

## Encuesta al cliente del Departamento de Transporte de Tennessee 2016

### Descripción y Metodología

Durante el verano y el otoño de 2016, el Departamento de Transporte de Tennessee (TDOT) llevó a cabo cuatro encuestas: (1) una encuesta de funcionarios elegidos, (2) una encuesta de socios, (3) una encuesta a residentes y (4) una encuesta de benchmarking de residentes que viven en los ocho estados que bordean Tennessee y en los seis estados de alto rendimiento seleccionados por TDOT para obtener datos comparativos adicionales. Ésta fue la tercera encuesta exhaustiva de clientes de TDOT; las encuestas anteriores se realizaron en 2013 y 2006. El propósito de las encuestas fue ayudar a TDOT a identificar y priorizar los servicios de transporte y las mejoras que son más importantes para los Tennesseans ya evaluar el desempeño general. Los resultados de la encuesta se utilizarán para identificar las formas en que la agencia puede mejorar los servicios de transporte en todo el estado, aportar información sobre las inversiones del sistema de transporte para el futuro y evaluar los cambios en las expectativas y prioridades de los clientes a partir de 2013.

**Interpretación de gráficos y gráficos.** El porcentaje de respuestas "no sabe" ha sido excluido de muchos de los gráficos de este informe para evaluar la satisfacción con los residentes que habían utilizado los servicios de TDOT y para facilitar comparaciones válidas con otras comunidades en el análisis comparativo. Dado que el número de respuestas "no sabe" refleja a menudo la utilización y la conciencia de los servicios TDOT, el porcentaje de respuestas "no sabe" se ha incluido en los datos tabulares en la Sección 4 de este informe. Cuando se han excluido las respuestas de "no sé", el texto de este informe indicará que las respuestas se han excluido con la frase "quién tenía una opinión". Los totales porcentuales en los gráficos y gráficos de este informe pueden no sumar al 100% debido al redondeo.

#### Este informe contiene lo siguiente:

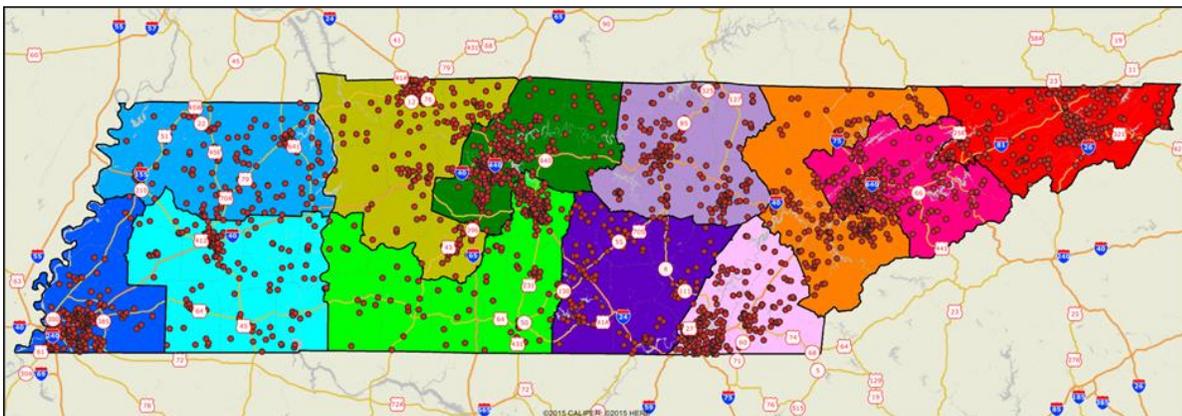
- un resumen de la metodología para administrar la encuesta y los hallazgos principales
- gráficos que muestren los resultados generales de la encuesta (sección 1)
- Importancia-Análisis de satisfacción que identifica las prioridades para la inversión (Sección 2)
- análisis comparativo que compara los resultados de TDOT con los resultados de los ocho estados que bordean Tennessee y los estados de alto desempeño de todo el país (Sección 3)
- datos tabulares que muestren los resultados generales de todas las preguntas de la encuesta (sección 4)
- una copia de la carta de presentación y del instrumento de encuesta (Sección 5)
- También se crearon siete apéndices para complementar este informe principal
  - Apéndice A: Mapas GIS
  - Apéndice B: Datos cruzados por geografía
  - Apéndice C: Datos cruzados por región
  - Apéndice D: Datos cruzados por sexo y situación laboral
  - Apéndice E: Datos cruzados por número de años vividos en Tennessee y los ingresos de los hogares
  - Apéndice F: Datos cruzados por raza / etnia y lengua primaria hablada
  - Apéndice G: Datos cruzados por número de vehículos en el hogar y número de millas recorridas por semana

