



ENCUESTA PICASO 2007



Malestar y disconformidad entre usuarios de

INFORME PRELIMINAR

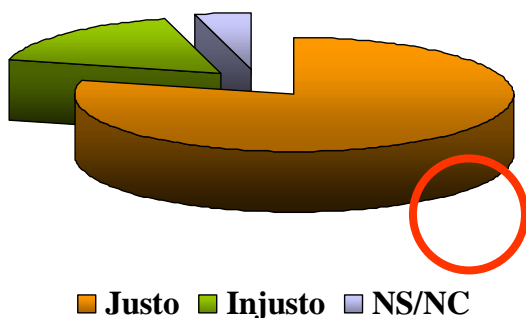


PRESENTACIÓN

Con motivo de los reiterados incidentes que tienen a los medios de transporte como protagonistas, el Taller de investigaciones sobre Cambio Social, de la Carrera de Sociología (UBA) y el Programa de Investigaciones sobre Cambio Social, del Instituto Gino Germani (UBA), han realizado una encuesta a pasajeros de las ex líneas Roca y Sarmiento, para conocer las opiniones acerca del servicio prestado por las empresas concesionarias y las reacciones más comunes que surgen frente a los problemas del mismo, así como también sobre los incidentes sucedidos en la estación de trenes Constitución, de la ex línea Roca (mayo 2007).
A continuación presentamos las principales conclusiones preliminares del estudio en curso.

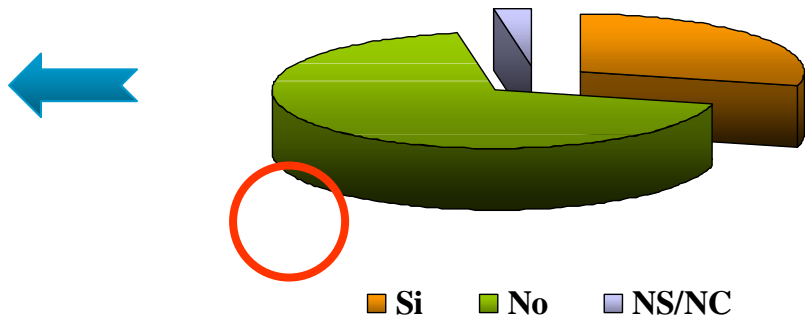


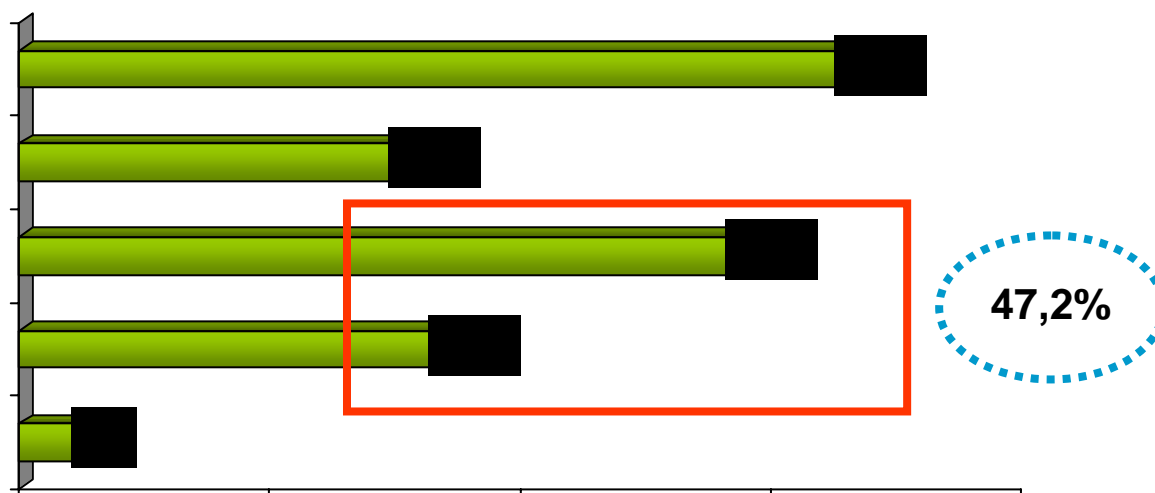
Taller de Investigaciones sobre Cambio Social – Carrera de Sociología - UBA
Programa de Investigaciones sobre Cambio Social - Instituto “Gino Germani”



