda Semana					Tercera Semana					Cuarta Semana					Quinta Semana									
	1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25	26	29	30	31							
1) Propuestas de Tipografías y																														
2) Propuestas de Colores y Fondos para Línea Gráfica																														
3) Diseños de Fondos																														
4) Diseños de Fondos con Tipografías																														
5) Diseños para Línea Gráfica																														
6) Diseños de Campaña Informativa																														
7) Diseños de Campaña																														
8) Diseño de Campaña Informativa																														
9) Entrega de Campaña Informativa																														
OCTUBRE																														
ACTIVIDAD	Primera semana					Segunda Semana					Tercera Semana					Cuarta Semana					Quinta Semana									
	1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25	26	29	30	31							
1) Propuestas de Página Web	■	■	■	■	■																									
2) Propuesta de Página Web																														
3) Cambios de Página Web																														
4) Cambios de Página Web																														
5) Cambios de Página Web																														
6) Cambios de Página Web																														
7) Entrega de Página Web																														
8) Entrega de Página Web																														
9) Entrega de Página Web																														

### 3.3 PREVISIÓN DE RECURSOS Y COSTOS

A continuación se presenta de forma general los recursos y costos aproximados para la realización del diseño de la pagina web de la STP.

#### COSTO DEL APORTE GRÁFICO A LA INSTITUCIÓN

Concepto Creativo		Pieza Gráfica	
Horas Trabajadas		Página Principal	
12hrs. X 1000	Q 12,000.00	1pág.X Q 1,500	Q 1,500.00
3 Ensayos		Páginas Externas	
1 Relevancia Social del contenido a comunicar. 4hrs. X Q 500.00	Q 2,000.00	7 X Q 800.00	Q 5,600.00
2 Funcionalidad de la pieza a diseñar. 3hrs. X Q 1,000.00	Q 3,000.00	Páginas Internas	
3 Incidencia del diseño gráfico editorial en el contexto del proyecto. 4hrs. X Q 500.00	Q 2,000.00	(7 Pág. Externas) (6 Pág. Internas) 42 X 800	Q 33,600.00
		<b>TOTAL PROYECTO</b>	<b>Q 59,700.00</b>

# CAPÍTULO 4

MARCO TEÓRICO

## 4 MARCO TEÓRICO

### 4.1 TRANSPORTE

“Es un proceso, esto es, un conjunto de acciones que se repite constantemente; que tiene por objeto el cambio de posición con respecto al espacio de personas y/o cosas, cuya utilidad es mayor en otro lugar. Es un fenómeno con causas y efectos vinculados y traslapados en los contextos sociales, económicos y tecnológicos, relacionado tanto con personas como con cosas, y con determinados objetivos a cumplir”(Islas Rivera, 2007).

#### 4.1.1 CLASIFICACION DEL TRANSPORTE

##### \* Transporte Público:

Sistemas de transportación que operan con ruta fijas y horarios predeterminados y que pueden ser utilizados por cualquier persona a cambio del pago de una tarifa previamente establecida.

##### \* Transporte privado:

Préstamo de vehículos operados por el dueño de la unidad, circulando en la vía pública proporcionada, operada y mantenida por el Estado. Entre estos medios de transporte se encuentran: el auto-móvil, la bicicleta, la motocicleta y el peatón. Asimismo, en algunas comunidades rurales podemos citar el uso de vehículos de tracción animal o el animal mismo.

##### \* Transporte de alquiler:

Utilizado por cualquier persona que pague una tarifa en vehículos proporcionados por un operador, chofer o empleado ajustándose a los deseos de movilidad del usuario. Entre estos servicios se encuentran los taxis, los servicios de respuesta a la demanda y en algunos casos los servicios de colectivos. . Actualmente la forma en que se trabaja dicho préstamo del transporte la persona que alquila este medio se encarga de prestar el servicio por una tarifa establecida”. (Molinero Molinero, Ángel R. , Sánchez Arellano, Luis Ignacio, 2015)

En el transporte se reúne la mayor parte de la población (por encima del 80%) y también la mayor parte de las personas jurídicas (actividades económicas, instituciones y asociaciones) que son las que atesoran y canalizan de manera signifi-

cativa la información y el conocimiento. En la actualidad los dueños son los que aportan la mantención del transporte privado, ya que el estado retiró desde hace 2 años el subsidio que era proporcionado anualmente, la persona que alquila el transporte adquiere el servicio por una tarifa establecida. Es importante diferenciar la clasificación del transporte para diferenciar el transporte público sobre el cual se realizará este proyecto, conociendo la forma de trabajar y sus características importantes.

## 4.2 SERVICIO

“Es la acción que efectuamos en beneficio de nuestros clientes/público usuario, mostrando interés y brindando una atención especial. Prestar un servicio implica el interés que ponemos para descubrir las necesidades y deseos de nuestros clientes o público usuario, a fin de efectuar las acciones necesarias para satisfacerlas. El servicio es inmaterial, no podemos llevarlo en nuestros maletines, se encuentra en nuestro interior, tiene consecuencias favorables en el cliente/público usuario y brinda satisfacción profesional a quien lo proporciona”. (Estrada Vera, 2007).

La calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización. El servicio y la atención de calidad son el reflejo del compromiso de quienes integran una institución orientada al cliente, usuario o público en general.

Prestar bien un servicio significa:

a) “Garantizar que los servicios se brindan sin fallas, en cualquier momento o lugar en que el cliente/público usuario tome contacto con la institución. Ello implica generar un servicio con “cero fallos”, es decir, una prestación del servicio coherente de igual calidad por parte de distintas áreas u oficinas (lugares diferentes), e incluso empleados distintos o verificada en diferentes visitas o encuentros. La coherencia y el estándar de “cero fallos” implican la estandarización del comportamiento y de las formas de proceder en la prestación del servicio

b) Ser capaz de crear un entorno apropiado para que el cliente o público usuario experimenten una conexión positiva con la institución”. (Estrada Vera, 2007)

## 4.2.1 Características del Servicio

El servicio como resultado final de un proceso, tiene las siguientes características:

No genera propiedad

Es indivisible

No es reprocesable

No se puede almacenar

Está asociado a la satisfacción de una necesidad temporal

El cliente siempre interviene en su generación. (Estrada Vera, 2007)

## 4.2.3 PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO

### ● PRESTADOR DEL SERVICIO

Persona individual o jurídica a quien se otorga mediante la autorización de licencia de operación de una ruta, la prestación del Servicio de Transporte Público Colectivo Urbano, conforme las condiciones establecidas en el contrato de Autorización de licencias de operación correspondientes. Las condiciones que se establecen para que dichos prestadores obtengan las autorizaciones adecuadas para prestar el servicio están controladas, ordenadas y fiscalizadas por un operador encargado del transporte. (Concejo Municipal Municipalidad de Guatemala, 2009)

### ● CLIENTE / PÚBLICO USUARIO

“Es una persona impulsada por un interés personal y que tiene la opción de recurrir a nuestra organización en busca de un producto o servicio, o bien de ir a otra institución. A esta persona la encontraremos no sólo en el campo comercial, empresarial o institucional, sino también en la política, en la vida diaria, cuando somos pasajeros, estudiantes, pacientes; ellos son los clientes o público usuario según sea el caso, que buscan satisfacer una necesidad”. (Estrada Vera, 2007)

“Persona que utiliza el sistema integrado de transporte en el Municipio de Guatemala y sus áreas de influencia urbana”. (Concejo Municipal Municipalidad de Guatemala, 2009).

## 4.2.4 CLASIFICACION DE TIPOS DE SERVICIO

- **SERVICIO PÚBLICO**

Se denomina servicio público, de este modo, a la actividad que desarrolla un organismo estatal o una entidad privada bajo la regulación del Estado para satisfacer cierta necesidad de la población. La distribución de electricidad, el suministro de agua potable, la recolección de residuos y el transporte son algunos ejemplos de servicios públicos.

- **SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO  
COLECTIVO URBANO**

Servicio establecido con rutas jerarquizadas, con transbordos incluidos y regularidad en las frecuencias para el Municipio de Guatemala y sus áreas de influencia urbana

- **SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE**

Sistema conformado por los servicios establecidos por la Superintendencia de Transporte Público Colectivo Urbano con el objeto de transportar usuarios a través de rutas establecida dentro del Municipio de Guatemala y sus áreas de influencia urbana, a través del cobro de una tarifa o tasa municipal, según sea el caso". (Concejo Municipal Municipalidad de Guatemala, 2009).

Servir de manera adecuada al prójimo para que realice de manera satisfactoria sus actividades cotidianas de manera laboral, ejecutiva, estudios, deportiva, etc. Prestar el servicio de transporte adecuado a las necesidades del usuario es de suma importancia, es por ello que la STP vela para que el servicio que se le brinda a las personas sea el adecuado así como la atención que se le de a los propietarios de las unidades de transporte, al agilizar sus trámites y ahorrarle tiempo y dinero al contar con un sitio web en donde pueda realizar los trámites desde cualquier lugar.

