

MEMORIA DE ACTIVIDAD Y  
SATISFACCIÓN DE  
USUARIOS DEL CENTRO  
INTERMODAL DE  
TRANSPORTE Y LOGÍSTICA  
DE VITORIA-GASTEIZ, CTV.  
AÑO 2005



**CTVi**

Centro Intermodal de  
Transporte y Logística de  
Vitoria-Gasteiz

JUNIO 2006

# CONCLUSIONES EXTRAIDAS DE LA ENCUESTA DEL 2005

## 1. METODOLOGÍA APLICADA

---

Siguiendo con la línea emprendida los cuatro años anteriores, la forma de recabar información de los miembros del Centro Logístico se ha hecho mayoritariamente a través de encuestas telefónicas, complementadas con entrevistas personales a las empresas más importantes. De esta forma nos aseguramos de que todo el mundo responde y expresa su opinión, y las conclusiones obtenidas, al resultar de una familia de datos completa, son mas fiables. Además, este año, al igual que el pasado, se ha hecho hincapié en que las personas de contacto fuesen las idóneas, esto es, gerentes o secretarias de dirección, o en su defecto personas que conozcan de primera mano la actividad y opiniones de su empresa.

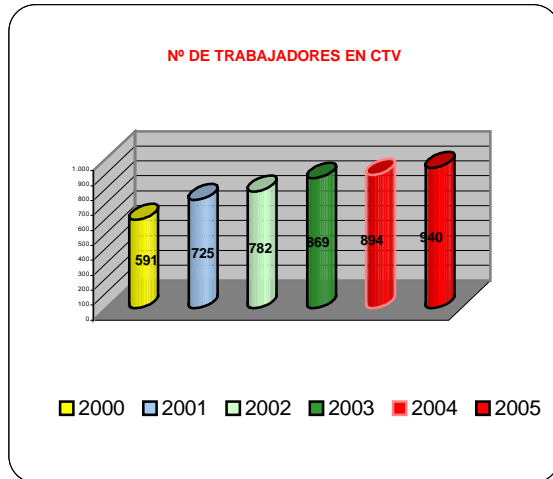
En la encuesta aparecen tres ejercicios (2004, 2005 y 2006), de manera que al rellenarla, el responsable de la empresa pueda evaluar la progresión de la valoración respecto a los ejercicios anteriores. Así se pretende fidelizar al responsable de rellenar los datos, proporcionándole la información de los dos ejercicios anteriores.

Concretamente se han hecho **55 encuestas**, todas y cada una de las empresas instaladas en el Centro Intermodal de Transporte y Logística en 2005.

Las respuestas que se han obtenido, y su análisis, es el objeto de esta Memoria.

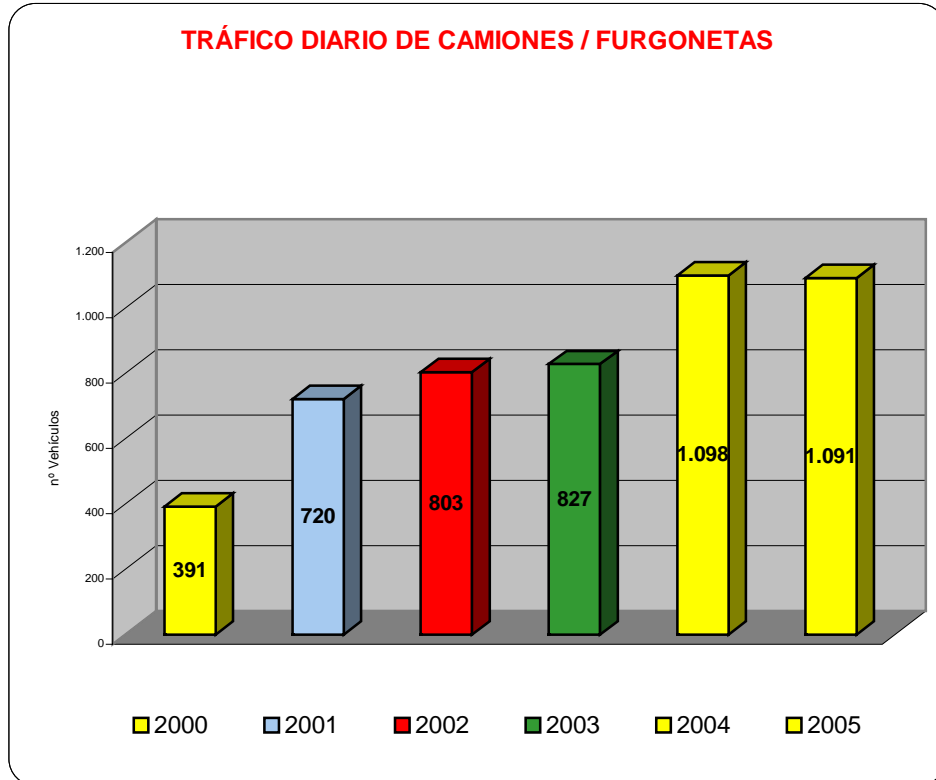
## 2. RESULTADOS Y ANÁLISIS. CUESTIONES DE CARÁCTER LABORAL.