**Encuesta de funcionarios electos:** La encuesta de funcionarios elegidos fue diseñada para obtener información de los funcionarios electos, incluyendo alcaldes de la ciudad y del condado y legisladores estatales. La encuesta fue administrada por una combinación de correo, teléfono e Internet. El objetivo era obtener un total de 300 encuestas completas. El

número real de encuestas completadas fue de 309 con una tasa de respuesta del 57% (309 de 542 respondieron). Los resultados generales de la muestra en todo el estado tienen una precisión de al menos +/- 3,7% al nivel de confianza del 95%.

**Encuesta de socios:** La encuesta de socios fue diseñada para obtener la opinión de representantes no elegidos de organizaciones que "se asocian" con TDOT, incluyendo: personal de gobierno de la ciudad, personal del gobierno del condado, personal de la Organización de Planificación Rural (RPO), personal de la Organización Metropolitana de Planeación (MPO) funcionarios, representantes de agencias de tránsito y funcionarios de ferrocarril, carga y aeropuerto. La encuesta fue administrada por una combinación de correo, teléfono e Internet. El objetivo era obtener un total de 300 encuestas completas. El número real de encuestas completadas fue 309 con una tasa de respuesta del 35% (309 de 882 respondieron). Los resultados globales de la muestra asociada tienen una precisión de al menos +/- 5,6% al nivel de confianza del 95%.

**Encuesta de Residentes:** Una encuesta de siete páginas fue enviada por correo a una muestra aleatoria de hogares en todo el estado de Tennessee. La encuesta enviada incluyó un sobre de devolución con franqueo pagado y una carta de presentación. La carta de presentación explicaba el propósito de la encuesta, animaba a los residentes a devolver sus encuestas por correo y proporcionaba un enlace a una encuesta en línea para aquellos que preferían llenar la encuesta en línea. Aproximadamente 10 días después de que las encuestas fueron enviadas por correo, los residentes que recibieron la encuesta fueron contactados por teléfono. Aquellos que indicaron que no habían devuelto la encuesta por correo o la completaron en línea tuvieron la opción de completarla por teléfono. La encuesta se administró a lo largo del verano de 2016 a una muestra aleatoria de 2.436 residentes. Los resultados de la muestra aleatoria de 2.436 hogares tienen un nivel de confianza del 95% con una precisión de al menos +/- 2%. Para entender mejor la eficacia de los servicios de TDOT en áreas específicas del estado, el Instituto ETC geocodificó la dirección del domicilio de los encuestados. El mapa de abajo muestra la ubicación de los encuestados por los Distritos Súper de Construcción / Mantenimiento de TDOT.



**Encuesta de Benchmarking:** Además de las encuestas que fueron administradas a residentes, socios y funcionarios electos, el Instituto ETC administró dos encuestas de referencia a una muestra aleatoria de residentes en los ocho estados que bordean Tennessee y seis estados de alto desempeño en todo el país. Se realizaron encuestas a residentes en cada uno de los siguientes estados: Alabama, Mississippi, Georgia, Carolina del Norte, Missouri, Arkansas, Kentucky, Virginia, Florida, Indiana, Iowa, Minnesota, Texas y Washington. El propósito de la encuesta era que los residentes de otros estados evaluaran la calidad de los servicios de transporte en el estado en el que vivían para evaluar si la calidad del servicio prestado por TDOT era mejor, peor o casi lo mismo que otros Departamentos de Transporte. ETC Institute recolectó un total de 255 encuestas completas de residentes de los ocho estados que bordean Tennessee. Los resultados globales de la encuesta de referencia de los estados fronterizos tienen una precisión de al menos +/- 6,1% al nivel de confianza del 95%. Un total de 294 encuestas completadas fueron recolectadas de residentes de seis estados de alto desempeño. Los resultados globales de la encuesta de benchmarking de los estados de alto desempeño tienen una precisión de al menos +/- 5.7% al nivel de confianza del 95%.