## 4.3 SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

“Es la dependencia creada por la Junta Directiva de la Empresa Municipal de Transporte de la Ciudad de Guatemala y sus Áreas de Influencia Urbana -EMT-, encargada de controlar, supervisar, administrar, planificar y fiscalizar los servicios contemplados en el sistema integrado de transporte en el Municipio de Guatemala y sus áreas de influencia urbana”. (Concejo Municipal Municipalidad de Guatemala, 2009).

Es la entidad que actualmente supervisa el ordenamiento y fiscalización de tarifas en cuanto al transporte público de la ciudad de Guatemala.

## 4.4 ADMINISTRACIÓN

“ Es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización”. (Gareth R. Jones - Jennifer M. George, 2010).

Una de las metas más importantes que tratan de alcanzar las organizaciones y sus miembros es proporcionar un bien o servicio que los clientes deseen. Para que una organización pueda alcanzar sus metas debe:

- **PLANEAR**

Acto de identificar y seleccionar las metas apropiadas para lograr las metas de la organización.

- **ORGANIZAR**

Estructurar las relaciones laborales para que los miembros de la organización colaboren en la consecución de las metas que ésta imponga.

- **DIRIGIR**

Articular una visión clara, revigorizar y facultar a los miembros de la organización para que entiendan la parte que representan en la consecución de las metas de la organización. (Gareth R. Jones - Jennifer M. George, 2010).

Las organizaciones o instituciones deben administrar bien sus recursos y la forma como quieren servir a sus clientes, así como llevar los controles de las actividades que se realizan con el propósito de tener un control para evitar comportamientos incorrectos a las funciones que se realizan y analizar bien como organizar sus recursos para alcanzar las metas propuestas.

## 4.5 DISEÑO GRÁFICO

“Es una disciplina social y humanística; el arte de concebir, planear y realizar las comunicaciones visuales que son necesarias para resolver y enriquecer las situaciones humanas. Directamente anclado en el universo de la vida urbana y del desarrollo tecnológico, el diseño gráfico no se ciñe a técnicas, métodos o teorías determinadas, sino que es el arte de deliberar sobre ellas y sobre la innovación, para crear escenarios donde la producción de imágenes incide sobre la vida de la gente, sus conductas de consumo, sus hábitos de lectura y sus necesidades de información”. (Tapia Mendoza, 2014).

El diseño cumple una labor comunicativa y otra práctica, que hacen referencia a las funciones a cumplir por los objetos y la satisfacción de las necesidades del usuario.

### 4.5.1 COLOR

“Es una experiencia sensorial provocada por la emisión de luz, reflejada por los objetos sobre la que ésta incide en una determinada intensidad, que responde a las longitudes de onda y a diferentes valores de brillo que lo determinan en sus tres características principales: la tonalidad o matiz, la saturación o intensidad y la luminosidad o claridad”. (Vélez, Manuel- González, Adela, 2001).

### 4.5.2 IMAGEN

“Es, en principio, una experiencia de la percepción visual y nuestro sistema está capacitado, de una manera innata, para identificar casi instantáneamente las estructuras simples que la componen, aunque necesita hacer un esfuerzo para reconocerlas cuando éstas se vuelven complejas. La imagen es la forma codificada de la realidad que se reduce a un soporte de dos dimensiones”. (Vélez, Manuel- González, Adela, 2001).

La función fundamental de la imagen es proporcionar una clave de lectura al espectador, a fin de asegurar la comprensión de un significado determinado e implícito en ella. Es por ello que actualmente el uso de imágenes que sean adecuadas al grupo objetivo son indispensables en un diseño ya que éstas ayudarán a tener una mejor comprensión del mensaje que se quiere transmitir.

### 4.5.3 TIPOGRAFÍA

“Son las letras, palabras , cualquier símbolo o forma gráfica que sea capaz de comunicar desde la pantalla. Como los menús, los botones o las etiquetas y titulares; los cuales podrán funcionar como información, vinculados a una determinada acción o como enlaces con el resto del documento” (Vélez, Manuel- González, Adela, 2001).

### 4.5.4 DIAGRAMACIÓN

“Consiste en tratar de equilibrar elementos a través de las páginas; organizar las masas de texto,

las ilustraciones, los espacios en blanco, los títulos y las fotografías, procurando encontrar la armonía de las partes con el todo”. (Cabalceta Román, 2007)

“Es la forma de ordenar y organizar los elementos morfológicos de la imagen en el espacio estructural que nos ofrece el formato, lo que determinará una estrategia para lograr un efecto visual y funcional definido”. (Vélez, Manuel- González, Adela, 2001).

### 4.5.5 DISEÑO WEB

“Se refiere a la actividad que consiste en estructurar los elementos gráficos de un sitio web para expresar estéticamente la identidad visual de una compañía u organización”, (CCM, 2016).

### 4.5.6 INTERACCIÓN

“La relación comunicativa establecida entre un usuario y la máquina, o sea, un proyecto de comunicación. De hecho las condiciones en las que se proyecta un producto interactivo, así como su contenido, determinan las condiciones de dicha relación y si es o no efectiva.

Cuando el usuario se enfrenta a la pantalla generalmente no sabe con exactitud dónde quiere ir o lo que va a encontrar allí, y guiándolo claramente haremos más efectivo el primer enfrentamiento con la interfaz”. (Vélez, Manuel- González, Adela, 2001).

### 5.5.7 DISEÑO DE INFORMACIÓN

“Es la fase del proceso donde se organizan los datos informativos al tiempo que se les da una estructura coherente, lógica y significativa. Organizar la información, en este caso, no significa sólo limitarse a ordenarla en categorías, sino hacerla fácilmente identificable diferenciando el contenido que se desarrolla en cada una de ellas, disponiendo temas y grupos de referencia. Una buena experiencia interactiva depende de lo bien que el diseñador realice las transiciones entre los contenidos. De este modo, aseguraremos un mínimo porcentaje de confusión a la hora de tratar de localizarla, mediante una estructura coherente y equilibrada, en definitiva, fácil de explorar, acrecentando el poder expresivo y descriptivo de la imagen”. (Vélez, Manuel- González, Adela, 2001).

En los últimos años, el crecimiento de las nuevas tecnologías de la información ha hecho necesaria la organización en torno a ellas de los medios de comunicación y de la industria, en donde para que la comunicación sea efectiva se deben utilizar todos los recursos necesarios como el diseño web, tipografía, color, imágenes que lleguen al grupo objetivo y llamen su atención.

# CAPÍTULO 5

DEFINICIÓN CREATIVA

## 5.1 BRIEFING DE DISEÑO

Por medio del brief se conoció más a fondo a la Superintendencia de Transporte Público Colectivo Urbano al distribuir de una forma ordenada la información que servirá para la realización del proyecto de graduación. Ayudó a establecer el grupo objetivo y cómo persuadir al mismo, ayudando a definir la pieza de diseño que se trabajó.

### DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Realización de material digital informativo para trasladar información a los prestadores del servicio público.

### OBJETIVO

Desarrollar material digital informativo para trasladar información diaria a los prestadores del servicio público acerca de las infracciones cometidas por los pilotos que prestan el servicio público.

### BACKGROUND

El proceso se realizó en la Superintendencia de Transporte Público Colectivo Urbano de la ciudad de Guatemala para dar a conocer los diferentes trámites que requiere la Institución a través del uso de la página web por medio de la misma los prestadores informarse y realizar los mismos haciendo uso de ella.

### MENSAJE

Informar de forma clara sobre las infracciones diarias cometidas por los pilotos que prestan el servicio de transporte público.

### ELEMENTOS A USAR

Se debe utilizar la tipografía institucional Eras Bold ITC así como los colores institucionales PANTONE verde 376, PANTONE azul 296C, PANTONE gris 423C.

## FORMATO DE PÁGINA WEB

Página Web en formato horizontal

Tamaño 11170px X 900 px

Encabezado de 264px de altura

Footer de 48px de altura

Tipografía de 18 pt.

Banner para la página de 400px X 1110px

## PRESUPUESTO

No hay límite económico para su realización de la página web.

## TIEMPO

Se trabajará durante los meses de agosto, septiembre y octubre teniendo asesoría semanal con la institución para que sea eficaz la página web. Entrega el 12 de noviembre.

# 5.2 REFERENTES VISUALES

Se buscaron referencias visuales de casos análogos para poder tomar una idea de cómo se resolvió el problema de comunicación visual. Sirvieron como una guía y motivación para hacer las cosas bien.

### TÉCNICAS CREATIVAS

#### TÉCNICA CREATIVA ANALOGÍA:

Es una comparación de las características similares de dos cosas.

La capacidad del ser humano de establecer conexiones entre dos áreas de experiencia que no son similares es la que permite establecer las analogías.

Aventurarse en áreas extrañas que aparentemente no están relacionadas con el problema en un nuevo contexto- propicia la generación de ideas originales.

La utilización de analogías permite desestimar los pensamientos no relacionados. Gracias a esta propiedad conseguimos tener un camión mas despejado hacia la obtención de la idea.

