

ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS 2011

Se entregaron 4200 (cuatro mil doscientos) formularios, durante siete días, desde el 09/11/11 hasta el 15/11/11, dividido entre las dos Estaciones Troncales Km 22 y Km 141, durante la mañana, la tarde y la noche, la mitad para categorías 1,3 y el resto para 2,4,5,6 (pesados).

Cada formulario fue identificado con un número a fin de evitar duplicar la información durante el procesamiento.

Se recibieron y se procesaron 1074 (un mil setenta y cuatro)

De las categorías livianos 624 (seiscientos veinticuatro)

De las categorías pesados 450 (cuatrocientos cincuenta)

Para el armado de la encuesta de opinión se definieron tres ítems, con distintas preguntas y opciones de respuesta en cada uno de ellos, que respondieron al siguiente detalle:

ITEM – SERVICIOS E INSTALACIONES

- Asistencia en ruta (auxilio mecánico)
- Postes S.O.S. , 0800 y *RUT
- Atención por consultas, quejas y reclamos
- Atención en la venta de combustible en áreas de servicio
- Atención en el servicio de bar en áreas de servicio
- Estado de los baños públicos
- Estado de las áreas de descanso
- Trato del personal en estaciones de peajes
- Total promedio por calificación

Opciones: Muy bueno – Bueno – Regular – Malo – Muy malo – NS/NC

ITEM - ESTADO DE LA AUTOPISTA

- Estado del pavimento
- Estado de la señalización vertical
- Estado de la señalización horizontal
- Estado en general
- Total promedio por calificación

Opciones: Muy bueno – Bueno – Regular – Malo – Muy malo – NS/NC

ITEM - VENTAJAS DE LA AUTOPISTA

- Rapidez
- Seguridad
- Ahorro de combustible
- Auxilio en caso de accidente
- Auxilio mecánico en caso de avería

Opciones: Muy importante – importante – Poco importante – NS/NC

Para determinar el grado de satisfacción del cliente se agruparon las respuestas en positivas y negativas, para las primeras se tuvieron en cuenta las que correspondieron a Muy bueno, bueno y regular y para las segundas las negativas, malo, muy malo y ns/nc

Cuando se le pregunto por los “Servicios e Instalaciones” el 70,20% de los encuestados respondió de manera positiva, por ende el 29,80% emitió una respuesta negativa

De las respuestas positivas la que más sobresale es el “Trato del personal en estaciones de peajes” posee un 42,09% de Muy bueno y un 45,44% de Bueno

Dentro de las respuestas positivas lo más bajo corresponde a “Asistencia en ruta (auxilio mecánico), con un 10,15% de Muy bueno y 27,28% de Bueno, aclarando que en esta pregunta tenemos un 45,72% de NS/NC

De las respuestas negativas la que mayor porcentaje posee es “Atención en venta de combustibles en áreas de servicios” con un 10,61% como Malo y un 7,91% como Muy malo, le sigue “Atención por consultas , quejas y reclamos” con un 7,17% de Malo y un 4,75% de Muy malo, otra respuesta a tener en cuenta es la de “Atención en el servicio de bar en áreas de servicio” con un 6,05% como Malo y un 4,56% como Muy malo

De la consulta por el “Estado de la Autopista” el 68,11% respondió de manera positiva y el 31,89% de manera negativa.

De las respuestas positivas se pueden señalar el “Estado de la señalización vertical” con un 51,77% como Buena y el “Estado de la señalización horizontal” con un 45,34%, de este ítem lo más bajo es el “Estado del pavimento” con un 26,63% de Malo y un 28,96% como “Muy malo”.

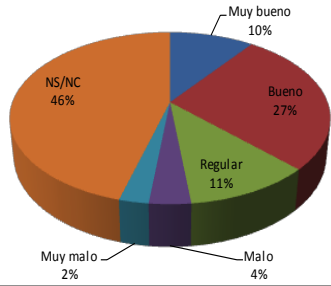
Detalle:

