

## **ENCUESTA DE OPINIÓN A LOS USUARIOS DEL AUTOTRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS DE LA RMBA**

### **Introducción**

El decreto de creación de la CNRT establece como uno de sus objetivos fundamentales la protección de los derechos de los usuarios. En ese sentido se habilitaron diferentes canales para la formulación de reclamos y sugerencias por parte de los usuarios. Sin embargo, estas expresiones no llegan a reflejar la opinión del público en general, sino sólo la de aquellos que están habituados a presentar una queja.

Para relevar la percepción de la calidad de los servicios que posee el usuario medio de los distintos modos regulados, se ha implementado un plan de encuestas de opinión que año tras año permite evaluar la tendencia de la opinión de los usuarios de estos servicios. Este mecanismo de participación ciudadana se constituye en un material de importancia y representativo respecto del conjunto de los usuarios, con un alto grado de eficacia para conocer el nivel de satisfacción y cumplimiento de los operadores con relación al servicio que ofrecen.

### **Objetivos**

Los objetivos perseguidos en la presente edición de este relevamiento fueron los siguientes:

\* Obtener información sobre la percepción de los usuarios relativa a la calidad del servicio del transporte urbano de pasajeros en el Área Metropolitana de Buenos Aires.

\*Conocer a través de las observaciones y sugerencias de los entrevistados, aquellos aspectos que deberían mejorarse para tener un servicio más adecuado a las expectativas de los pasajeros.

\*Comparar los resultados obtenidos en el relevamiento actual con los de los años 2012 y 2013 y analizar la evolución de la percepción de los usuarios sobre los aspectos relevados.

El presente estudio alcanzó a los pasajeros frecuentes del servicio de Transporte de Pasajeros por Automotor de Jurisdicción Nacional del Ámbito Urbano que operan en el Área Metropolitana de Buenos Aires.

## **Desarrollo de los relevamientos**

Las tareas de campo se realizaron entre el 13 de enero de 2014 y el 11 de diciembre de 2014. Las entrevistas se realizaron en las paradas de cada línea. La muestra total fue de 8140 casos.

## **Resultados**

### **Perfil del encuestado**

<b>Indicador</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Sexo (femenino)	46.6%	53.3%	54.5%
Grupo etario (21 a 64 años)	85.6%	87.0%	90.6%
Nivel de instrucción (Estudios secundarios)	71.2%	61.0%	64.7%
Motivo del viaje (trabajo)	83.1%	73.4%	65.0%
Frecuencia del viaje (mínimo 2 viajes semanales)	84.7%	83.1%	73.5%

### **Opiniones relativas al servicio (porcentaje de opiniones favorables por indicador):**

<b>Indicador</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Frecuencia	47.9%	53.1%	46.5%
Estado de los coches	86.4%	84.2%	74.0%
Limpieza	72.2%	78.0%	68.7%
Máquina expendedora	95.2%	90.2%	57.5%
SUBE		89,3%	93,5%
Carteles indicadores	82.8%	91.0%	68.2%

### **Opinión sobre los conductores (porcentaje de opiniones favorables por indicador):**

<b>Indicador</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Trato al pasajero	88.2%	82.5%	72.6%
Respeto a las paradas	85.1%	81.1%	71.7%
Aproximación al cordón	79.7%	73.4%	63.5%
Respeto a los semáforos	90.1%	91.1%	77.3%
Velocidad de conducción	90.2%	89.2%	75.2%

**Grado de satisfacción por los servicios y mejoras. Propuestas y aspectos a mejorar:**

<b>Indicador</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Pasajeros satisfechos con el servicio	77.7%	68.3%	68.5%
Pasajeros que no sugirieron mejoras	23.3%	19.4%	23.9%

**Conclusiones y Recomendaciones**

La opinión de los usuarios sobre la calidad del servicio resultó mayoritariamente aceptable, aunque se observa un deterioro respecto de años anteriores.

La mayoría de los encuestados tuvo una valoración positiva sobre el estado de los vehículos y la cartelería.

En lo referido a la frecuencia del servicio arrojó resultados menos favorables.

La percepción sobre el comportamiento de los conductores tiene dos aspectos: el trato al pasajero con una valoración positiva superior a más de la mitad de los casos, y por otro lado la calidad de conducción, que tuvo algunas críticas. Éstas se centran sobre todo en el acercamiento al cordón y a la velocidad.

Estos aspectos negativos pueden ser contrarrestados por programas de capacitación dirigidos al personal directivo de las empresas y al personal de conducción. En el primer caso para que delinear pautas claras sobre el comportamiento que la empresa pretende de sus conductores y que implementen mecanismos de supervisión de la calidad de conducción y en el segundo caso, para la toma de conciencia teniendo en cuenta la importancia de respetar las normas de tránsito, lograr la accesibilidad de todos los usuarios y garantizar un viaje seguro y confortable para los pasajeros.