

UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES

Ciencias de la comunicación



Metodología y técnicas de Investigación social

Cátedra: Salvia

Comisión: 03

Profesora: Yamila Gómez

Alumnos:

Julián Elvira

Santiago Farías Costa

Matías Hoyos

Nicolás López

Fecha de entrega: 24/06/2014

“Opinión pública acerca del funcionamiento del servicio Metrobus 9 de Julio (Mayo-Junio 2014)”

En el presente trabajo abordaremos como temática de investigación el funcionamiento del Metrobus 9 de Julio. Con la intención de actualizar la información recolectada sobre el tema hasta el momento, indagaremos acerca de cuál es la opinión de los usuarios sobre el funcionamiento de dicho servicio, qué quejas podrían tener del mismo así como también qué desearían que se haga para poder mejorar el sistema del Metrobus vigente. Debido a nuestra intención, resulta apropiado emprender esta investigación recolectando información de fuentes primarias. Con esto queremos decir que la información necesaria para realizar nuestra investigación será proporcionada por nuestras unidades de análisis, que serán definidas debidamente más adelante.

Podemos definir la problemática que trataremos con la siguiente pregunta: **¿consideran los pasajeros del Metrobus 9 de Julio que este servicio los ha beneficiado?** Como preguntas secundarias formulamos las siguientes: ¿Consideran los usuarios que ha mejorado la frecuencia del servicio de transporte público con la implementación del Metro Bus 9 de Julio? ¿Creen los pasajeros que ha disminuido el tiempo de espera y de viaje? ¿Se logra apreciar una mejora a nivel seguridad, gracias a la iluminación y posicionamiento de las paradas? ¿Consideran que gracias a la disposición de las paradas han mejorado las condiciones a nivel accesibilidad?

El Metrobús es un sistema de carriles exclusivos para colectivos que se puede homologar como autobús de tránsito rápido inaugurados el 31 de mayo de 2011 en la ciudad de Buenos Aires. Durante sus dos primeros años constaba de un solo corredor que se extendía por la Avenida Juan B. Justo entre los barrios de Liniers y Palermo. El 24 de julio de 2013, se habilitó un nuevo corredor de carriles exclusivo para colectivos sobre el recorrido de la Avenida 9 de Julio.

La Avenida 9 de Julio es una de las avenidas más anchas e importantes del mundo, se ubica como principal arteria en la Ciudad de Buenos Aires, capital de Argentina. En el cruce con la Avenida Corrientes se ubica la Plaza de la República donde se encuentra el famoso obelisco lugar en el que la bandera nacional fue izada por primera vez en Buenos Aires, en 1812. Dicha circunstancia se recuerda en una de las inscripciones del lado norte del Obelisco.

Entendemos por Metrobus 9 de Julio al sistema de carril segregado que realiza su recorrido de 3,5 km de extensión a lo largo de la Avenida 9 de Julio. El sistema consta de 2 carriles segregados de ida y 2 de vuelta, siendo uno para detención y otro para sobrepaso, a excepción de la circunvalación del Obelisco que se realiza con una ida y una vuelta, con las estaciones de andén común en el centro. A las líneas que circularan paralelas a la misma se les ha modificado el recorrido haciéndolas circular por el Metrobus y aquellas que solo cruzaban la misma y hacían servicio de pocas cuadras por la calle Cerrito o alguna de las colectoras de la 9 de Julio se les ha modificado el recorrido. Los colectivos que circulan por el Metrobus son colectivos de línea común, en algunos casos como la línea 59 se ha comenzado a implementar los colectivos con fuelle (articulados), también denominados “colectivos dobles”.

Teniendo en cuenta la diversidad y multiplicidad de definiciones sobre el concepto de “opinión pública” y ya que tomaremos como estrategia metodológica de investigación la encuesta, utilizaremos dicho término con el sentido que le da el autor Fermín Bouza en *Desventuras de un concepto claro y distinto: Opinión Pública*¹, donde la define como “lo que expresan numéricamente las encuestas, es decir: el agregado numérico de conductas verbales públicas en tanto que respuestas a preguntas en un cuestionario.”