SERVICIOS E INSTALACIONES	Positivo						Negativo					
	Muy bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy malo		NS/NC	
Asistencia en ruta (auxilio mecánico)	109	10,15%	293	27,28%	116	10,80%	38	3,54%	27	2,51%	491	45,72%
Postes S.O.S. , 0800 y *RUT	173	16,11%	444	41,34%	150	13,97%	31	2,89%	21	1,96%	255	23,74%
Atención por consultas, quejas y reclamos	82	7,64%	243	22,63%	143	13,31%	77	7,17%	51	4,75%	478	44,51%
Atención en la venta de combustible en áreas de servicio	188	17,50%	393	36,59%	179	16,67%	114	10,61%	85	7,91%	115	10,71%
Atención en el servicio de bar en áreas de servicio	208	19,37%	463	43,11%	156	14,53%	65	6,05%	49	4,56%	133	12,38%
Estado de los baños públicos	250	23,28%	470	43,76%	163	15,18%	43	4,00%	35	3,26%	113	10,52%
Estado de las áreas de descanso	148	13,78%	441	41,06%	214	19,93%	57	5,31%	25	2,33%	189	17,60%
Trato del personal en estaciones de peajes	452	42,09%	488	45,44%	66	6,15%	19	1,77%	15	1,40%	34	3,17%
Total promedio por calificación		18,74%		37,65%		13,82%		5,17%		3,58%		21,04%
Resultado	70,20%						29,80%					

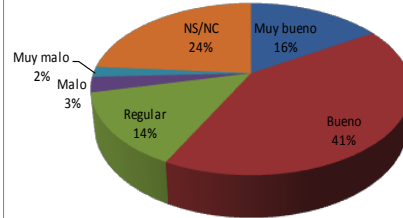
ESTADO DE LA AUTOPISTA	Positivo						Negativo					
	Muy bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy malo		NS/NC	
Estado del pavimento	17	1,58%	95	8,85%	352	32,77%	286	26,63%	311	28,96%	13	1,21%
Estado de la señalización vertical	81	7,54%	556	51,77%	255	23,74%	90	8,38%	57	5,31%	35	3,26%
Estado de la señalización horizontal	82	7,64%	487	45,34%	285	26,54%	112	10,43%	68	6,33%	40	3,72%
Estado en general	30	2,79%	239	22,25%	447	41,62%	172	16,01%	151	14,06%	35	3,26%
Total promedio por calificación		4,89%		32,05%		31,17%		15,36%		13,66%		2,86%
Resultado	68,11%						31,89%					

SERVICIOS E INSTALACIONES

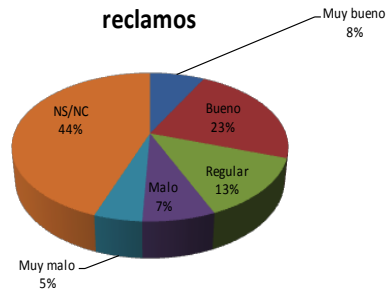
Asistencia en ruta (auxilio mecánico)



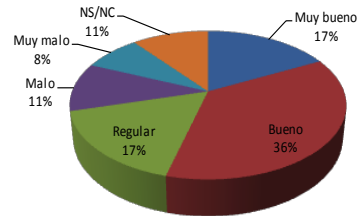
Postes S.O.S. , 0800 y *RUT



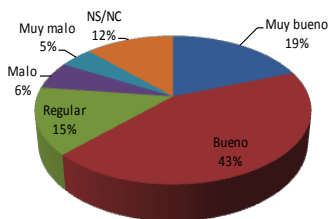
Atención por consultas, quejas y reclamos



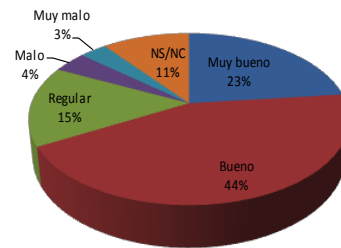
Atención en la venta de combustible en áreas de servicio



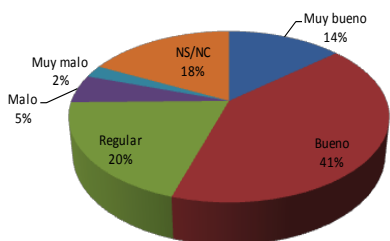
Atención en el servicio de bar en áreas de servicio