## T CNICAS CREATIVAS

### CASO ANALOGO

#### DE Medellin, Bogota Transporte Público

En los últimos 30 años las ciudades de América Latina han demostrado un Progreso en la planificación de sus ciudades, tales el caso de Medellin, Bogota Y Colombia las cuales se han convertido en modelos de ciudad para el resto del Mundo ya que los avances del transporte publico son notorios antes no existia Urbanización y luego al paso de los años el transporte avanza su curso y llegan A lo que ahora en día vemos como el trasporte público aéreo . Han experimentado Un proceso de transformación urbana favorable gracias a la aplicación de una serie De políticas y programas urbanísticos, educativos, sociales y culturales altamente innovadores.



## T CNICAS CREATIVAS



## 5.3 DESCRIPCIÓN DE ESTRATEGIA

### ¿QUÉ?

Diseño de Página Web y Campaña Informativa específicamente para la Superintendencia de Transporte Público de la ciudad de Guatemala -STP-.

### ¿PARA QUÉ?

Para satisfacer las necesidades de los prestadores del servicio público. Para dar a conocer la Institución a los ciudadanos de la ciudad de Guatemala. Dar a conocer la línea gráfica de la institución.

### ¿CON QUÉ?

A través del diseño gráfico enfocado a la importancia del uso de las redes sociales, con el objetivo de comunicar y transmitir una idea. Con el material impreso dará peso y vigencia a las investigaciones y estudios que se realizaron en dicha institución. Con la utilidad que se le dará al material digital dará eficiencia y rapidez a los trámites de las actividades diarias que requiere dicha institución para que los prestadores del servicio público puedan brindar dicho servicio.

### ¿CON QUIÉNES?

Superintendente: Lic. Jorge Palacios

Jefe: Sra. María José Palacios

Jefe de Proyecto: Sr. Mario Cabrera

SECUNDARIOS:

Prestadores del Servicio Público

TERCIARIOS:

Usuarios del Transporte Público de la Ciudad de Guatemala

### ¿CUÁNDO?

El proyecto se desarrollara en un total de 12 meses por lo que dicha elaboración del diseño de la página web y la campaña informativa se pondrá en ejecución dentro del grupo objetivo.

### ¿DONDE?

Municipalidad de Guatemala, Superintendencia de Transporte Público Ciudad de Guatemala y sus áreas de influencia.

## 5.4 DEFINICIÓN DE CONCEPTO CREATIVO

Para poder generar el concepto creativo se utilizaron tres técnicas creativas diferentes. Entre las que están: Relaciones forzadas, lluvia de ideas y mapa conceptual de las cuales se obtuvieron tres conceptos que servirán como base para elegir el concepto final.

### 1. RELACIONES FORZADAS

Ésta técnica consiste en relacionar un problema con algo que no tenga nada en común, selecciona una palabra al azar y se escribe una lista de palabras de lo que nos sugiera la misma. Luego se establecen relaciones entre el problema y los aspectos de la palabra analizada. Y así surgen nuevas ideas.

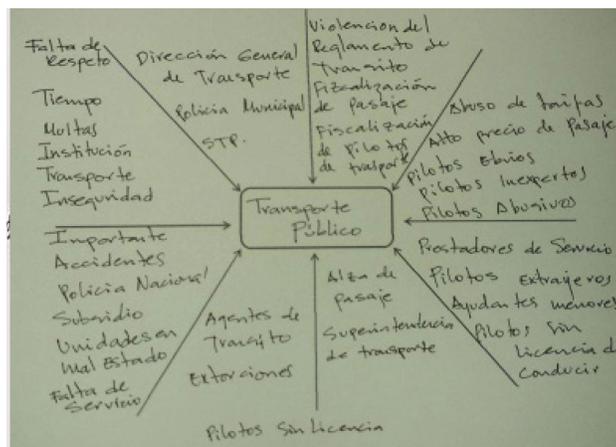
seguridad	orden	orientamos
interésate	seguridad	defendemos
exprésate	trabajando	pasaje
todos	tejiendo	cuidado
trabajamos	vidas	servirle

En esta técnica el concepto creativo elegido es: **“ TOD@S POR EL TODO ”**

Ya que al pensar en esto transmite la misión de la Superintendencia que es servir al ciudadano por medio de la fiscalización y ordenamiento del Transporte Público de la Ciudad de Guatemala y sus Áreas de Influencia.

### 2. MAPA CONCEPTUAL

Es una representación gráfica (con formas, flechas y palabras) que representa los distintos elementos o ideas sobre un tema, así como las relaciones que existen en los mismos.



### 3. BRAINSTORMING

También llamada “lluvia de ideas”, en esta técnica cada participante dice las ideas que se le ocurran sobre el tema, cuantas más ideas se propongan mejor, luego se revisa la lista, se ordenan y agrupan.

- \* Juego de vidas
- \* Viajamos de billete
- \* Hablamos y construimos nuestro futuro
- \* Soy parte de tu futuro
- \* Guate soy parte de tí
- \* Viajo en cuatro ruedas
- \* Todos hacia el mismo rumbo
- \* Retorno feliz de a billete
- \* Cuidamos tu billete
- \* Secreto a voces
- \* Todos de a billete
- \* Empeñados por el billete
- \* Asumimos nuestro trabajo

El concepto elegido con esta técnica es: **Todos de a billete.**

## CONCEPTO CREATIVO SELECCIONADO

**TOD@S POR EL TODO** En la ciudad de Guatemala todos formamos parte del servicio de Transporte Público para realizar diversas actividades de rutina diaria, tal como laboral, estudio, diversión, etc. En el día día todos los ciudadanos de la ciudad de Guatemala y las autoridades competentes luchamos por que nos presten un servicio digno, eficaz, rápido, y sobre todo que presten un servicio de calidad humano ya que en esta ciudad es interesante que el vecino participe en conjunto con las autoridades correspondientes para que sean respetados todos los derechos adquiridos.

Se decide implementar como parte del Concepto Creativo, se utiliza este conjunto de palabras porque se hace referencia que se toma todo el grupo de usuarios que hacen uso del transporte público colectivo de la ciudad de Guatemala.

Se emplea la palabra TODO porque en un marco determinado. La noción todo es absoluto, es decir que no tiene graduaciones, o términos medios, y en el transporte los afectados en el uso del mismo somos todos los que lo utilizamos a diario.

Continuando con el uso del término en el plano social, es decir que las personas tratan de enfatizar los derechos que tienen hacia la autoridad competente demostrándole cuan invaluable resulta para ellos y los prestadores del servicio público la presencia de las autoridades competentes para controlar el servicio de transporte público.

Se utiliza para tallar el funcionamiento de la institución y para señalar aspectos que se desean mejorar de unión institución y sociedad civil. Por último este concepto que se vincula a la categoría usuarios del transporte público, prestadores del servicio, autoridades que se vincula a la categoría de totalidad. Esto implica abarcar la ciudadanía Guatemalteca como una gran unidad para sostener la lucha que se tiene hoy en día con este fenómeno del transporte público.

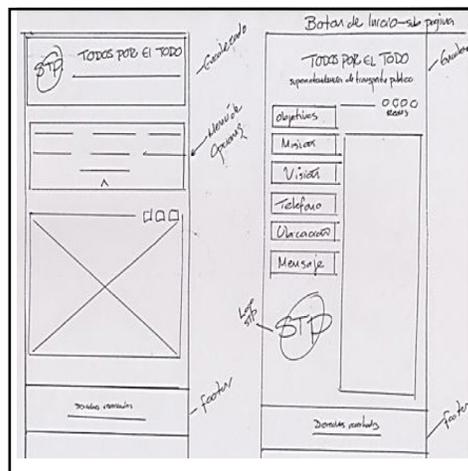
# CAPÍTULO 6

PRODUCCIÓN GRÁFICA Y VALIDACIÓN

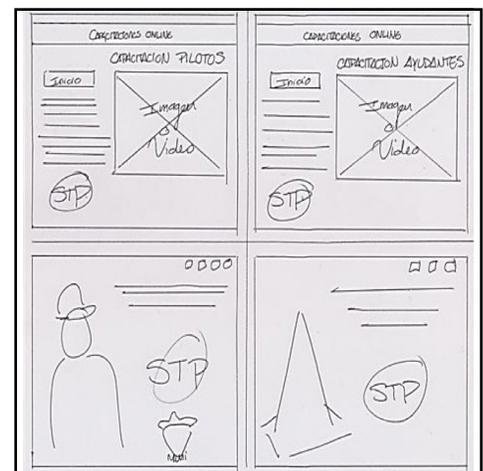
## 6.1.1 NIVEL 1 DE VISUALIZACIÓN

Se elaboraron 3 propuestas gráficas plasmadas en bocetos a lápiz tomando como base la investigación diagnóstica realizada sobre la Superintendencia de Transporte Público Colectivo Urbano de la Ciudad de Guatemala y sus Áreas de Influencia, así como aplicando los códigos visuales que refuerzan el concepto creativo “Tod@s por el Todo” a través de ello se crea una composición visual efectiva que facilita la utilización de la misma.