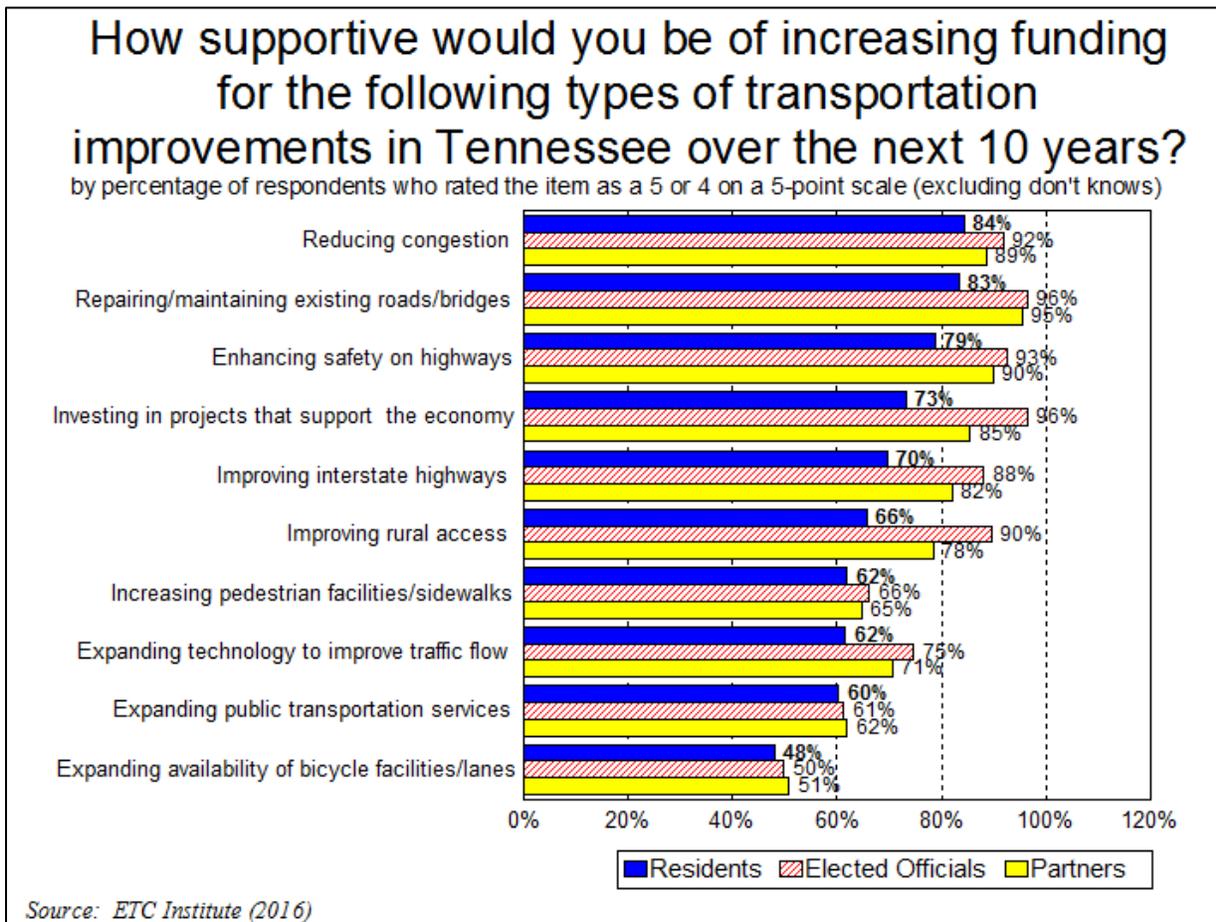
## Descubrimientos importantes

**Percepciones del viaje en carreteras en Tennessee:** Las 10 declaraciones relacionadas con las percepciones de viajes en carreteras en Tennessee que eran comparables a la encuesta de 2013 vieron disminuciones en el acuerdo general en 2016. La sensación general de seguridad mientras se viaja en carreteras de Tennessee disminuyó 7% entre los residentes, de 83% en 2013 a 76% en 2016. La sensación de seguridad durante la conducción a través de las zonas de trabajo en las carreteras de Tennessee durante el día vio una disminución del 5%, de 76% en 2013 a 71% en 2016. La disminución más dramática (18%) en el acuerdo general fue con la declaración sobre el nivel general de congestión de tráfico en las carreteras interestatales, 61% en 2013 a 43% en 2016. En general, los residentes indicaron que no se sienten tan seguros en carreteras de Tennessee como lo hicieron hace tres años. Los residentes también parecen estar menos satisfechos con la manera en que se está manejando la construcción y el mantenimiento en las carreteras de Tennessee. Esto es evidente en la disminución en el acuerdo con las declaraciones sobre la visibilidad de las marcas de pavimento, la facilidad de seguir los cambios de carril en las zonas de trabajo, el trabajo de TDOT en la comunicación de las actividades de construcción y la capacidad de TDOT para minimizar los retrasos debido a la construcción y mantenimiento.