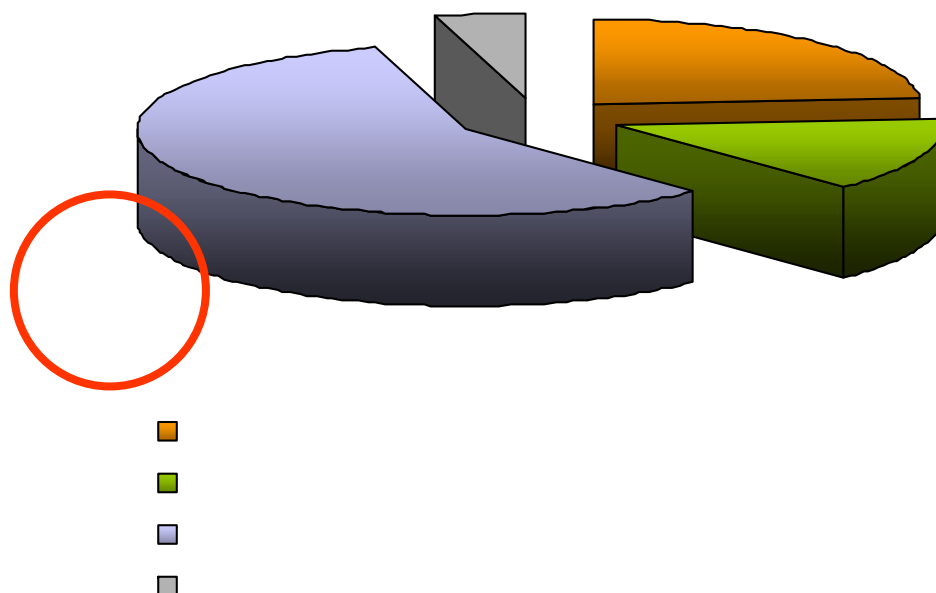
Casi el 80% de los encuestados compartió el motivo por el cual se iniciaron las protestas que derivaron en serios destrozos de la estación y enfrentamientos con la Policía

Sin embargo, el 68% no consideró legítima la forma de expresión del malestar frente a los problemas del servicio.





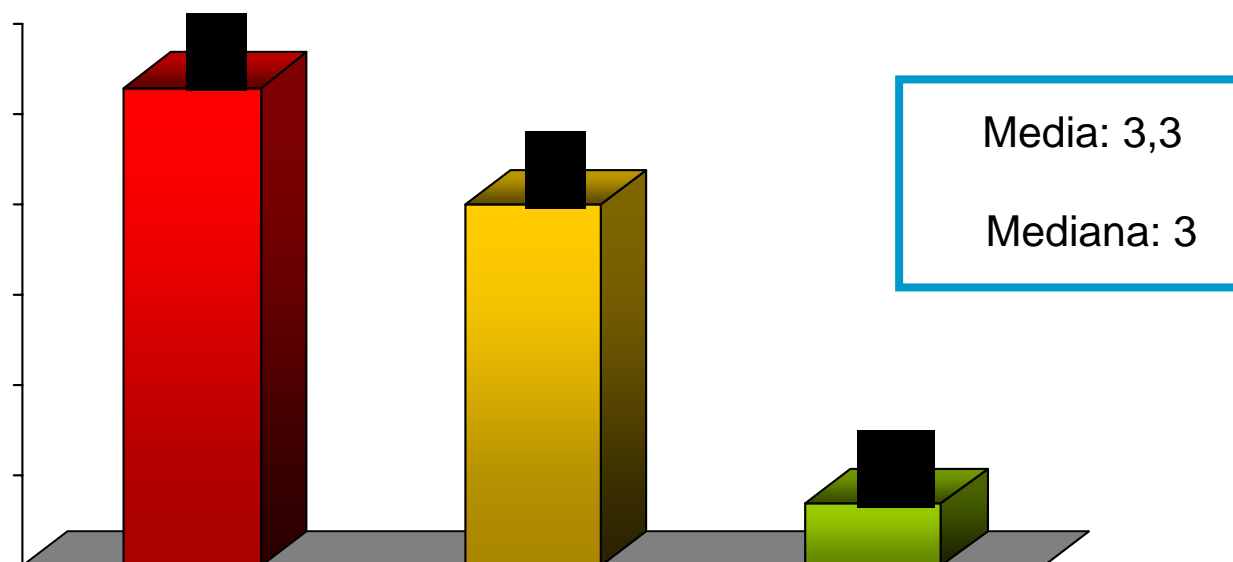
A pesar de que no existe consenso con las formas de protesta empleadas, el 47% de los encuestados entendió que las mismas tienen cierta “efectividad” para resolver los problemas que afectan al servicio.