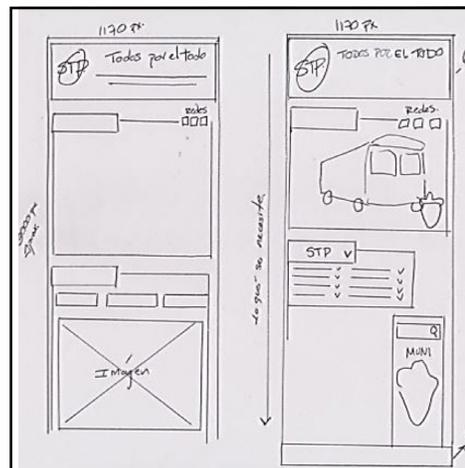
PROPUESTA 1



PROPUESTA 2



PROPUESTA 3



En esta primera propuesta se presenta la página inicial del sitio web para la Superintendencia de Transporte Público Colectivo Urbano, utilizando los colores y tipografía institucionales, que reflejen el concepto creativo “Tod@s por el Todo”, el logotipo y la elipse que es un elemento institucional de la Superintendencia de Transporte Público Colectivo Urbano. En las páginas interiores se utilizó el cuadrado para los botones y para las ventanas de las páginas internas de consulta.

Aspectos a Evaluar	Propuesta A	Propuesta B	Propuesta C
Funcionalidad	3	1	2
Legibilidad	1	2	2
Rapidez	1	1	2
Atracción	2	1	3
Composición Visual	1	1	3
Total	8	6	10

## RESULTADOS

Luego de realizar la autoevaluación se puede apreciar que la propuesta C es la que cuenta con el mayor puntaje de las tres, debido a que reúne la mayor cantidad de requisitos para seguir desarrollándola. También se tomó en cuenta las asesorías dadas por los Licenciados y se llegó a la conclusión de utilizar esta propuesta que es la que muestra mayor facilidad para el acceso al sitio web para la Superintendencia de Transporte Público Colectivo Urbano.

## 6.1.2 NIVEL 2 VISUALIZACIÓN

En la segunda fase de visualización, y tomando en cuenta los resultados obtenidos de la autoevaluación realizada, se procede a realizar bocetos digitales más desarrollados de la página web.



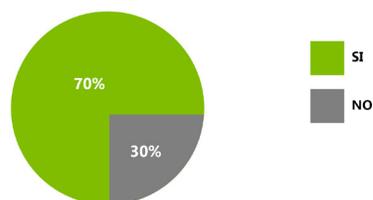
En las páginas interiores se realizaron los bocetos digitales más desarrollados utilizando una de las diferentes propuestas de la página interiores como de la página principal del sitio web de la Superintendencia de Transporte Público Colectivo Urbano, se distribuyeron de diferente forma los elementos como los botones y las ventanas de cada trámite a realizar dentro de la misma. Los títulos utilizan la tipografía Eras Bold para crear impacto a la hora de leer.

# VALIDACIÓN DISEÑADORES GRÁFICOS

Para realizar la validación para este segundo nivel de visualización se crearon dos instrumentos una encuesta para expertos en el tema y una para diseñadores gráficos. Las preguntas presentadas eran 10 y tenían que elegir la que ellos considerarán y en algunas preguntas daba la opción de poder dar un comentario o sugerencia. Se validó con 5 diseñadores gráficos.

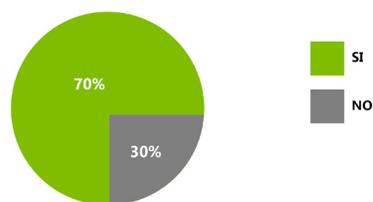
Se obtuvieron los siguientes resultados:

1. Considera que el diseño de la interfaz: estructura, organización, etc. de la página web son adecuadas



Se considera que la interfaz y la estructura y organización son los correctos y están bien utilizados dentro de la página web para la institución.

2. Considera que se ha controlado la información de la base de datos para la página web de la STP.



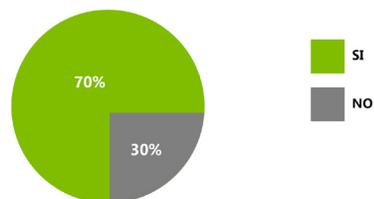
Para los diseñadores gráficos la información manejada dentro de los campos de la página son correctos y de fácil comprensión, ya que favorece al grupo objetivo de la institución.

3. Considera que los elementos multimedia de esta página web facilitan el proceso de trámites de los prestadores del servicio público.



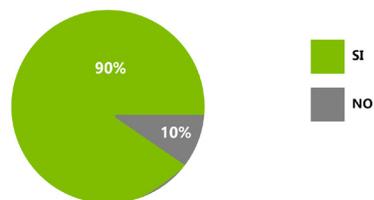
Se considera de fácil comprensión para la guía de los procedimientos que deben realizar los prestadores del servicio y a la vez es de guía para el uso de la misma.

- El tipo de tipografía utilizado, así como el tamaño de la misma, cree que son los adecuados.



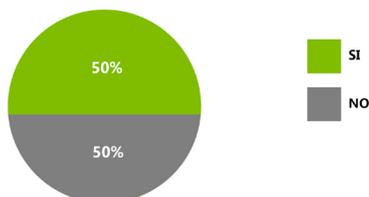
Son correctos en su utilización dentro de los diferentes campos la tipografía y el tamaño de la misma son utilizados adecuadamente.

- Cree que es adecuado el diseño de los siguientes recursos: enlaces, historia, requisito, trámites y base de datos.



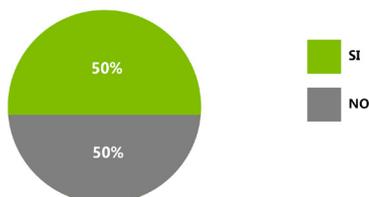
Para los diseñadores gráficos encuestados el diseño de la página esta utilizado de una forma correcta ya que se maneja el concepto creativo siguiendo la misma línea gráfica.

6. Cree que el tamaño utilizado para la página web de la STP es correcto.



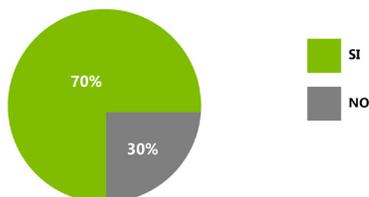
Dentro del resultado de la encuesta la respuesta es satisfactoria porque el rango utilizado dentro de la misma es correcto.

7. Cree que es adecuada la distribución de los elementos dentro del sitio web de la STP.



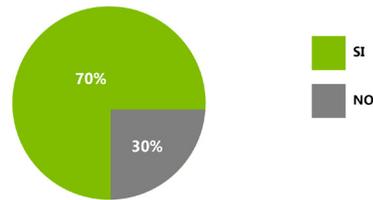
Se considera aceptable la distribución de los elementos incorporados en la página web ya que están ubicados correctamente y en los espacios designados para cada elemento.

8. Considera que el concepto creativo motiva a utilizar el sitio web de la STP



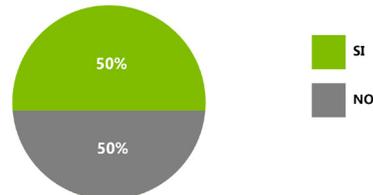
Dentro de la encuesta los diseñadores gráficos respondieron que el concepto creativo esta de fácil comprensión y motiva al grupo objetivo a visitar el sitio de la institución.

9. Considera que la diagramación utilizada en la página web es adecuada para el diseño de la misma.



Manifiestan los diseñadores gráficos encuestados que esta correcta la diagramación y bien implementado en el diseño la pagina web de la misma.

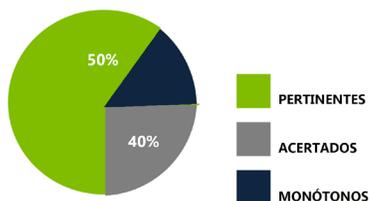
10. Considera que los campos de la página web tienen la suficiente capacidad de almacenamiento de datos.



Los campos están utilizados de la mejor manera utilizando el espacio de una forma adecuada y correcta dentro de la misma.

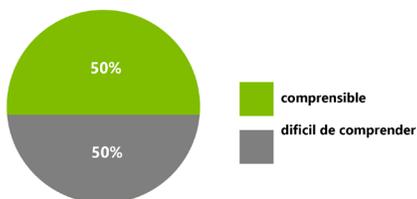
# VALIDACIÓN EXPERTOS DEL TEMA

1. Considera que la combinación de colores de la página web de la STP son:



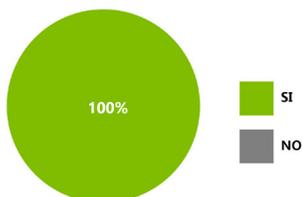
Los expertos del tema manifiestan que les parece que los colores manejan una nueva armonía institución – grupo objetivo.

2. Considera que los elementos del diseño hacen el mensaje.



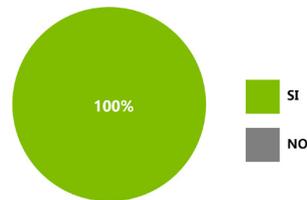
Consideran que el mensaje es breve claro y conciso y que se adecuan los elementos con el diseño de una manera clara.