A pesar de TDOT vio una disminución general en el acuerdo entre las declaraciones sobre las percepciones de los viajes en las carreteras, las respuestas fueron muy similares a los de las encuestas de referencia. Al comparar los resultados de TDOT con los de alto desempeño, los Tennessean indicaron mayores niveles de acuerdo con nueve de las 14 declaraciones relacionadas con las percepciones de viajes en carreteras. Debido a la similitud entre los estados circundantes y de alto rendimiento, los líderes de TDOT deben estar seguros de que las reducciones generales en el acuerdo no son una indicación inmediata del mal desempeño de la organización. TDOT vio un pico de acuerdo con las declaraciones sobre percepciones de viajes en carreteras entre las encuestas de 2006 y 2013, lo cual es una buena señal; esto es

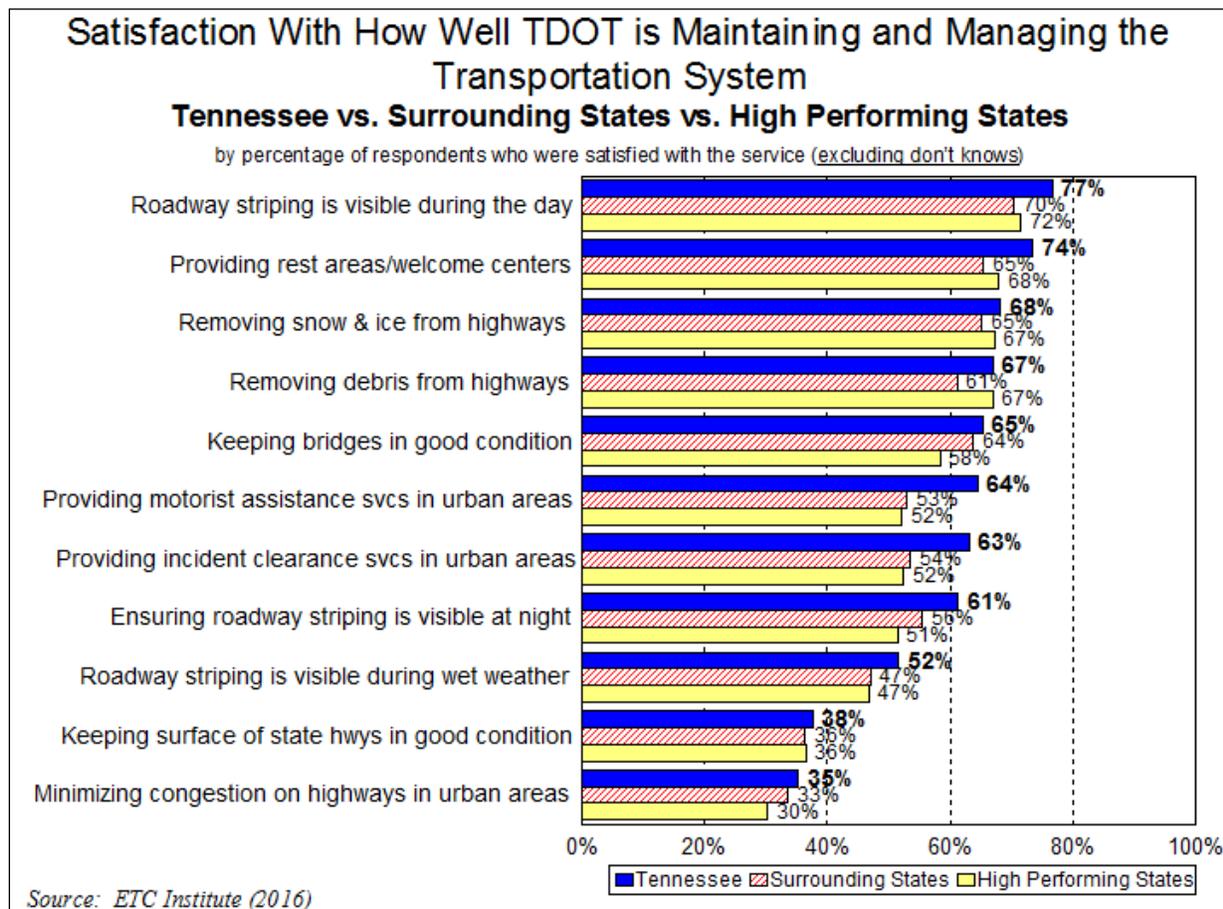
una indicación de que Tennesseans tienen altos estándares para TDOT. Las disminuciones generales en el acuerdo son probablemente un síntoma de los residentes de alto rendimiento esperan en Tennessee. Los funcionarios de TDOT deben continuar enfatizando la seguridad y la administración del tráfico en las carreteras estatales.