Resulta apropiado debido al tema de investigación abordado definir que entendemos nosotros por funcionamiento del servicio Metrobus. Consideramos que este concepto no solamente hace referencia al correcto andar del vehículo, sino que engloba una serie de indicadores tales como la velocidad y frecuencia del servicio, tiempo de espera, señalización, iluminación de las paradas/andenes, seguridad, comodidad y contaminación ambiental, etc.

Entendemos por tiempo de espera la cantidad de minutos que el usuario debe aguardar desde que llega a la parada hasta que se sube a la formación. En cuanto al tiempo de viaje, ésta es la cantidad de minutos que transcurren desde que se sube al colectivo hasta que se baja en el destino correspondiente. Por frecuencia se entiende la diferencia de minutos que hay entre la llegada de una formación a la parada y otra.

Por su parte, al hablar de seguridad nos referimos a la ausencia de riesgo que siente el usuario mientras se encuentra utilizando el servicio analizado. Para aumentar dicha sensación, entran en juego factores como la iluminación (cantidad y calidad de focos de luz ubicados en las paradas) así como también el posicionamiento o ubicación de las paradas, estratégicamente ubicadas en el medio de la Avenida 9 de Julio. Por último, al hablar de accesibilidad, nos referimos tanto a la posibilidad que tienen personas con movilidad reducida para abordar los colectivos como también el fácil acceso a las paradas del servicio por los costados de la plataforma.

Cuando hablamos de fuentes primarias, estamos haciendo alusión a los datos que son relevados por el investigador para realizar el estudio, tal y como explica el autor Guillermo Abritta.²

Como se explicará posteriormente, el enfoque de investigación que adoptará este trabajo de investigación será el enfoque cuantitativo a través de la encuesta como técnica. Este enfoque según el autor Hernández Sampieri³ consiste en la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento. Utilizaremos la técnica de la encuesta ya que es muy útil para recolectar con precisión datos empíricos que den cuenta de la opinión de los usuarios del Metrobus acerca del funcionamiento de dicho servicio, analizando factores como la frecuencia del servicio, tiempo de espera, comodidad, etc.

Podríamos afirmar que como hipótesis principal de nuestro trabajo consideramos que los usuarios del Metrobus 9 de Julio se vieron beneficiados con la implementación del mismo por distintos motivos. A partir de la hipótesis teórica anterior podemos formular las siguientes hipótesis de tipo

¹ Bouza, Fermín; *Desventuras de un concepto claro y distinto: Opinión Pública*, Reflexiones sociológicas. Libro homenaje a José Castillo Castillo, VV.AA, 2004, p. 7.

² Abritta, G. P.; *Noción y estructura del dato*, Publicación interna de la Cátedra; UBA; Facultad de Ciencias y sociales. Carrera de Comunicación. 1999, p. 3.

³ Hernández Sampieri, Roberto, et al., *Metodología de la Investigación social*, México, D.F., McGraw-Hill Interamericana, 2003, p.10.

empírico:

- Al moverse el colectivo por un carril exclusivo los usuarios recalcarán la reducción del tiempo de viaje, es decir, se ha aumentado la velocidad del servicio.
- Con la implementación de este sistema aumentó la frecuencia del servicio (pasan más colectivos por hora).
- Se redujeron los tiempos de espera.
- Se logró una señalización más clara y precisa.
- Las paradas cuentan con un efectivo sistema de iluminación.
- Hay mayor sensación de seguridad debido a las plataformas/paradas de espera construidos y las mejoras en cuanto a la iluminación.
- Hay una mayor comodidad debido a los asientos ubicados en las paradas y nuevos vehículos en determinadas líneas de colectivos.
- Mayor accesibilidad para las personas con discapacidad motriz gracias a las rampas ubicadas a los costados de cada plataforma/parada.
- Hay una mayor concentración de colectivos en la misma área y por lo tanto, mayor contaminación ambiental.