### 2.1. NUMERO DE TRABAJADORES EN CTV. VARIACIÓN ANUAL.



- Este año el incremento en el número de empleados es de un 4,8%, siendo el más importante desde el año 2002.
- Los datos analizados se siguen refiriendo a la Fase I de CTV, ya que en el año 2005 no había empresas instaladas en la ampliación.
- Un dato interesante de cara a diseños de edificaciones futuras es la relación entre el personal de oficinas y el de almacén : 54% almacén y 46% oficinas. Ha aumentado el personal administrativo respecto al pasado año.

## 2.2. TRÁFICO EN CTV. VARIACIÓN ANUAL DEL NUMERO DIARIO DE VEHÍCULOS INDUSTRIALES.

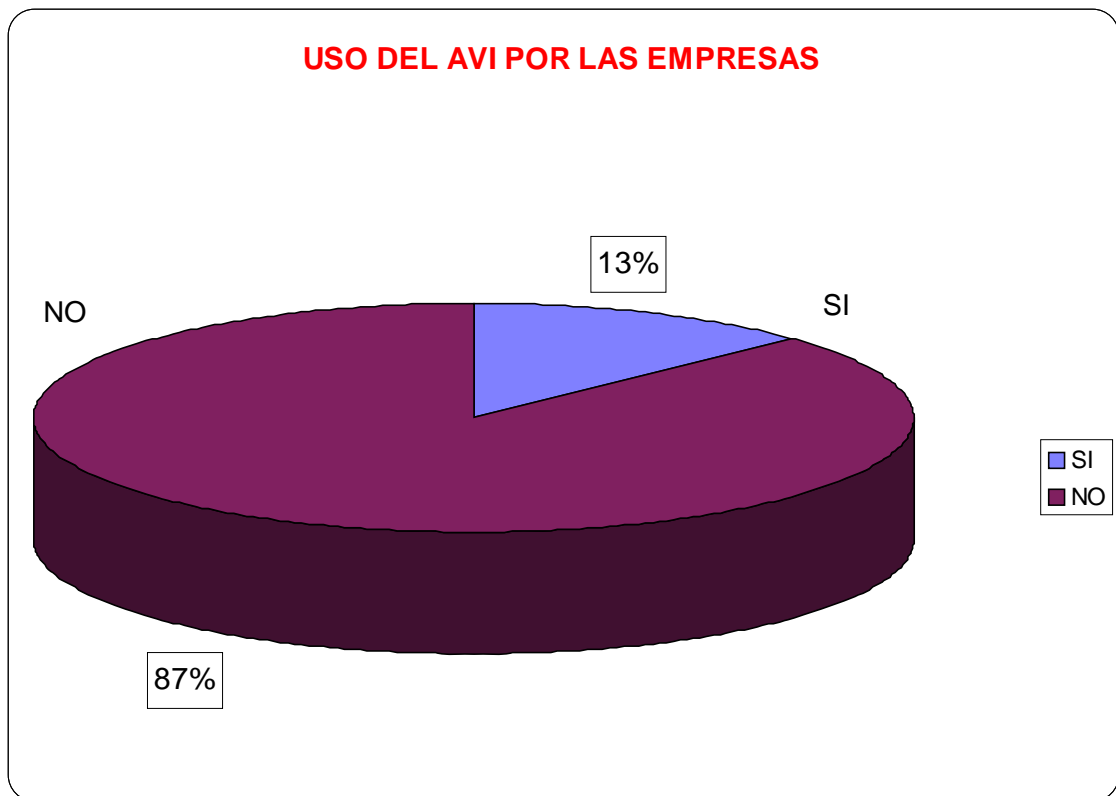


- Con respecto a la cifra de vehículos INDUSTRIALES (pesados y ligeros) con tránsito diario por CTV, se mantiene el tráfico del año pasado.
- De los 1.091 vehículos industriales, 854 son pesados (78%) y 237 (22%) ligeros.
- Es un indicador bastante fiable, y además positivo, de la actividad del Centro Logístico.

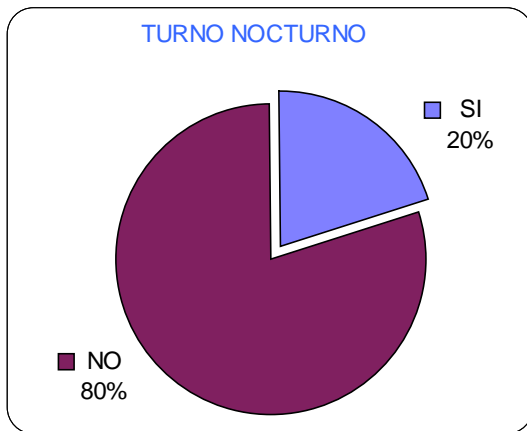
### 2.3. USO DEL A.V.I. POR LAS EMPRESAS INSTALADAS EN CTV.

El número de empresas que utiliza el Aparcamiento de Vehículos Industriales es igual a 7 , mientras que las que no tienen la necesidad de utilizarlo son 48. Las empresas que lo utilizan disponen de un alto número de abonos. Así mismo, el AVI está en unos ratios de ocupación muy altos, también como consecuencia del tráfico rotacional.