3. La tipografía facilita la captación del mensaje de la página web de la STP



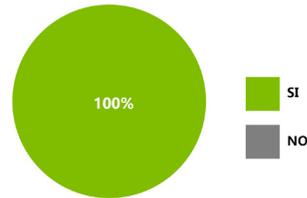
Manifiestan las encuestas que por la claridad y sencillez el tamaño de la tipografía es adecuada en la utilización de la página web de la institución.

4. El lenguaje utilizado en esta página web es claro y conciso



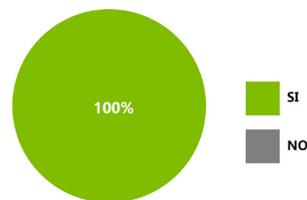
Les parece muy bueno el lenguaje por que motiva de forma positiva a realizar las consultas que se requieren por parte de los prestadores del servicio público.

5. Considera que el mensaje se adecua al grupo objetivo de la STP



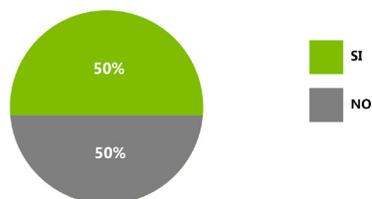
Se considera claro el mensaje para que el grupo objetivo utilice la página web sin ninguna complicación.

6. Considera que la colocación de la información y los contactos de la página web de la STP son los adecuados.



Manifiestan los expertos del tema que es correcto el tamaño y la claridad de la diagramación que se ha utilizado en la página. Y que a corto plazo se imprimirá más información que requiere la institución para que se pueda brindar el apoyo necesario.

7. Mejoraría el concepto del mensaje de la página web de la STP



Los expertos del tema están satisfechos con el mensaje por que la sencillez del mismo hace que el uso de la página sea el correcto para el grupo objetivo.

8. El diseño de la página web de la STP, le parece visualmente agradable.



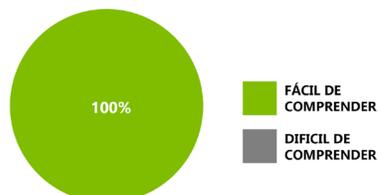
En su totalidad los expertos del tema manifiestan en la encuesta que el diseño de la página web es agradable de fácil de buena comprensión y manejo.

9. Existe algo de la página web de la STP, que no entienda porque no es lo suficientemente claro.



Para los expertos del tema la página web es un avance tecnológico muy satisfactorio que satisface las necesidades del grupo objetivo.

10. Considera que la página web de la STP de inicio es.



Consideran los expertos del tema que por el grupo objetivo de la institución es de fácil comprensión de inicio da claridad para continuar con los procesos que ellos requieren.

## 6.1.3 NIVEL 3 DE VISUALIZACIÓN

A continuación se presenta el tercer nivel de visualización, en donde fue validada la propuesta final con el grupo objetivo. En esta etapa se pretende evaluar la página de inicio y las páginas internas del sitio web para la Superintendencia de Transporte Público Colectivo Urbano lo más completo posible, para poder verificar si es percibido y aceptado de manera eficaz por el grupo objetivo. De acuerdo con las observaciones obtenidas del segundo nivel de visualización con expertos y diseñadores gráficos, se procede a realizar los cambios necesarios a la propuesta para poder validar con el grupo objetivo. Los cambios realizados fueron en su mayoría en detalles pero significativos para que la página web sea efectiva al momento de ser consultada la información de la institución por grupo objetivo.

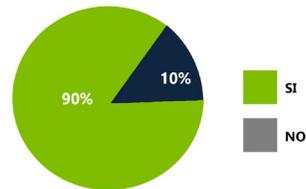




# VALIDACIÓN

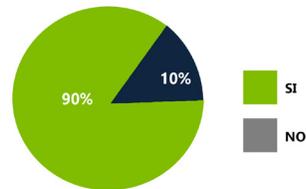
## GRUPO OBJETIVO

1. Es correcto el uso de la página web de la STP para realizar los trámites correspondientes de la institución.



Para el 90% de los prestadores del servicio público comentan a través de la encuesta que por este medio todos sus trámites se realizan de forma rápida, sencilla y muy comprensible, el 5% prefieren ir personalmente a la institución para salir de dudas en cuanto a lo que deben realizar.

2. Le parece que los contenidos de los trámites que realiza a través de la página web cumplen con los requisitos necesarios.



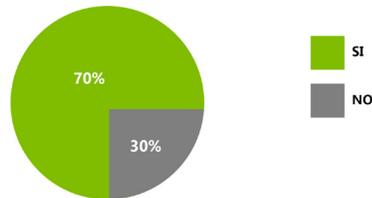
El 90% de los prestadores del servicio público están satisfechos con la implementación de la página web porque es una manera de facilitar los trámites que la institución les requiere para la prestación del servicio sin que ellos tengan que hacer tanto trámite de manera personal.

3. Considera que es necesario agregar algún tema que no se encuentre dentro de la misma.



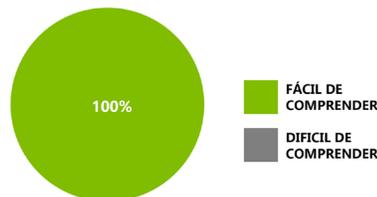
El 100% de los prestadores del servicio público manifiestan que están satisfechos con el resultado de la información que ellos necesitan para realizar sus trámites y poder prestar un servicio digno.

4. Considera que la página web tiene el contenido necesario para cumplir con lo que requiere la institución para realizar a tiempo sus trámites.



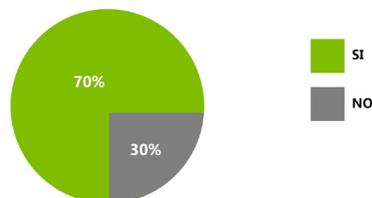
El 70% de los prestadores del servicio manifiestan que la página web cumple con todos los requisitos que ellos necesitan para realizar los trámites correspondientes para prestar el servicio que los requisitos cumplen con lo que se necesita, el 30% de los mismos requieren que la institución especifique el tiempo de vigencia que tienen los trámites ya que no está estipulado dentro de los mismos.

5. Prefiere obtener los requisitos de la STP por medio de la página web.



El 100% del resultado prefieren que esta sea la forma más práctica para realizar sus trámites ya que se les facilita todo el proceso en tiempo, costo, etc.

6. Cree que el uso de la página web de la STP puede ayudar a facilitar el proceso de los trámites que le requiere la misma para prestar el servicio público.



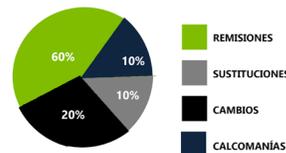
El 85% de están de acuerdo en utilizar la página web por este medio facilita el trabajo de todos los trámites de manera eficaz. El 15% para ellos el inconveniente es el no tener todo el tiempo la página disponible.

7. Prefiere obtener la información de los requisitos de la STP mediante visita a la Institución Central, Institución de Distrito o a través de la página web.



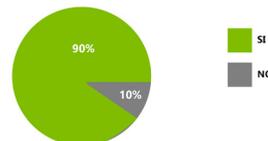
El 80% de los prestadores del servicio manifiesta que en algunos casos prefieren realizar sus trámites personalmente por que así obtiene constancia de los trámites que están realizando. Y el 20% prefieren usar la página web de la institución.

8. Cree que el uso de la página web le ayudará a facilitar los trámites de la STP



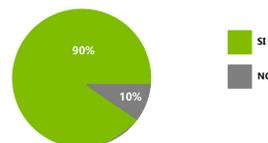
El 85% manifiesta que les ayuda de sobre manera el avance de la tecnología implementada por la institución por que así satisfacen sus necesidades diarias.

9. Trámites que realiza con frecuencia al hacer uso de la página web de la STP



Los prestadores del servicio público se sienten satisfechos en todos los trámites que realizan con frecuencia en sustituciones, cambios, calcomanías, remisiones.

10. Mejoraría la página web de la STP que está en uso actualmente.



EL 90% de los prestadores del servicio público están satisfechos con el servicio que presta de manera favorable dicha página

# CAMPAÑA PUBLICITARIA PARA PROMOVER EL USO DE LA PÁGINA WEB

Se diseñó la campaña publicitaria para promover el uso de la página web de la Superintendencia de transporte público de la Ciudad de Guatemala y sus áreas de influencia. Esta campaña está formada por:

## AFICHE



## BANNER



## VALLA



## VOLANTE



# REVISTA



# REDES SOCIALES



## 6.1.4 FUNDAMENTACIÓN PROPUESTA FINAL

Luego de haber realizado el tercer nivel de visualización y validación con el grupo objetivo, se procedió a realizar los cambios que sugirieron. Se presenta a continuación una descripción de los aspectos técnicos para la realización del diseño de la página web, después de la fundamentación se podrá observar la propuesta final de la página web de la Superintendencia de Transporte Público.

### FORMATO

Se trabajó con formato horizontal, tamaño por ser el tamaño que sugerido por el programador de la institución.

### CÓDIGO TIPOGRÁFICO

La tipografía que se eligió es ERAS BOLD ya que es un tipo de letra Institucional, ya que se buscó que el tipo de letra sea funcional para el grupo objetivo.