En relación con el origen de los incidentes, y en oposición a la versión brindada por la empresa, casi un 60% señaló que fueron “fruto de la bronca de los usuarios”. Solamente un 24% compartió la opinión de la empresa, que sostenía que los hechos habían sido previamente planificados.



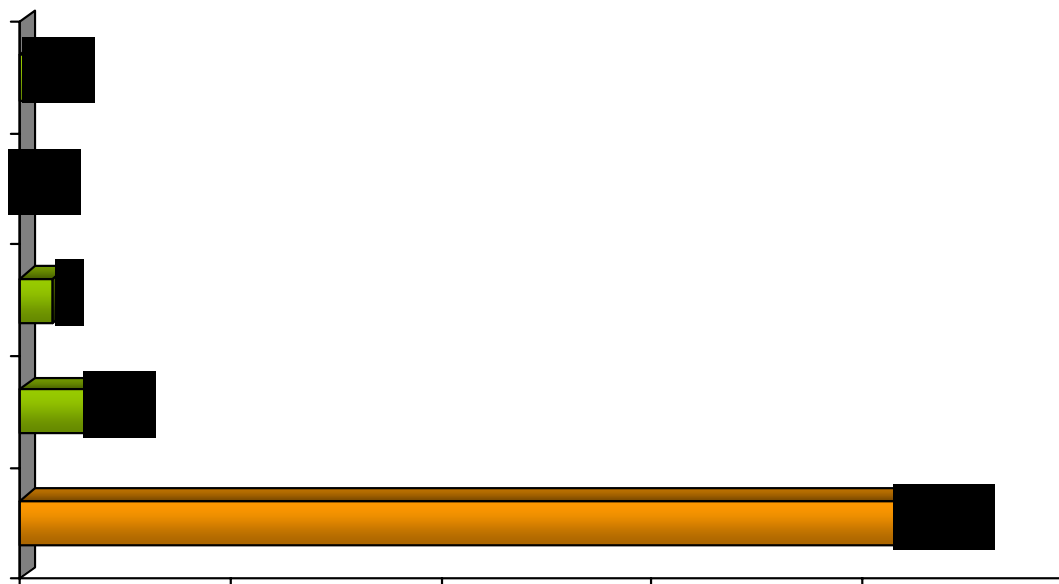
Taller de Investigaciones sobre Cambio Social - Carrera de Sociología - UBA
Programa de Investigaciones sobre Cambio Social - Instituto "Gino Germani"



En una escala de 1 a 10, el promedio de calificación del servicio fue de 3 puntos. Tan sólo un 7% de los encuestados calificó al servicio con una nota de 7 y/o más puntos.