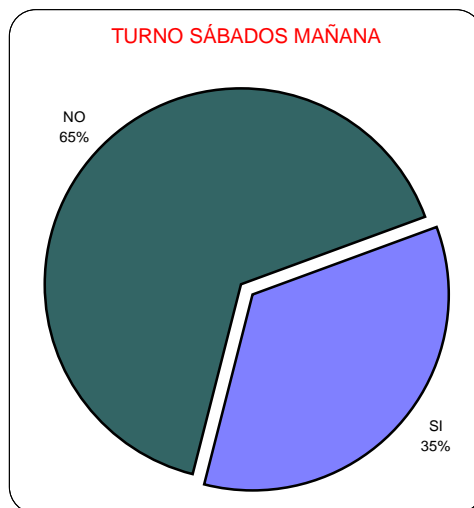
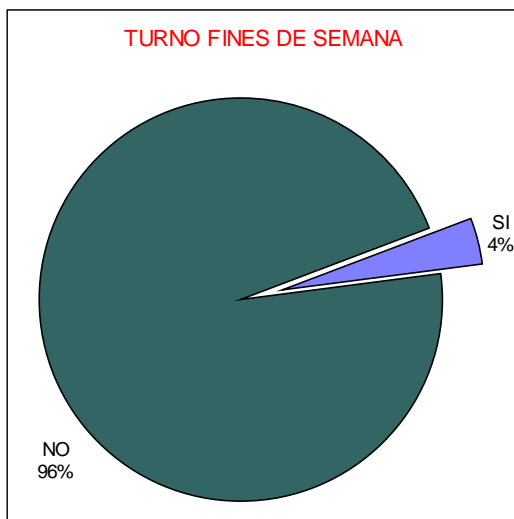
Muchas empresas instaladas en CTV disponen de zonas propias para aparcamiento de sus propios vehículos.



## 2.4. TIPOS DE TURNOS DE LAS EMPRESAS EN CTV

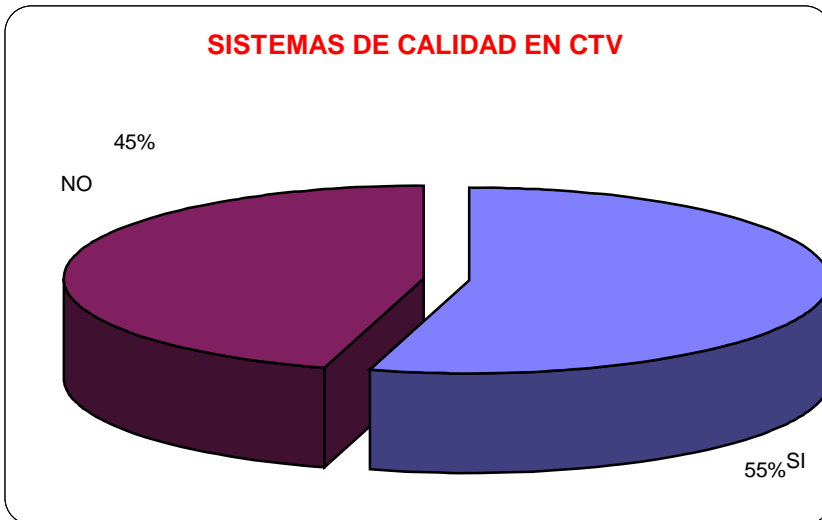


	EMPRESAS		
	TURNO 24 H.	TURNO SÁBADOS MAÑANA	TURNO FINES DE SEMANA
SI	11	19	2
NO	44	36	53



- Los datos obtenidos son muy parecidos a los del año pasado.
- El 80% de las empresas siguen sin trabajar de manera continuada a las noches, pero tienen unos horarios de comienzo muy tempranos y unos cierres muy tardíos. Realmente sólo cierran un máximo de 5 horas por día, más los tiempos para comer. Esto implica que el tránsito de vehículos y personas sea bastante constante durante las 24 h. del día (dato fundamental para diseñar la seguridad del Centro Logístico).
- Como el año pasado, son muy pocas las empresas que trabajan los 7 días de la semana. Concretamente 2 de 55, dos menos que el pasado año.
- Igualmente, se puede afirmar que a partir de las 15:00 de los Sábados hasta aproximadamente las 00:00 del Lunes, el tráfico de personas y vehículos por CTV es prácticamente nulo (dato importante con relación al sistema de seguridad).