La tipografía que se eligió para las páginas internas de la página web es Aparajita y Andalus ya que por el tipo de letra es clara y fácil de leer.

Para los títulos se decidió utilizar la Eras Bold para dar un toque de elegancia.

La fuente que se utilizó fue:

TÍTULOS DE PÁGINA WEB PRINCIPAL

**Eras Bold ITC**

VENTANAS DE PAGINAS WEB INTERNAS

- Aparajita
- Andalus

### CÓDIGO CROMÁTICO

Los colores que se utilizaron fueron los Institucionales que fueron decretados en el año 2,009 por el Sr. Alcalde Álvaro Arzú ya que son colores que tienen mucha importancia dentro del centro histórico de la Ciudad de Guatemala.



Verde: Asociaciones ligados a la naturaleza y vegetación.



Azul: Es una gama en elegancia. Se utilizó por la identidad de Guatemala.



Gris: Por ser un color Institucional y es parte de los colores de complementarios de la institución.

## CÓDIGO CROMÁTICO

Se utilizaron los colores institucionales de la Superintendencia de Transporte Público. Colores sugeridos para dar unidad al diseño de la página web.



PANTONE 376



PANTONE 423C



PANTONE 296C

## ÍCONO

Se utilizó el icono que a continuación se presenta el cual parte de los artículos de uso diario del personal de la institución y se complementó con líneas verticales dando la imagen de un paso de cebra, complementando con los logotipos de la institución para seguir la unidad de la misma.



## 6.1.5 PROPUESTA GRÁFICA FINAL



# PROPUESTA GRÁFICA FINAL



## 6.1.6 LINEAMIENTOS PARA PUESTA EN PRÁCTICA

Para la implementación de la página web de la STP, la institución inicialmente debe tomar en cuenta las distintas situaciones financieras, ya que de esto depende el éxito o fracaso de la página web. Para ello es importante contar con un equipo experto de personas con conocimientos en contabilidad de costos y contabilidad financiera que brinde la asesoría correspondiente.

Con las herramientas financieras basadas en costos y con el personal adecuado que ayuden a la toma de decisiones correctas la institución puede garantizar una alta rentabilidad y sobre todo la permanencia del sitio web de manera que se vea beneficiada a mediano y largo plazo.

Es de suma importancia hacer estimaciones y/o aproximaciones para predecir el futuro del producto con la mejor calidad de información y los datos más certeros posibles, ya que con este ejercicio pueden ajustarse todos los números necesarios evitando correr riesgos y a asegurando la mejor decisión.

Introducir un sitio web no es toma de decisión rutinaria para la institución por lo que se recomienda buscar la excelente asesoría del personal competente.

Debe de tomarse en cuenta que el análisis de equilibrio y el análisis de costo-volumen-utilidad tienen en cuenta esta interrelación y están en capacidad de dar pautas útiles para la toma de decisiones.

Por lo anterior expuesto puede concluirse que la clave del éxito de la planeación de las utilidades radica en la comprensión de la estructura de costo de la institución, previo a la aplicación de cualquier método de cálculo. Indagando un poco sobre este tema, de cómo cobrar mi diseño, consultando con diseñadores que ya están en este medio trabajando de esto, me dicen que ellos ponen una tarifa por hora y n base a esos sacan un total de hora multiplicando por el monto que se le dio por hora más el IVA y más un 10% de la ganancia. Entonces la fórmula que vamos a utilizar para cobrar y sacar los costos para cada etapa sería la siguiente.

### Lineamientos Legales

No debe colocarse ningún material con derechos de autor sin la autorización expresa del propietario de los derechos de autor.

Lineamientos Tecnológicos

Animaciones Web

Estándares de codificación

Recurso de soporte

### Lineamientos Estructurales

Imagen Institucional

Todos los sitios web deben incorporar el encabezado institucional, el cual está integrado por dos elementos:

integrado por dos elementos:

La imagen de la Superintendencia de Transporte Público debe ir a la izquierda.

La imagen a la derecha del encabezado es libre.

Diseño sugerido a la Superintendencia de Transporte Público.

## Estadísticas

Los sitios web institucionales deben contar con estadísticas de acceso, que ayuden a modificar las estrategias de comunicación.

## Accesibilidad

Las páginas web de la institución deben cumplir con los estándares de accesibilidad.

## Facilidad de visibilidad

Se deben manejar nombres de archivos cortos y significativos, que describan su contenido. Es importante que exista un mapa del sitio. Una de las herramientas que se pueden utilizar es Google Webmaster.

Las secciones más importantes como reglamentos, requisitos, infracciones deben contemplar siempre una versión para imprimir.

Permitir a los usuarios proporcionar información de sugerencias mediante correo electrónico o un formulario de comentarios.

## Lineamientos de uso

Facilidad de uso

La ubicación del usuario en el árbol de navegación del sitio debe mostrarse con claridad.

Incluirse un mapa de sitio en formato html.

Los sitios web deben estar disponibles a toda hora todos los días.

## 6.1.7 PRESUPUESTO

PRESUPUESTO PARA CAMPAÑA INFORMATIVA										AGOSTO										HORAS INVERTIDAS	VALOR UNITARIO X HORA	COSTO						
ACTIVIDAD	Primera semana					Segunda Semana					Tercera Semana					Cuarta Semana							Quinta Semana					
	1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25				26	29	30	31		
ETAPA INICIAL																												
1) Elaboración de concepto creativo																								40	Q150.00	Q 2,000.00		
1) Proceso de Boceto etapa I a lápiz																								10	Q30.00	Q 300.00		
2) Proceso de Boceto II a crayón																								10	Q50.00	Q 500.00		
3) Proceso de Boceto III digital																								20	Q40.00	Q 800.00		
																							80 HRS.		Q 3,600.00			
ETAPA INTERMEDIA																												
1) Propuestas de Tipografías y Color																								10	Q50.00	Q 500.00		
1) Diseño de fondos con Tipografía																								10	Q60.00	Q 600.00		
7) Diseño e impresión de AFICHE																								8	Q100.00	Q 800.00		
8) Diseño e impresión de BANNER																								8	Q100.00	Q 800.00		
9) Diseño e impresión de VALLA																								8	Q100.00	Q 800.00		
10) Diseño e impresión de VOLANTE																								8	Q100.00	Q 800.00		
11) Diseño de Página para Revista																								8	Q100.00	Q 800.00		
12) Diseño de Fan para FACEBOOK																								8	Q100.00	Q 800.00		
																							68HRS		Q 5,900.00			
ETAPA FINAL																												
13) Proceso de Validación D. Gráficos																								4	Q50.00	Q 200.00		
14) Proceso de Validación Exp. del Tema																								6	Q50.00	Q 300.00		
15) Proceso de Validación G. Objetivo																								8	Q100.00	Q 800.00		
																							18HRS		Q 1,300.00			
<b>TOTAL CAMPAÑA INFORMATIVA</b>																							166 HRS		Q 10,800.00			
<b>TOTAL DE HORAS APORTADAS</b>																									166 HRS.			
<b>TOTAL DE APORTE CAMPAÑA INFORMATIVA</b>																									Q 10,800.00			

PRESUPUESTO PARA PÁGINA WEB FASE I																																	
SEPTIEMBRE																																	
ACTIVIDAD	Primera Semana					Segunda Semana					Tercera Semana					Cuarta Semana					Quinta Semana					HORAS INVERTIDAS	VALOR UNITARIO X HORA	COSTO					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25				26	27	28	29	30
1) Propuestas de Tipografías y Color																															16	Q50.00	Q 800.00
2) Propuestas de Colores y Fondos																															16	Q50.00	Q 800.00
3) Diseños de Fondos con Tipografía																															40	Q30.00	Q 1,200.00
4) Diseños de página principal																															32	Q100.00	Q 3,200.00
5) Diseños de páginas (7)																															7	Q200.00	Q 1,400.00
6) Diseño de páginas internas (35)																															35	Q200.00	Q 7,000.00
TOTAL DE HORAS INVERTIDAS																															146HRS.		
TOTAL DE FASE I																																	Q 14,400.00

PRESUPUESTO PARA PÁGINA WEB FASE II																																	
OCTUBRE																																	
ACTIVIDAD	Primera Semana					Segunda Semana					Tercera Semana					Cuarta Semana					Quinta Semana					HORAS INVERTIDAS	VALOR UNITARIO X HORA	APORTE ECONÓMICO					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25				26	27	28	29	30
1) Relevancia Social del contenido a comunicar.																															12	Q125.00	Q 1,500.00
2) Incidencia de diseño editorial en contexto del proyecto.																															20	Q200.00	Q 2,000.00
3) Funcionalidad de la pieza a comunicar																															10	Q200.00	Q 2,000.00
5) Validación de Página Web con Diseñadores Gráficos.																															6	Q100.00	Q 600.00
6) Validación de Página Web con Expertos del Tema.																															6	Q100.00	Q 600.00
7) Validación de Página Web con G. Objetivo.																															7	Q200.00	Q 1,400.00
TOTAL DE PÁGINA WEB																															61 HRS		Q 8,100.00
TOTAL DE HORAS APORTADAS I Y II FASE																																	61 HRS.
TOTAL DE APORTE CAMPAÑA INFORMATIVA																																	Q 10,800.00
TOTAL DE HORAS APORTADAS																																	207 HRS.
TOTAL DEL APORTE ECONÓMICO DEL PROYECTO DE CAMPAÑA INFORMATIVA																																	Q 10,800.00
TOTAL DEL APORTE ECONÓMICO DEL PROYECTO DE PÁGINA WEB																																	Q 22,500.00
TOTAL DEL APORTE ECONÓMICO DEL PROYECTO DE CAMPAÑA INFORMATIVA Y PÁGINA WEB																																	Q 33,300.00

# CAPÍTULO 7

## SÍNTESIS DEL PROCESO

## 7.1 LECCIONES APRENDIDAS

### Lecciones al iniciar el proceso:

1. Durante la visita a la institución se realizó una prueba de diagnóstico y los resultados obtenidos indicaron que la institución de la STP carecen de piezas de diseño digital informativo y por ese motivo no satisfacen las necesidades del grupo objetivo. Al ver la carencia de las piezas fundamentales mencionadas con anterioridad tomé la decisión de aportar mis conocimientos realizando la para la institución las siguientes piezas de material digital informativo.