**Apoyo a Inversiones en Transporte en Tennessee.** Más de 70% de los residentes, funcionarios electos y socios encuestados apoyaron los siguientes tipos de inversiones en transporte: (1) proyectos que reducen la congestión en carreteras, (2) reparaciones / mantenimiento de carreteras / puentes existentes, (3) carreteras, y (4) proyectos que apoyan la economía. El siguiente cuadro muestra el nivel de apoyo entre los residentes, socios y funcionarios electos para cada uno de los tipos de mejoras de transporte que se evaluaron.



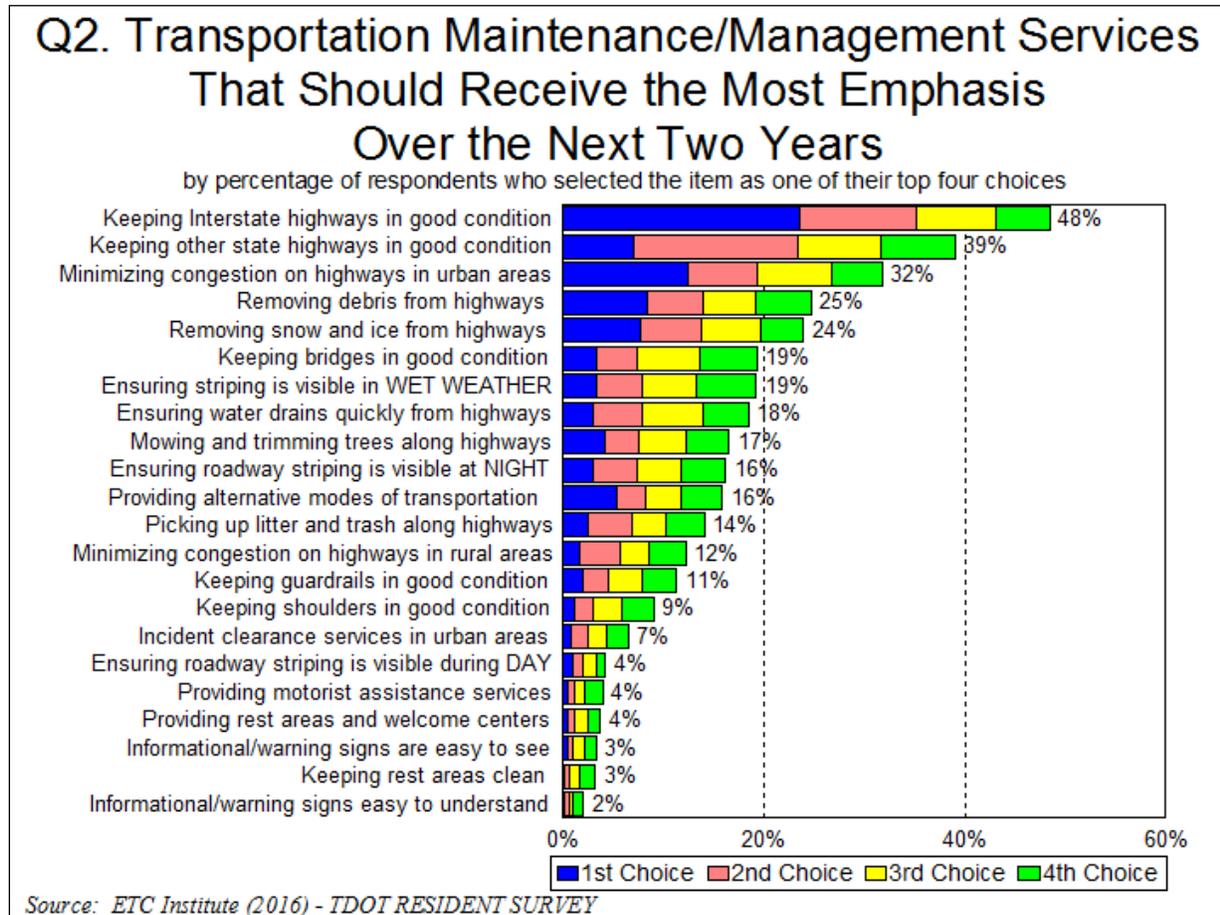
**Satisfacción con el Mantenimiento y Gestión del Sistema de Transporte:** TDOT está funcionando significativamente mejor que los estados y estados circundantes con DOTs de alto desempeño a pesar de la disminución en la satisfacción general desde 2013. Basándose en los resultados de la encuesta de 2016, los residentes en Tennessee estaban generalmente satisfechos con lo bien que TDOT mantiene y maneja el sistema de transporte en el estado. Los servicios que tuvieron los más altos niveles de satisfacción, basados en el porcentaje combinado de respuestas "muy satisfechos" y "satisfechos" entre los residentes que tenían una opinión, fueron: asegurar que las señales informativas y de advertencia a lo largo de las