## 2.5. EMPRESAS CON CERTIFICACIÓN DE CALIDAD ISO

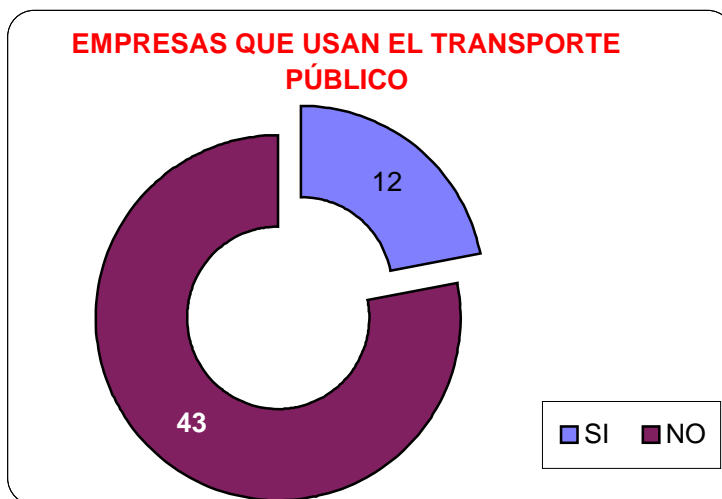


EMPRESAS	
SI	30
NO	25

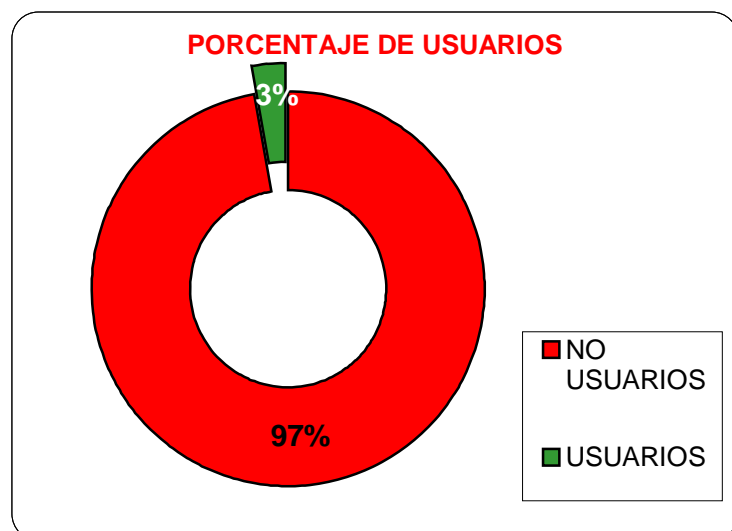
- Se mantienen los porcentajes aproximados de años anteriores. El grado de empresas que tiene alguna norma UNE está en el **55%**.

## 2.6. EMPLEO DEL TRANSPORTE PÚBLICO.

Por tercera vez se ha incluido en la encuesta el uso del transporte público. Tiene especial relevancia ya que, aunque hablamos de un centro de trabajo en el que la mayoría de usuarios entran y salen con sus propios vehículos, hay una gran parte de personal administrativo que es susceptible de usarlo.



NO USUARIOS	912
USUARIOS	28



- Los datos concluidos son los mismos que el año pasado. En este sentido no se han mejorado los indicadores.

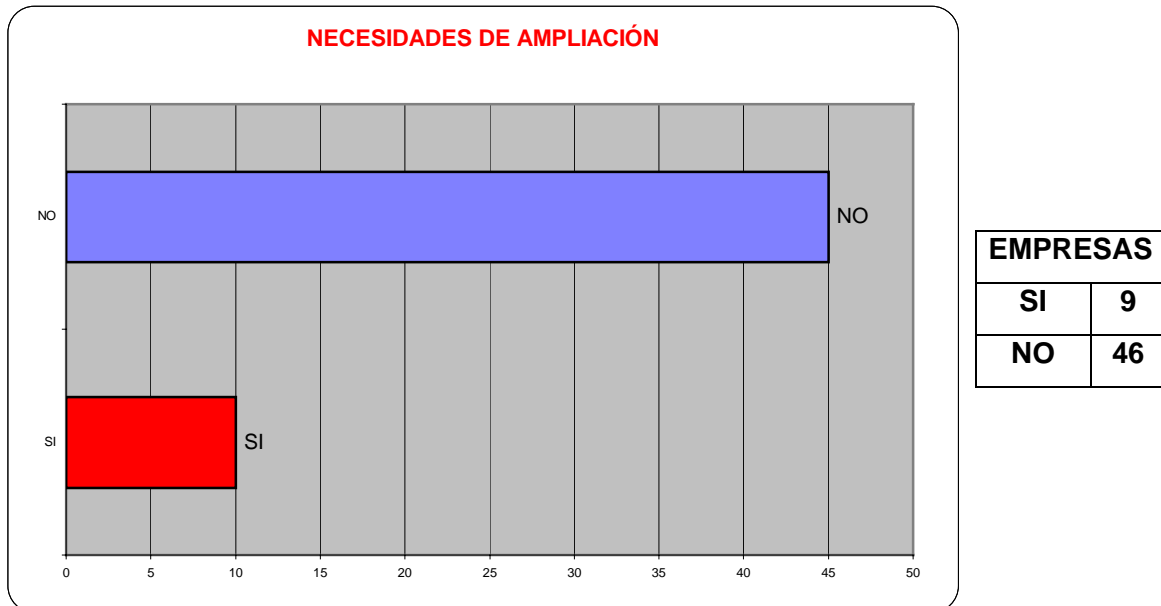
- Como se puede observar, el número de usuarios de transporte público, tanto individualmente como a nivel de empresa es mínimo. Las causas, como aparecen reflejadas en las encuestas son claras:
  - La frecuencia de autobuses no se adecua a las necesidades horarias de los trabajadores.
  - El crecimiento de la ciudad implica nuevas rutas y densificación de los autobuses urbanos para poder dar un mayor servicio.
- Nos atrevemos a hacer extensible esta situación al resto de Jándiz.