- \* Brandbook
- \* Campaña Informativa
- \* Diseño de Página Web

Con la asesoría de los licenciados encargados de Proyecto de Graduación de la Licenciatura de Diseño Gráfico Lic. Alberto Paguaga, Lic. Ana Carolina Aguilar.

### Lecciones aprendidas durante las etapas de visualización, evaluación y validación:

En este proceso de Proyecto de Graduación es de suma importancia llevar un orden, y saber que cada paso a realizar de lo más sencillo a lo complejo es de suma importancia.

Como diseñadores gráficos no sabemos cobrar nuestro trabajo, no lo valoramos suficiente como para darle el costo que se merece creyendo que si es muy elevado ya no lograremos vender nuestro trabajo, pero si sabemos justificar y explicar claramente el porqué de cada centavo que cobremos, lograremos ir posicionándonos en el mercado con los precios que realmente merece nuestro trabajo.

Que se deben guardar los bocetos desde el más sencillo al más complejo al igual que todas las lluvias de ideas que recabemos a lo largo de este proceso porque al final del mismo nos sirven como parte de los argumentos de apoyo.

Como diseñadores gráficos debemos de saber tratar con nuestros clientes, darles propuestas, justificar bien, para que a la mera hora no digan que no les gusta y toca cambiar todo, saber tener una buena comunicación con el cliente para así facilitar el trabajo que se está realizando. También saber aceptar las sugerencias

o comentarios que le hagan al trabajo ya que todo sirve para crecer tanto como persona profesional.

El saber manejar 3 opiniones diferentes es muy importante, saber qué quiere cada una de estas personas en este caso (Licenciados de la Universidad, Expertos del Tema de la Institución y Colegas), llegar a tener ese balance para poder realizar un buen trabajo al gusto de 3 clientes.

Cuidar cada proceso que se debe tener con los diseños, para que al final quede un buen diseño que satisfaga las necesidades de nuestro clientes es primordial en esta profesión, ya que es nuestra carta de presentación por ser nosotros comunicadores visuales.

Tener la opinión de otros expertos en el área es bueno, saber qué es lo que piensan y como ven tu diseño lo enriquece más, aceptar opiniones de los demás y saber que te ayudarán a crecer como profesional, no creer que lo sabemos todo o que nadie puede criticarlo lo que haces, si es una crítica constructiva ayuda más si son personas que llevan en este medio años de experiencia en el campo del diseño.

La experiencia de entablar una relación laboral con una institución pública al servicio de la población es de mayor satisfacción a nivel personal.

## Lecciones al final del proceso:

Aprender a trabajar bajo presión, el poder manejar tantas cosas al mismo tiempo es muy complicado, en mi caso trabajo, universidad, familia, hija, es muy difícil encontrar el balance para poder cumplir con todos los compromisos de cada cosa, claro hay momentos en los que uno siente ya no poder más, pero siempre encontrarás a personas que te alienten y te animen a seguir adelante y eso te impulsa y te hará recordar el porque, dónde estás y cómo llegaste.

Saber la opinión del grupo es realmente enriquecedora, ya que puede darte cuenta si tu trabajo es realmente funcional y servirá o si realmente hay que cambiarlo en su totalidad, claro siempre habrá que mejorar en todo lo que se realice, pero ver si realmente será funcional es lo más importante.

## 7.1.2 RECOMENDACIONES

### A LA INSTITUCIÓN

Al momento que deseen realizar cambios a corto mediano o largo plazo contraten un Diseñador Gráfico que conozca de los pasos a que requieren para realizar los mismos.

Que estos materiales web puedan ser visualizados por los prestadores del servicio público.

Que la página web se despliegue con una velocidad muy aceptable sin dificultades técnicas, para que los prestadores del servicio satisfagan con sus necesidades diarias.

Tener la seguridad respecto a que en el futuro los requisitos de la Superintendencia se sigan viendo igual y funcionando de la forma correcta.

La página web debe estar disponible a toda hora todos los días.

Se recomienda que todas las imágenes utilizadas dentro del sitio Web para fines de visualizar los servicios de la Superintendencia de Transporte Público, pertenezcan a un formato JPG previamente optimizado (reducir su peso al máximo sin dañar la calidad) a través de un programa de edición de imágenes. Una de las herramientas que se pueden utilizar es Google Webmaster.

### A LOS ESTUDIANTES

Futuros de diseño gráfico se les recomienda que al llegar a este punto, conseguir lo más pronto posible la fundación o institución en la cual realizarán su EPS y proyecto de graduación para que no estar corriendo en último momento con toda la información.

Solicitar la información desde el principio, para cuando se comience a trabajar en el proyecto ya posea la información adecuada e importante para poder avanzar. Ir adelantando poco a poco, desde el principio con su Proyecto de Graduación y EPS debe ir de la mano para poder avanzar y no correr al final.

Que los alumnos aprovechen al máximo las asesorías de los licenciados encargados. Realicen todas las tareas que se les vayan dejando y con mucha calidad, ya que poco a poco se va construyendo el informe final del proyecto de graduación y así, ya la hora de armarlo, solo es de colocar y no estar corriendo tanto y puliendo la información.

## A LA ESCUELA

Realizar un manual informativo para ser impartido a los alumnos que estén por cursar el décimo semestre la Licenciatura en Diseño Gráfico, así podrán estar enterados de cómo deben realizar dicho proceso.

Que las asesorías sean individuales, ya que cuando son colectivas no se aprovecha la asesoría del licenciado que imparte la misma.

El tiempo de asesoría debería ser personalizada y que el mismo sea de carácter individual y respetado por los alumnos.

## 7.1.3 CONCLUSIONES

Se logró diseñar las piezas de material digital informativas para la STP, en donde se aplicó una línea gráfica formal y a la vez de impacto, para recordar con facilidad a la institución, dándole un diseño creativo y llamativo para la vista del grupo objetivo.

El material digital informativo que se diseñó para la STP, es de utilidad para los prestadores del servicio público de transporte, ya que ellos prestan dicho servicio a los vecinos de la ciudad de Guatemala y sus áreas de influencia, obteniendo la utilidad de la página web podrán ellos realizar los trámites que requiere la institución para que presten dicho servicio con la comodidad del uso de la tecnología.

Se logró, unificar la línea gráfica en el material digital informativo manteniendo la uniformidad y el empleo de las diferentes piezas para el desarrollo del mismo, facilitándole a los prestadores del servicio público de la ciudad de Guatemala el tener que movilizarse desde varios puntos de la ciudad para realizar los diferentes trámites.

Con la elaboración del diseño de material digital informativo los prestadores del servicio público de la Ciudad de Guatemala y sus áreas de influencia satisfacen las necesidades que se les presentan a diario.

Con el uso de las piezas de material digital informativo empleadas en la campaña de información para los prestadores del servicio público se les ha facilitado el uso de la página web.

# REFERENCIAS

## SITIO WEB

Adobe Creative Cloud (s.f.). Recuperado el 30 de 10 de 2016, de <http://www.adobe.com/es>

Benancio-Rodríguez, Rosa Angélica (15 de 11 de 2015). DocSlide. Recuperado el 24 de 10 de 2016, de <http://documentslide.com/documents/proyectedeldiseodelapaginaweb-121208115535-phpapp01.html>

CCM. (2016). Recuperado el 3 de 11 de 2016, de <http://es.ccm.net/contents/781-webmastering-diseno-web>

MACROMEDIA DREAMWEAVER MX . (s.f.). Recuperado el 17 de 10 de 2016, de <https://www.adobe.com/support/documentation/es/dreamweaver/mx2004/releasenotes.htm>

Moliner Moliner, Ángel R. , Sánchez Arellano, Luis Ignacio. (29 de 7 de 2015). documents.mx. Recuperado el 9 de octubre de 2016, de <http://documents.mx/documents/transporte-publico-planeacion-diseno-operacion-y-administracion-escrito-por-angel-moliner-luis-ignacio-sanchez-arellano.html>

## LIBROS

Cabalceta Román, I. (2007). Manual de Diseño y Diagramación de documentos. Costa Rica.