La investigación que llevaremos a cabo se situará temporalmente en el período Mayo-Junio del corriente año (2014), en la Ciudad de Buenos Aires, más específicamente en el recorrido que realiza el Metrobus (Retiro-Constitución) a lo largo de la Av. 9 de Julio. Esperamos que los resultados que arroje la encuesta a realizarse coincidan con las hipótesis planteadas, permitiendo corroborarlas. Asimismo, y compartiendo las palabras del autor Gastón Bachelard⁴ que afirmaba que “el conocimiento de lo real es una luz que siempre proyecta alguna sombra”, esperamos que las conclusiones de esta investigación den lugar a nuevas preguntas sobre el tema para desarrollar en trabajos posteriores.

Dado que consideramos el presente trabajo de investigación como un ejemplo de los diseños de investigación evaluativos que define Cea D'Ancona en *Metodología cuantitativa: Estrategias y técnicas de investigación social*⁵, nuestro objetivo consiste en comprobar la adecuación (desde la mirada del usuario frecuente del servicio) del sistema de carriles segregados (Metrobus) respecto a sus metas originales como lo son alivianar el tránsito en la zona, descongestionar el micro y macro centro, y favorecer al transporte público por encima del particular.

Asimismo, nos proponemos como objetivos particulares:

- Indagar acerca de cuáles son las ventajas que los usuarios destacan sobre dicho servicio
- Analizar las desventajas que presenta el servicio según los resultados de las encuestas
- Ampliar la información existente acerca del funcionamiento y aceptación por parte de los usuarios del servicio
- Descubrir cómo podría mejorarse el servicio desde el punto de vista del usuario

Consideramos que vivimos en una época en la cual existe un debate muy fuerte en la sociedad sobre temas de conversación tales como la seguridad vial y el transporte debido a los reiterados y lamentables accidentes que sucedieron en estos últimos años. Por esta razón, nos parece prudente realizar un análisis que refleje la opinión que tienen los mismos usuarios que utilizan el servicio de transporte público acerca de su funcionamiento (más específicamente a los usuarios

⁴ Bachelard, Gastón; *La formación del espíritu científico*, México, Siglo XXI Editores (Reedición), 1988, capítulo 1, p. 15.

⁵ Cea D'Ancona, M.; *Metodología cuantitativa: Estrategias y técnicas de investigación social*. Cap. 3: “El diseño de investigación”. España, Síntesis, 1996. p. 112.

del Metrobus 9 de Julio para este trabajo) y serán estos a quienes seleccionaremos como unidades de análisis. Dichas unidades de análisis estarán compuestas por **individuos de ambos sexos, mayores de 18 años, que utilicen con frecuencia el servicio (3 o 4 veces por semana como mínimo)**. En cuanto al criterio de selección de la muestra sobre la cual realizaremos la encuesta por sobre el universo entero de usuarios frecuentes de Metrobus, se realizará la encuesta a los dos primeros usuarios de cada fila en cada una de las líneas de colectivo que integren el sistema Metrobus. Al acercarse a ellos, se les preguntará cordialmente si están dispuestos a realizar una pequeña encuesta para saber su opinión acerca del funcionamiento del Metrobus, previo saber si son usuarios frecuentes del servicio.

En cuanto a la estrategia metodológica a utilizar, creemos que para nuestro trabajo en particular es más conveniente abocarnos a un diseño (o enfoque) cuantitativo ya que nos identificamos con los investigadores cuantitativos de los que habla Charles Ragin en *La construcción de la investigación social*⁶, en donde afirmaba que “los investigadores cuantitativos al estar interesados en cómo covarían variables entre casos examinan usualmente un número relativamente pequeño de ellos (es decir, de variables) entre muchos casos”.

Es por esto que para lograr una correcta aproximación a las opiniones de los usuarios acerca del tema hemos decidido utilizar como técnica la encuesta basada en un cuestionario estandarizado. Esta encuesta y posteriores cálculos estadísticos nos brindarán los datos necesarios para comprobar (o refutar) nuestras hipótesis o preguntas de investigación y a su vez, dar lugar a nuevas problemáticas a analizar en próximas investigaciones.