### 3. CUESTIONES SOBRE PROPUESTAS DE MEJORA.

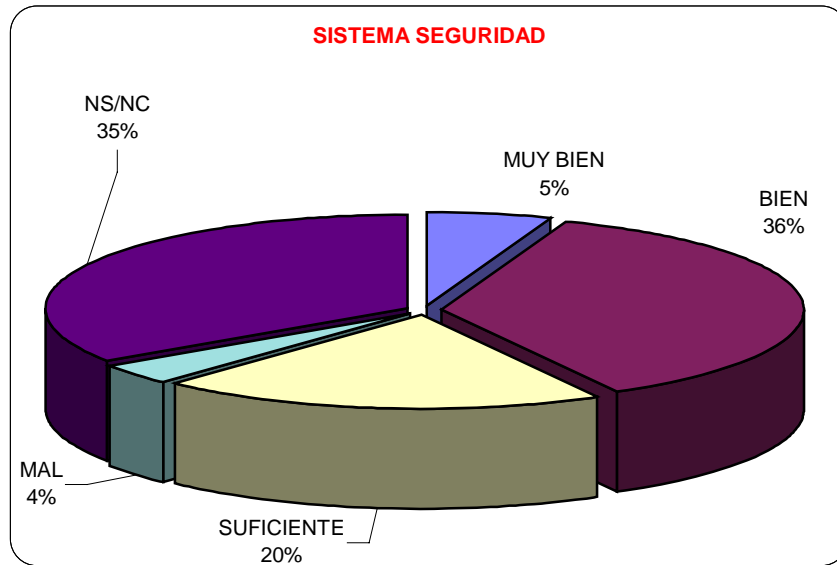
---

#### 3.1. PREVISIONES DE AMPLIACIÓN DE INSTALACIONES A CORTO PLAZO.

- **Un 84% de las empresas establecidas en CTV tienen claro que a corto plazo no van a ampliar instalaciones.** Esto nos deja con un **16% de empresas que quieren ampliar**, y por tanto posibles usuarios de la ampliación de CTV.

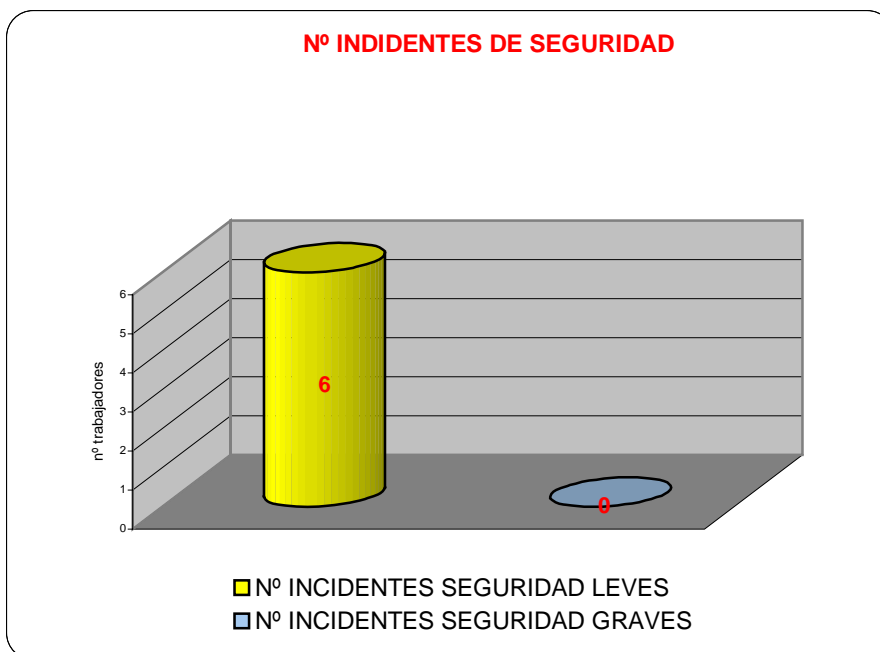
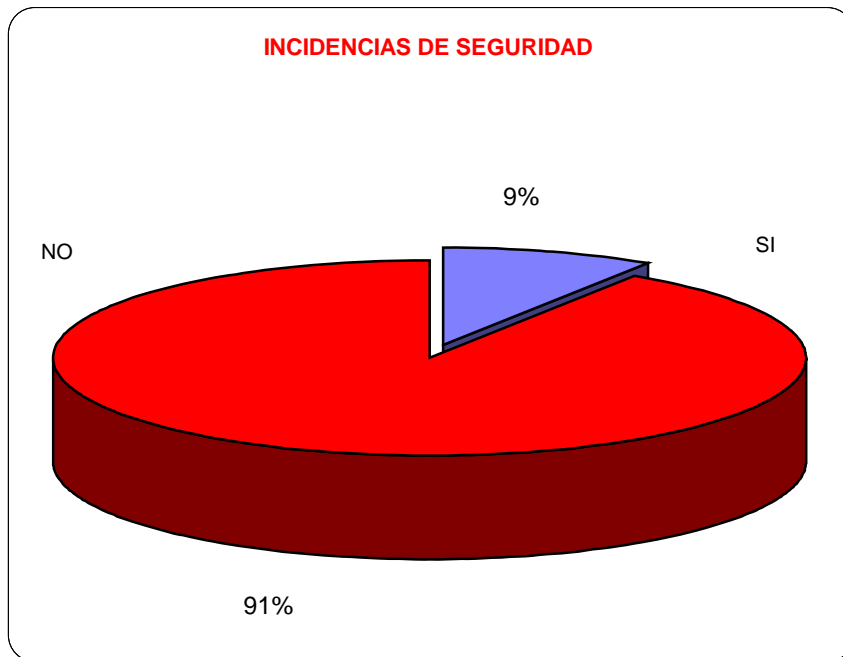