Concejo Municipal Municipalidad de Guatemala. (2009). Reglamento para la operación de servicios en el sistema integrado de transporte público colectivo del municipio de Guatemala y sus áreas de influencia. Acuerdo COM-42-2009. Guatemala.

Estrada Vera, W. (2007). Servicio y atención al cliente. Perú.

Gareth R. Jones - Jennifer M. George. (2010). Administración contemporánea. México: Mac. Graw Hill.

Islas Rivera, V. M. (2007). Análisis de los sistemas de transporte. México: Sanfandilla.



Tapia Mendoza, A. (2014). Hacia una definición del Diseño Gráfico. México: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.

Vélez, Manuel- González, Adela. (2001). El Diseño Gráfico. : Universidad de Granada.

# ANEXOS

## INFORME DE COEVALUACIÓN DE PIEZA GRÁFICA PRESTADORES DEL SERVICIO PÚBLICO

A continuación se presentan las preguntas que se realizaron en la coevaluación a 30 prestadores del servicio público transporte de la Ciudad de Guatemala, que podían dar buenas sugerencias para el funcionamiento de la Página Web de la STP.

1. Es correcto el uso de la página web de STP, para sus trámites de registro e insectoría.
2. Le parece que los contenidos de los trámites que realiza a través de la página web cumplen con los requisitos necesarios.
3. Considera que es necesario agregar algún tema que no se encuentre dentro de la misma.
4. Considera que la página web de la STP tiene el contenido necesario y cumple con lo que requiere la institución para realizar a tiempo sus trámites de insectoría.
5. Prefiere obtener los requisitos de la STP por medio de la página web.
6. Cree que el uso de la página web de la STP puede ayudar a facilitar el proceso de los trámites que le requiere la misma para prestar el servicio público.
7. Prefiere obtener la información de los requisitos de la STP mediante visita a la Institución Central, a la Institución de distrito o a través de la página web.
8. Cree que el uso de la página web le ayudara a facilitar los trámites de la STP.
9. Trámites que realiza con más frecuencia al hacer uso de la página web.  
SUSTITUCIONES      CAMBIOS      CALCOMANIAS      REMISIONES
10. Mejoraría la página web actualmente.

## INFORME DE COEVALUACION DE PIEZA GRÁFICA EXPERTOS EN EL TEMA

A continuación se presentan las preguntas que se realizaron en la coevaluación a 05 expertos en el tema del servicio de transporte público de la Ciudad de Guatemala, que podían dar buenas sugerencias para el funcionamiento de la Página Web de la STP.

1. Considera que la combinación de colores de la página web de la STP son:  
PERTINENTES                      ACERTADOS                      MONÓTONOS
2. Considera que los elementos del diseño hacen al mensaje:  
COMPRENSIBLE                      DIFÍCIL DE COMPRENDER                      NO SE  
ENTIENDE
3. La tipografía facilita la captación del mensaje de la página web:  
COMPRENSIBLE                      DIFÍCIL DE COMPRENDER                      SE EN-  
TIENDE
4. Considera que el mensaje se adecua al grupo objetivo de la STP:  
SÍ                      NO                      PODRÍA MEJORAR
5. Considera que la diagramación, información y los contactos de la página web de la STP son los adecuados.  
SÍ                      NO                      PODRÍA MEJORAR
6. Considera que el tamaño de la letra utilizado es de buen tamaño:  
SÍ                      NO                      PODRÍA MEJORAR
7. Mejoraría el concepto del mensaje de la página web de la STP:  
SÍ                      NO                      PODRÍA MEJORAR
8. El diseño de la página web de la STP, le parece visualmente agradable:  
SÍ                      NO



## INFORME DE COEVALUACIÓN DE PIEZA GRÁFICA DISEÑADORES GRÁFICOS

A continuación se presentan las preguntas que se realizaron en la coevaluación a 08 Diseñadores Gráficos expertos en la elaboración de diseño de la página web para la STP, que podían dar buenas sugerencias para el funcionamiento de la misma.

1. Considera que el diseño de la interfaz: estructura, organización, etc. De la página web son adecuados.

SÍ, PORQUE \_\_\_\_\_

NO PORQUE \_\_\_\_\_

2. Considera factible encontrar los contenidos de la página web de la STP.

SÍ PORQUE \_\_\_\_\_

NO PORQUE \_\_\_\_\_

3. Considera que los elementos multimedia de esta página web facilitan el proceso de trámites de los prestadores del servicio público.

SÍ PORQUE \_\_\_\_\_

NO PORQUE \_\_\_\_\_

4. Considera que la información de la página web de la STP cumple con lo que usted necesita para prestar el servicio de transporte público.

SÍ PORQUE \_\_\_\_\_

NO PORQUE \_\_\_\_\_

5. El tipo de letra utilizado, así como el tamaño de la misma, cree que son los adecuados.

SÍ PORQUE \_\_\_\_\_  
NO PORQUE \_\_\_\_\_

6. Cree que es adecuado el diseño de los siguientes recursos.  
ENLACES /HISTORIA / REQUISITOS/TRÁMITES/BASE DE DATOS

SÍ PORQUE \_\_\_\_\_  
NO PORQUE \_\_\_\_\_

7. Cree que el tamaño utilizado para la página web de la STP es correcto.

SÍ PORQUE \_\_\_\_\_  
NO PORQUE \_\_\_\_\_

8. Cree que es adecuada la distribución de los elementos dentro del sitio web.

SÍ PORQUE \_\_\_\_\_  
NO PORQUE \_\_\_\_\_

9. Cree que el uso de la página web de la STP ayudará a facilitar los trámites que requiere dicha institución a los prestadores del servicio público.

SÍ PORQUE \_\_\_\_\_  
NO PORQUE \_\_\_\_\_

10. Considera que el concepto creativo motiva a utilizar el sitio web de la STP:

SÍ PORQUE \_\_\_\_\_  
NO PORQUE \_\_\_\_\_

Guatemala, febrero 23 de 2017.

Señor Decano  
Facultad de Arquitectura  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Msc. Arq. Byron Alfredo Rabe Rendón  
Presente.

Señor Decano:

Atentamente, hago de su conocimiento que con base en el requerimiento de la estudiante de la Escuela de Diseño Gráfico - Facultad de Arquitectura: **JENNY MARIELY SANDOVAL GONZÁLEZ**, Carné universitario: **1998 17732**, realicé la Revisión de Estilo de su proyecto de graduación titulado: **DISEÑO DE MATERIAL DIGITAL INFORMATIVO PARA TRASLADAR INFORMACIÓN A LOS PRESTADORES DEL SERVICIO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA CIUDAD DE GUATEMALA Y SUS ÁREAS DE INFLUENCIA**, previamente a conferírsele el título de Licenciada en Diseño Gráfico.

Y, habiéndose efectuado al trabajo referido, las adecuaciones y correcciones que se consideraron pertinentes en el campo lingüístico, considero que el proyecto de graduación que se presenta, cumple con la calidad técnica y científica que exige la Universidad.

Al agradecer la atención que se sirva brindar a la presente, me suscribo respetuosamente,



Lic. Maricella Saravia de Ramírez  
Colegiada 10,804

Lic. Maricella Saravia de Ramírez  
Colegiada 10,804

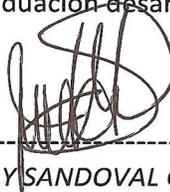
Profesora Maricella Saravia de Ramírez  
Licenciada en la Enseñanza del Idioma Español y de la Literatura

LENGUA ESPAÑOLA - CONSULTORÍA LINGÜÍSTICA  
Especialidad en corrección de textos científicos universitarios

Teléfonos: **3122 6600** - **5828 7092** - **2252 9859** - - [maricellasaravia@hotmail.com](mailto:maricellasaravia@hotmail.com)

**"DISEÑO DE MATERIAL DIGITAL INFORMATIVO PARA TRASLADAR INFORMACIÓN A LOS PRESTADORES DEL SERVICIO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA CIUDAD DE GUATEMALA Y SUS ÁREAS DE INFLUENCIA"**

Proyecto de Graduación desarrollado por:



JENNY MARIELY SANDOVAL GONZÁLEZ

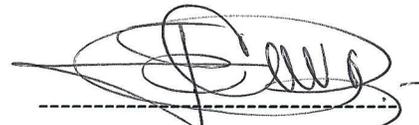
Asesorado por:



Licda. Carolina Aguilar  
Colegiado No.61



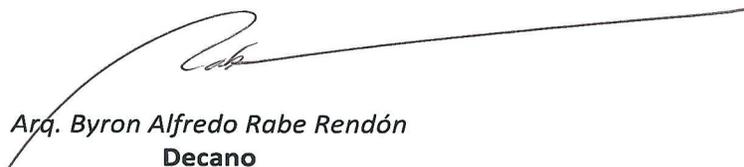
Lic. Alberto Paguaga  
Colegiado No. 9462



Lic. Francisco Chang  
Colegiado No. 41

Imprímase.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**



Arq. Byron Alfredo Rabe Rendón  
Decano