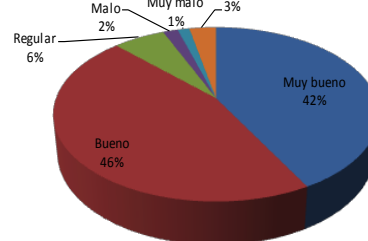
Estado de los baños públicos



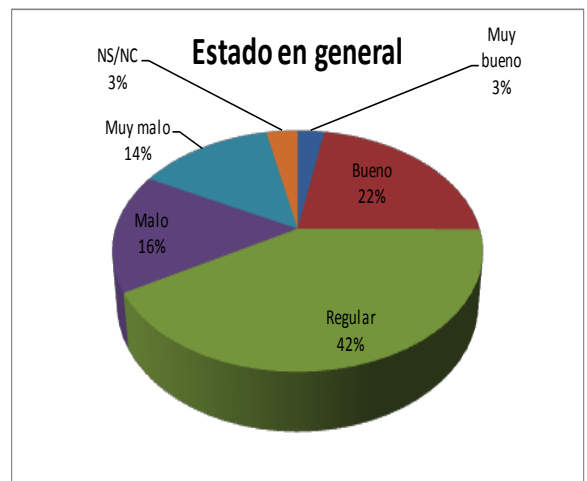
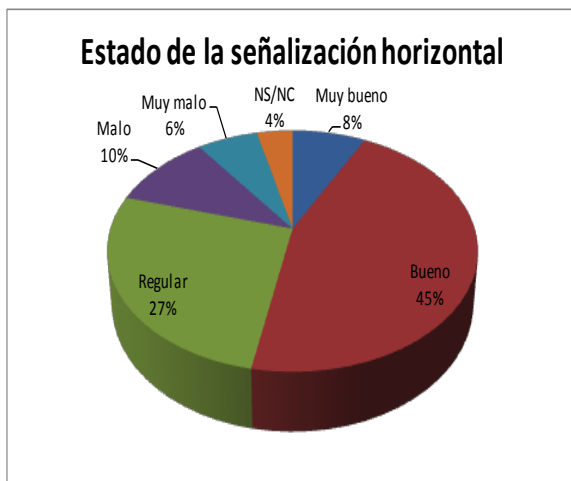
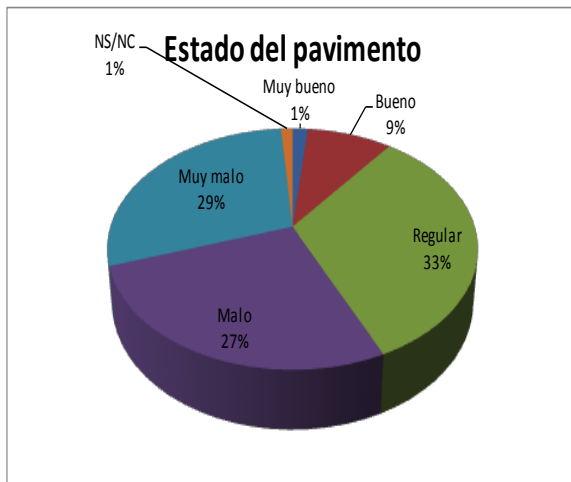
Estado de las áreas de descanso



Trato del personal en estaciones de peajes



ESTADO DE LA AUTOPISTA



COMPARATIVA CON RUTA ALTERNATIVA

De la pregunta sobre las “ventajas de la autopista” en comparación con la ruta alternativa Nacional N°11, se puede mencionar que el 34,71% de los Usuarios consideran que posee ventajas muy importante, el 21,02% como importante y el 5,38% como poco importante, se destaca también que el 38,88% Ns/Nc, se difiere que este grupo de Usuarios, no puede comparar ya que nunca ha utilizado esta ruta alternativa.-

Detalle:

VENTAJAS DE LA AUTOPISTA	Muy importante		Importante		Poco importante		NS/NC	
Rapidez	394	36,69%	268	24,95%	41	3,82%	371	34,54%
Seguridad	457	42,55%	210	19,55%	26	2,42%	381	35,47%
Ahorro de combustible	280	26,07%	252	23,46%	139	12,94%	403	37,52%
Auxilio en caso de accidente	381	35,47%	189	17,60%	39	3,63%	465	43,30%
Auxilio mecánico en caso de avería	352	32,77%	210	19,55%	44	4,10%	468	43,58%
Resultado del Ítem		34,71%		21,02%		5,38%		38,88%

ESTADISTICA DE TRANSITO

De la consulta estadística de tránsito en la pregunta “Horario habitual” el 52,05% responde que viaja por la mañana y el 32,68% de noche. En la pregunta sobre “Frecuencia de viaje” la respuesta es más homogénea, con una leve intención a en lo diario con un 33,24% y semanal con un 28,58%. Con respecto al “Motivo más habitual” se destaca por sobre lo demás el Comercial/laboral con un 70,39% y muy bajo por turismo tan solo un 8,75%.-

Detalle:

HORARIO HABITUAL	Mañana	%	Tarde	%	Noche	%
	559	52,05	164	15,27	351	32,68

FRECUENCIA DE VIAJE	Diario	%	Semanal	%	Mensual	%	Ocacional	%
	357	33,24	307	28,58	170	15,83	240	22,35

MOTIVO MAS HABITUAL	Laboral	%	Turismo	%	Otros	%
	756	70,39	94	8,75	224	20,86