### 3.2. SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE SEGURIDAD IMPLANTADO EN CTV



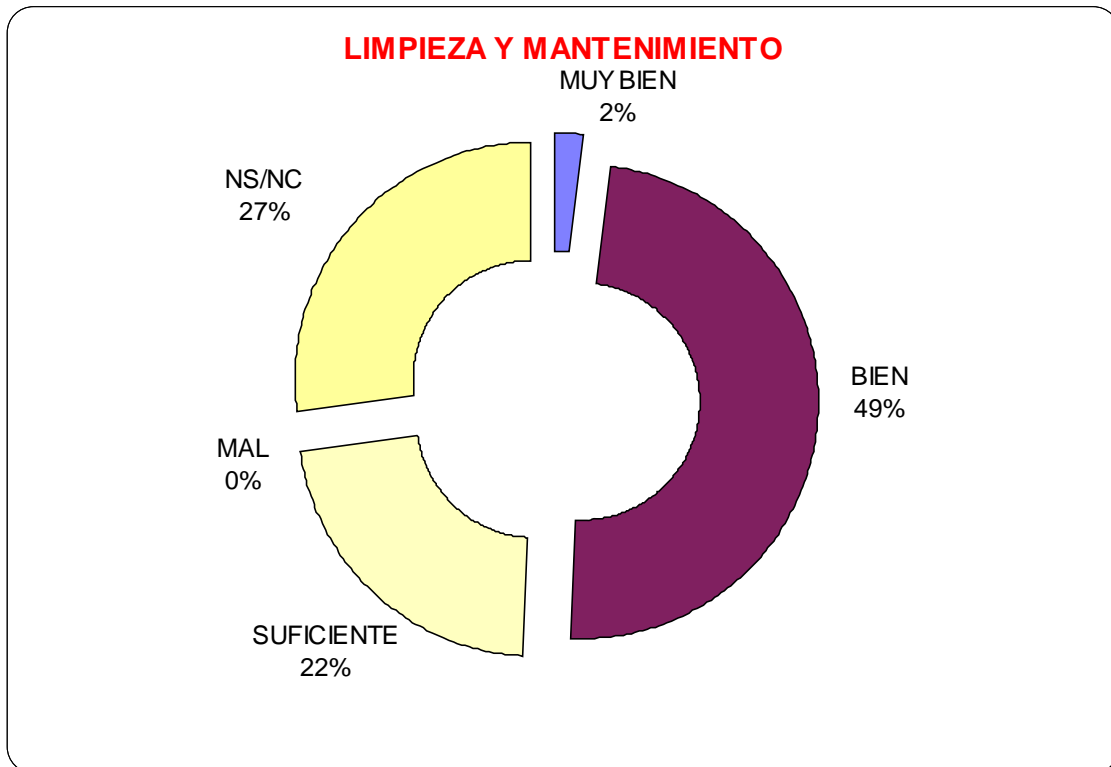
VALORACIÓN	Nº Empresas
MUY BIEN	3
BIEN	20
SUFICIENTE	11
MAL	2
NS/NC	19

- La satisfacción general (Muy bien, bien o suficiente), suma un total de 34 empresas (62%), un 6% más que el pasado año. El 34% se muestra indiferente en este aspecto. Tan sólo dos propietarios lo consideran malo. La valoración positiva, que mantiene la línea del pasado año, se debe a los siguientes factores:
  - Reuniones de carácter mensual en las que se repasan las cifras estadísticas del servicio, y se aportan mejoras si son requeridas.
  - Estabilidad en el personal que realiza el servicio, que incide en el conocimiento de CTV.
  - Adecuación y mejora de la seguridad en la caseta de control de vehículos.



- Las incidencias en seguridad han sido todas leves, afectando a un 9% de las empresas (menos de la mitad respecto al pasado año).
- No ha existido ninguna incidencia grave que haya motivado denuncia alguna.