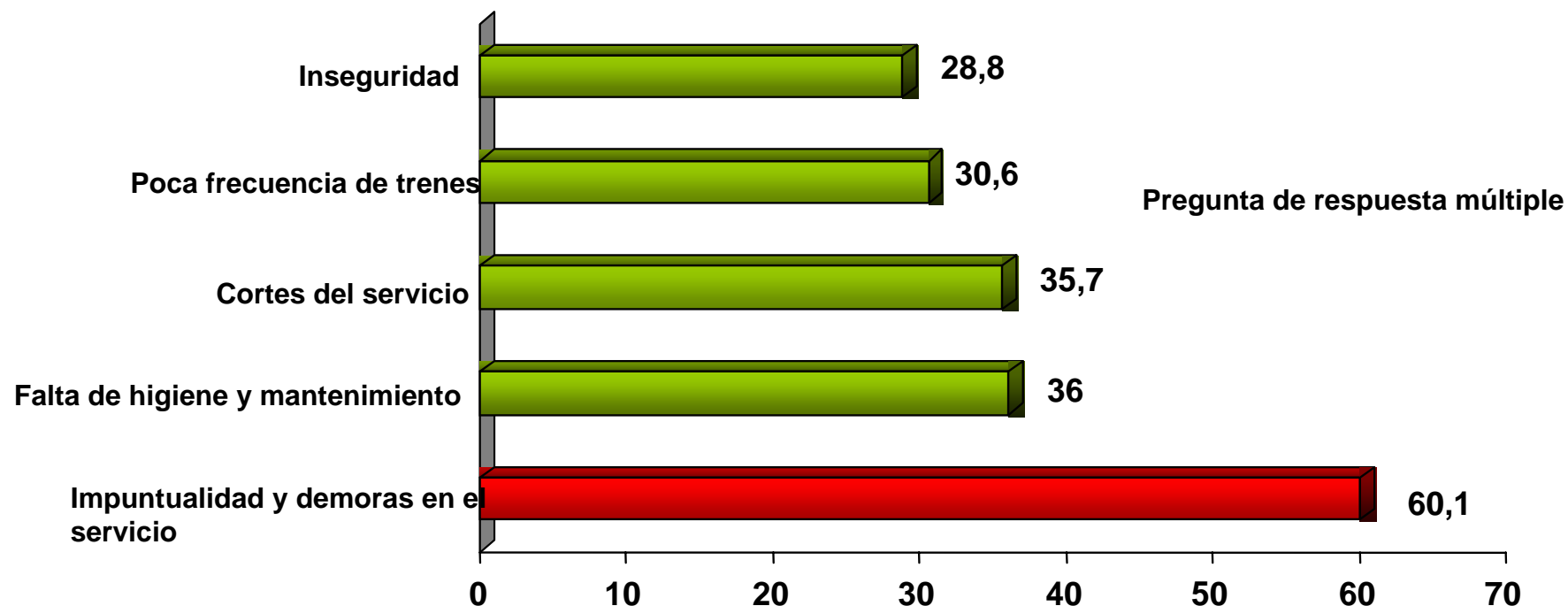
Taller de Investigaciones sobre Cambio Social - Carrera de Sociología - UBA
Programa de Investigaciones sobre Cambio Social - Instituto "Gino Germani"



Los motivos laborales son la principal razón por la cual la población utiliza el servicio.