Encuesta a realizar

Género:

1-Femenino

2-Masculino

Edad: _____

1) ¿Con qué frecuencia utiliza alguno de los colectivos que viajan a lo largo del Metrobus 9 de Julio?

1-Una o dos veces por semana

2-De tres a cinco veces por semana

3-Seis o siete veces por semana

2) ¿Cree usted que la implementación de este servicio en la Av. 9 de Julio redujo los tiempos de espera con respecto al sistema anterior?

1-Si

2-No

3-NS/NC

3) ¿Cómo calificaría usted la frecuencia del servicio Metrobus 9 de Julio?

1-Muy buena

2-Buena

3-Regular

4-Mala

⁶ Ragin, Charles; *La Construcción de la investigación social*; Colombia, Siglo del Hombre Editores (Reedición), 2008, p. 97.

4) En cuanto al tiempo de viaje, ¿Cuánto cree que se ha reducido el tiempo de viaje gracias a la implementación de este servicio?

- 1-Mucho
- 2-Bastante
- 3-Poco
- 4-Nada

5) ¿En su opinión, en qué condición están los ómnibus que utiliza en dicho servicio?

- 1-Excelente
- 2-Buena
- 3-Regulare
- 4-Mala

6) ¿Cree usted que con la implementación de dicho servicio se ha logrado una mayor comodidad, tanto en las paradas como en los propios vehículos?

- 1-Sí
- 2-No

7) ¿Cómo calificaría usted la señalización dispuesta a lo largo del recorrido del Metrobus 9 de Julio?

- 1-Excelente
- 2-Buena
- 3-Regular
- 4-Mala

8) ¿Qué piensa sobre las nuevas paradas/andenes construidos y la iluminación en estos colocada?

- 1-Me gustan mucho
- 2-Me gustan algo
- 3-Me gustan poco

4- No me gustan

9) ¿Cree usted que ha aumentado la contaminación ambiental debido a la implementación del sistema Metrobus 9 de Julio?

- 1-Sí
- 2-No
- 3-Es lo mismo que antes

10) ¿Considera usted que la implementación del sistema Metrobus 9 de Julio le ha resultado beneficioso en algún sentido?

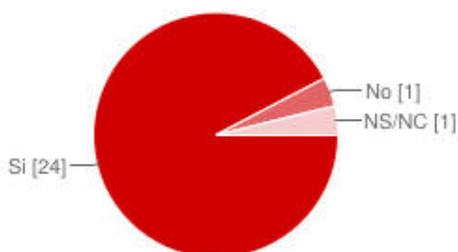
- 1-Sí. ¿Por qué? _____
- 2-No. ¿Por qué? _____
- 3-No noto diferencias con respecto al sistema anterior.

Principales resultados

Nuestro trabajo de investigación tomó como temática a analizar el funcionamiento del Servicio de colectivos Metrobus 9 de Julio. Indagamos acerca de la opinión de los usuarios sobre el funcionamiento de dicho servicio. Nuestra pregunta principal de investigación fue la siguiente: “¿Consideran, los pasajeros del Metrobus 9 de Julio, que este servicio los ha beneficiado?”. Como hipótesis principal, habíamos afirmado que “los usuarios del Metrobus 9 de Julio se vieron beneficiados con la implementación del servicio”.

Realizamos una encuesta sobre una muestra de 26 personas, en base a indicadores como tiempo de espera, tiempo de viaje, comodidad, condición de los colectivos, señalización del servicio, entre otros. Tras la encuesta realizamos los siguientes gráficos y tablas

¿Cree usted que la implementación de este servicio en la Av. 9 de Julio redujo los tiempos de espera con respecto al sistema anterior?

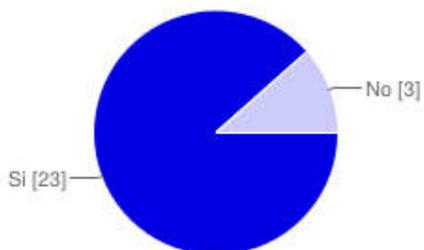


Si **24** 92%

No **1** 4%

NS/NC **1** 4%

¿Cree usted que con la implementación de este servicio se ha logrado una mayor comodidad en las paradas?