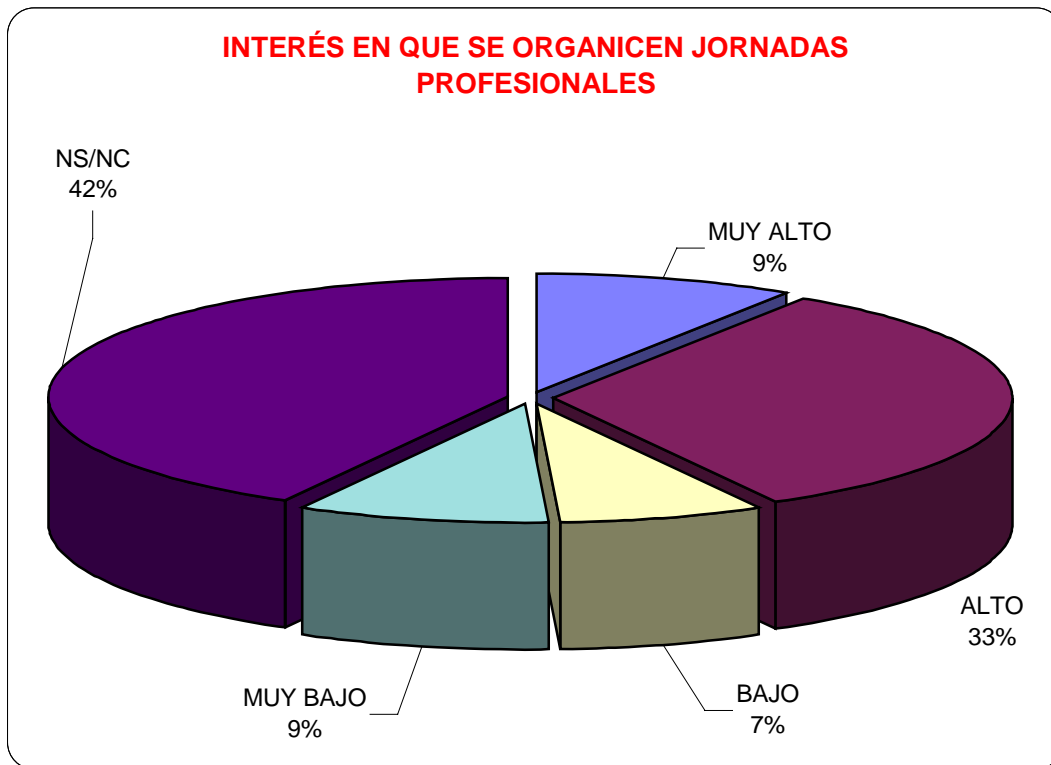
### 3.3. SATISFACCIÓN CON LA LIMPIEZA Y EL MANTENIMIENTO DEL POLÍGONO



VALORACIÓN	Nº Empresas
MUY BIEN	1
BIEN	27
SUFICIENTE	12
MAL	0
NS/NC	15

- Existe una satisfacción general con el mantenimiento de CTV, igualándose así el objetivo del año pasado de un nivel de disconformidad igual a cero.
- La satisfacción general es del 73%, en sus diferentes grados de valoración. Ha aumentado en 6 puntos la valoración general respecto al pasado año.
- De igual forma, se deduce que el trabajo de la empresa de mantenimiento está siendo el adecuado.

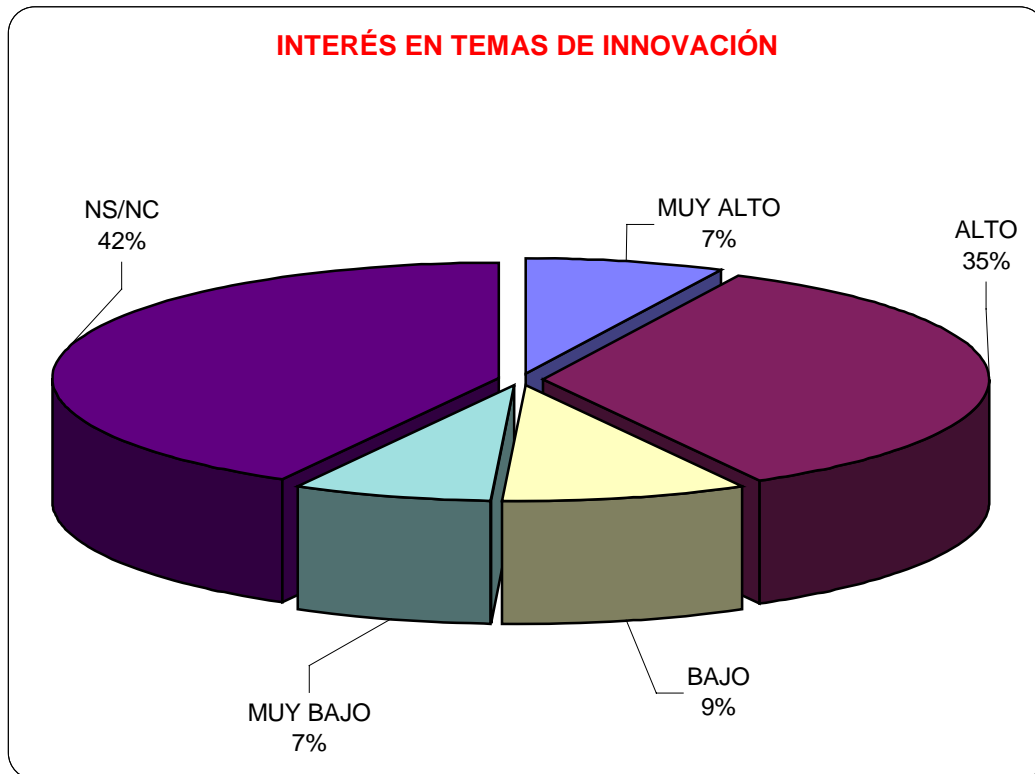
### 3.4. INTERÉS EN QUE SE ORGANICEN JORNADAS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA.