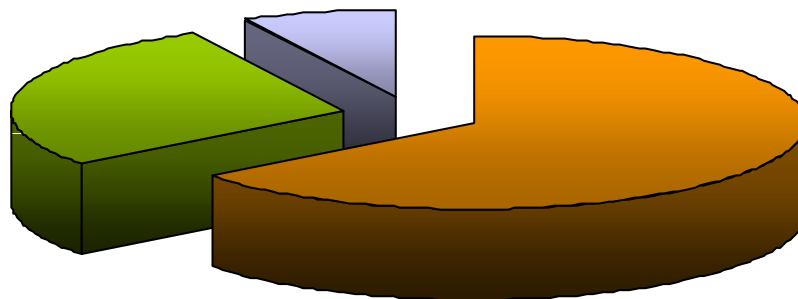
Principales problemas



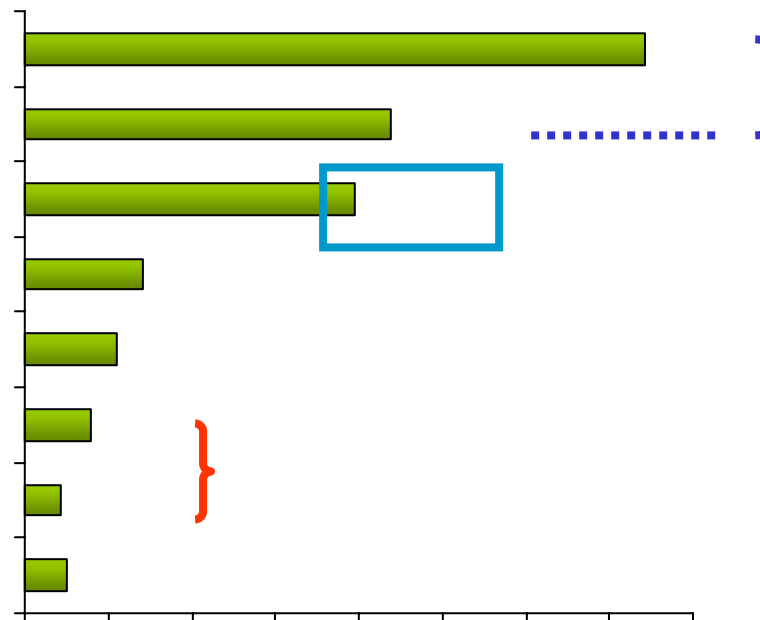
La principal queja expresada por los encuestados fue la “impuntualidad y demora en el servicio”, referida por el 60%. Otras quejas fueron: “falta de higiene y mantenimiento”; “cortes del servicio”; “pocas frecuencias de trenes” y “la inseguridad”.



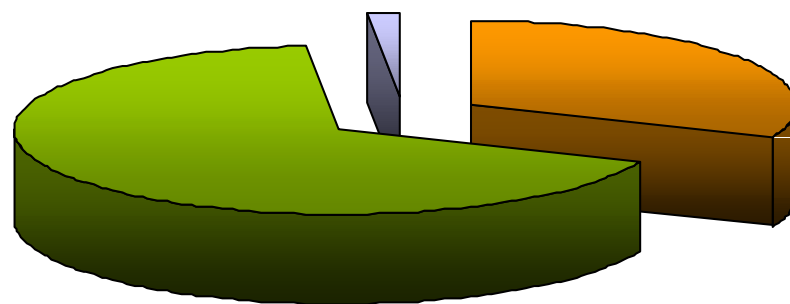
Taller de Investigaciones sobre Cambio Social – Carrera de Sociología - UBA
Programa de Investigaciones sobre Cambio Social - Instituto “Gino Germani”



Según el 65% de los pasajeros, la principal responsable de los problemas del servicio es la empresa concesionaria. Sólo un 28% le asigna la responsabilidad al gobierno Nacional.



Con relación a las medidas necesarias para mejorar el servicio, el 37% sugiere multar a la empresa concesionaria y el 22% rescindir los contratos. El 20% reclama un cambio más profundo: reestatizar el servicio. Solamente el 4% planteó aumentar los subsidios y el 2%, aumentar las tarifas, en sintonía con los reclamos de la empresa concesionaria.