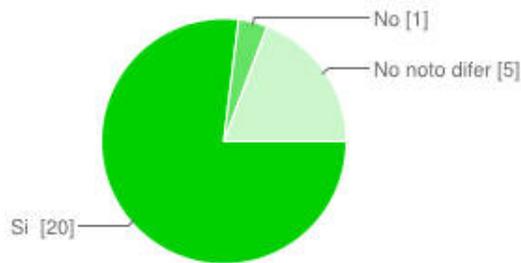
Si **23** 88%

No **3** 12%

Tabla de frecuencias sobre las respuestas a la pregunta “¿Cuánto cree que se ha reducido el tiempo de viaje gracias a la implementación de este servicio?”

| | Frecuencia (Absoluta) |
|----------|-----------------------|
| Mucho | 3 |
| Bastante | 20 |
| Poco | 3 |
| Nada | 0 |

¿Considera usted que la implementación de este sistema le ha resultado beneficioso en algún sentido?



| | |
|--|---------------|
| Si | 20 77% |
| No | 1 4% |
| No noto diferencias con respecto al sistema anterior | 5 19% |

Conclusiones del trabajo

-La mayoría de los encuestados coincidieron en que gracias a la implementación del servicio Metrobus, los tiempos de espera se redujeron respecto al sistema anterior (cada colectivo por su cuenta). De igual manera, al ser cuestionados acerca de si el servicio Metrobus redujo los tiempos de viaje respecto al sistema anterior, la mayoría respondió que sí (“Bastante”).

-Por otro lado, la mayoría respondió que la condición de los colectivos del servicio es “Buena” y ninguno seleccionó la opción “Excelente”.

-La mayoría (20) de los encuestados coincidieron en que la implementación del servicio Metrobus les resultó beneficioso en algún sentido. Al ser cuestionados acerca de la razón de su respuesta, prácticamente todos destacaron que gracias a este servicio se redujeron considerablemente tanto los tiempos de espera como los tiempos de viaje. Por otro lado, solamente un encuestado respondió que dicho servicio no le resultó beneficioso y 5 respondieron “NS/NC”, por lo que podemos afirmar que, en líneas generales, el servicio Metrobus 9 de Julio ha tenido un muy buen recibimiento por parte de los usuarios.

-Finalmente, confirmamos así nuestra hipótesis principal que afirmaba que los usuarios del servicio Metrobus 9 de Julio se vieron beneficiados con la implementación del mismo.

Bibliografía consultada:

- Bouza, Fermín; *Desventuras de un concepto claro y distinto: Opinión Pública*, Reflexiones sociológicas. Libro homenaje a José Castillo Castillo, VV.AA, 2004
- Hernández Sampieri, Roberto, et al., *Metodología de la Investigación social*, México, D.F., McGraw-Hill Interamericana, 2003
- Bachelard, Gastón; *La formación del espíritu científico*, México, Siglo XXI Editores (Reedición), 1988
- Cea D'Ancona, M.; *Metodología cuantitativa: Estrategias y técnicas de investigación social.*, España, Síntesis, 1996
- Ragin, Charles; *La Construcción de la investigación social*; Colombia, Siglo del Hombre Editores (Reedición), 2008
- <http://movilidad.buenosaires.gob.ar/metrobus/> Fecha de consulta (01/05/2014)
- <http://www.trasonline.com.ar/metrobus-9-de-julio> Fecha de consulta (2/05/2014)
- http://es.wikipedia.org/wiki/Avenida_9_de_Julio Fecha de consulta (15/05/2014)
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Metrob%C3%BAs_\(Buenos_Aires\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Metrob%C3%BAs_(Buenos_Aires)) Fecha de consulta (15/05/2014)
- Abritta, G. P.; *Noción y estructura del dato*, Publicación interna de la Cátedra; UBA; Facultad de Ciencias y sociales. Carrera de Comunicación. 1999.