VALORACIÓN	Nº Empresas
MUY BIEN	5
BIEN	18
SUFICIENTE	4
MAL	5
NS/NC	23

- Por segundo año se pregunta sobre esta cuestión. Se valora positivamente que el 42%, un 10% más que el pasado año, esté interesado en acudir a jornadas de divulgación tecnológica.
- Las empresas que muestran bajo interés comentan que disponen de procesos formativos propios, en gran parte. Otras no encontrarían tiempo para llevar a cabo estas jornadas.
- Las empresas que no se pronuncian en este aspecto son un 10% menos que el pasado año.
- Esta mejoría puede estar condicionada por las actuaciones que ya se han llevado a cabo este año.

### 3.5. INTERÉS EN TEMAS DE INNOVACIÓN.



VALORACIÓN	Nº Empresas
MUY BIEN	4
BIEN	19
SUFICIENTE	5
MAL	4
NS/NC	23

- Se valora positivamente que el 42% esté interesado por los temas de innovación, un 13% más que el pasado año.
- Las empresas que muestran bajo interés no consideran que las innovaciones tecnológicas puedan ser de utilidad práctica en su actividad.
- Menos de la mitad de las empresas no se posicionan en este aspecto, si bien este porcentaje también ha disminuido, en relación con el pasado año.
- En la misma línea que las jornadas profesionales, interesa conocer qué temas de innovación pueden interesar a las empresas. El objetivo es divulgar los avances tecnológicos para que, incluso, puedan llegar a implantarlos.

#### 4. CONCLUSIONES FUNDAMENTALES EXTRAIDAS DE LOS DATOS

---

- Se seguirá usando la encuesta telefónica en lugar de por correo, pues de esta forma se obtienen respuestas de todas las empresas y usuarios. Además, este sistema actúa como un foro entre CTV y sus clientes. Obtenida la *cantidad*, se intentará mejorar en cualquier caso la *calidad* de las respuestas (quien responde es un responsable de la Empresa).
- Sigue aumentando de forma constante la cifra de trabajadores en el polígono: **940, siendo esta cifra la más alta desde el año 2002**. La media de trabajadores por empresa se sitúa en **17**.
- Se mantiene la cifra anual de tráfico de vehículos industriales diario (camiones y furgonetas) : 1.091 unidades.
- La demanda de ampliación de instalaciones de los usuarios actuales que ven a corto-medio plazo una necesidad de más metros es del **16%** (9 empresas).
- En vista del número de trabajadores, del tráfico de vehículos industriales y de las necesidades de ampliación, se puede señalar que el sector del transporte y la logística se encuentra en un momento de crecimiento moderado, pero estable, que dura ya cuatro (4) años.
- Existe un alto grado de empresas certificadas con la ISO, o en camino de ello, un 55%. Es un indicador de eficiencia y compromiso.
- Como en años anteriores, entre la madrugada del Lunes y el Sábado al mediodía, la actividad del Centro es constante. El Sábado a la tarde y el Domingo son momentos en los que casi no hay actividad (dato muy importante con relación a la vigilancia).
- CTV, y por extensión el resto de Júndiz, son polígonos a los que se llega principalmente mediante vehículos privados. El transporte público no es capaz de satisfacer la demanda de los trabajadores, ni por horarios ni por frecuencias. Muy probablemente, si estos factores mejorasen se utilizaría mucho más el transporte público.

- Sigue aumentando la ya de por si buena opinión en el Sistema de Seguridad Comunitario. Cabe reseñar que no se han dado incidencias de seguridad graves, y las leves se han reducido a 6, no siendo significativa ninguna de ellas.
- Se mantiene muy alto el grado de satisfacción con las instalaciones y con el mantenimiento del polígono. Incluso ha crecido ligeramente respecto al año pasado, situándose en los niveles óptimos de gestión.
- Las principales propuestas presentadas, recogidas en el acta de la reunión de la Comunidad de Propietarios de CTV, han sido:
  - Actualización del cartel directorio de empresas en la entrada principal de CTV.
  - Renovación de parte del pavimento de hormigón de las bandas de servicio así como de las correderas de agua.
  - Trabajos de pintado de marcas viales
  - Ubicación de sistemas rearmables en los armarios de alumbrado público.

Todas estas propuestas se están ejecutando conforme a los plazos y presupuestos establecidos.

**Vitoria-Gasteiz, a 5 de Junio de 2006**