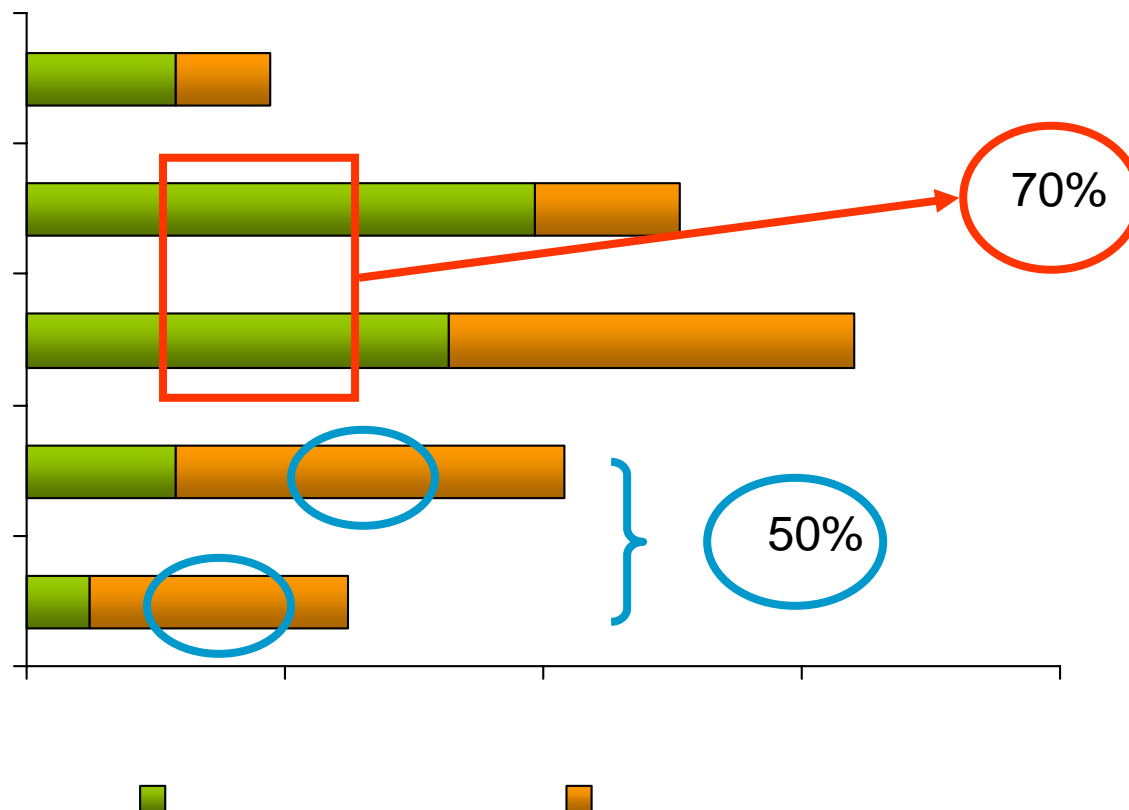


■ Si ■ No ■ NS/NC

Pese a la baja calificación que existe sobre el servicio, son escasos los encuestados que admitieron haber realizado reclamos formales ante la empresa. Casi un 70% de ellos no realizó alguna vez un reclamo.



En que medida cree Ud. que resuelven los problemas que tienen los ciudadanos en la actualidad?



El 70 % no confía en que los entes reguladores de los servicios públicos sirvan para resolver los problemas de la gente.

Ante esta falta de confianza en los mecanismos institucionales, más de la mitad de los encuestados considera a la autoorganización y reclamo de la gente una forma adecuada para resolver sus problemas.



Taller de Investigaciones sobre Cambio Social – Carrera de Sociología - UBA
Programa de Investigaciones sobre Cambio Social - Instituto “Gino Germani”

FICHA TÉCNICA

Universo: Usuarios de trenes de la ex línea Roca y Sarmiento que utilizan las cabeceras terminales de dichas líneas en horas de alto flujo de pasajeros. Se seleccionaron estas líneas por su relevancia en el flujo de pasajeros y por los problemas que presentan sus servicios.

Fecha: 11 de junio de 2007.

n: 460 casos

Característica de muestra: cuota por estación, sexo y edad.

Equipo de trabajo: Taller de Cambio Social de la carrera de sociología (UBA) y Programa de Investigación de Cambio Social. En el diseño de la encuesta y en la realización de la misma colaboraron estudiantes de la promoción 2007 de dicho taller.

CONTACTOS

Dr. Julián Rebón (Instituto Gino Germani-UBA) / E-MAIL: julian@rebon.com.ar / Tel. particular: 4582-8081 / Cel. 15 6489-8081.

Lic. Gustavo Quintana (Instituto Gino Germani-UBA) / E-MAIL: gaquintana@yahoo.com / Tel. particular: 4248-8681 / Cel. 15 4439 0182.