carreteras sean fáciles de entender (83%) , asegurando que la información y las señales de advertencia son fáciles de ver (79%), y asegurar que las bandas de carretera en las carreteras sean visibles durante el día (77%). Los servicios que tuvieron los niveles más bajos de satisfacción, basados en el porcentaje combinado de respuestas "muy satisfechos" y "satisfechos" entre los residentes que tenían una opinión, fueron: minimizar la congestión en las carreteras en las áreas urbanas (35%); (37%) y mantener la superficie de otras carreteras estatales en buenas condiciones (lisa y libre de baches) (37%). Los residentes en los estados circundantes y de alto desempeño estaban menos satisfechos con la minimización de la congestión en las carreteras en las áreas urbanas que los que viven en Tennessee. El tráfico y la congestión en las autopistas es un contribuyente importante a las tasas de satisfacción general. TDOT obtuvo el mismo puntaje que los DOTs circundantes en 15 de los 22 servicios de mantenimiento y administración que fueron calificados, y obtuvo el mismo puntaje que los DOT de alto desempeño en 14 de los 22 servicios calificados. La tabla a continuación destaca los 11 servicios de mantenimiento y administración en los que Tennessee recibió calificaciones de satisfacción más altas que los estados circundantes y de alto desempeño.



**Áreas de énfasis en la gestión y mantenimiento del sistema de transporte del Estado:** Los cuatro servicios de gestión y mantenimiento que mostraron las disminuciones más significativas en los índices de satisfacción de 2013 a 2016 también estuvieron entre los cinco

primeros servicios que los residentes consideran que deberían recibir el mayor énfasis de TDOT durante los próximos dos años (ver gráfico en la página siguiente). Los cuatro ítems que registraron las disminuciones más significativas en la satisfacción, basados en el porcentaje combinado de respuestas "muy satisfechos" y "satisfechos" entre los residentes que tenían una opinión, fueron: mantener la superficie de las carreteras interestatales en buenas condiciones (suave y libre de baches) (-16%), manteniendo la superficie de otras carreteras estatales en buen estado (lisa y libre de baches) (-16%), eliminando la nieve y el hielo de las autopistas (-11%), y minimizando la congestión en las carreteras de las zonas urbanas (-11%).

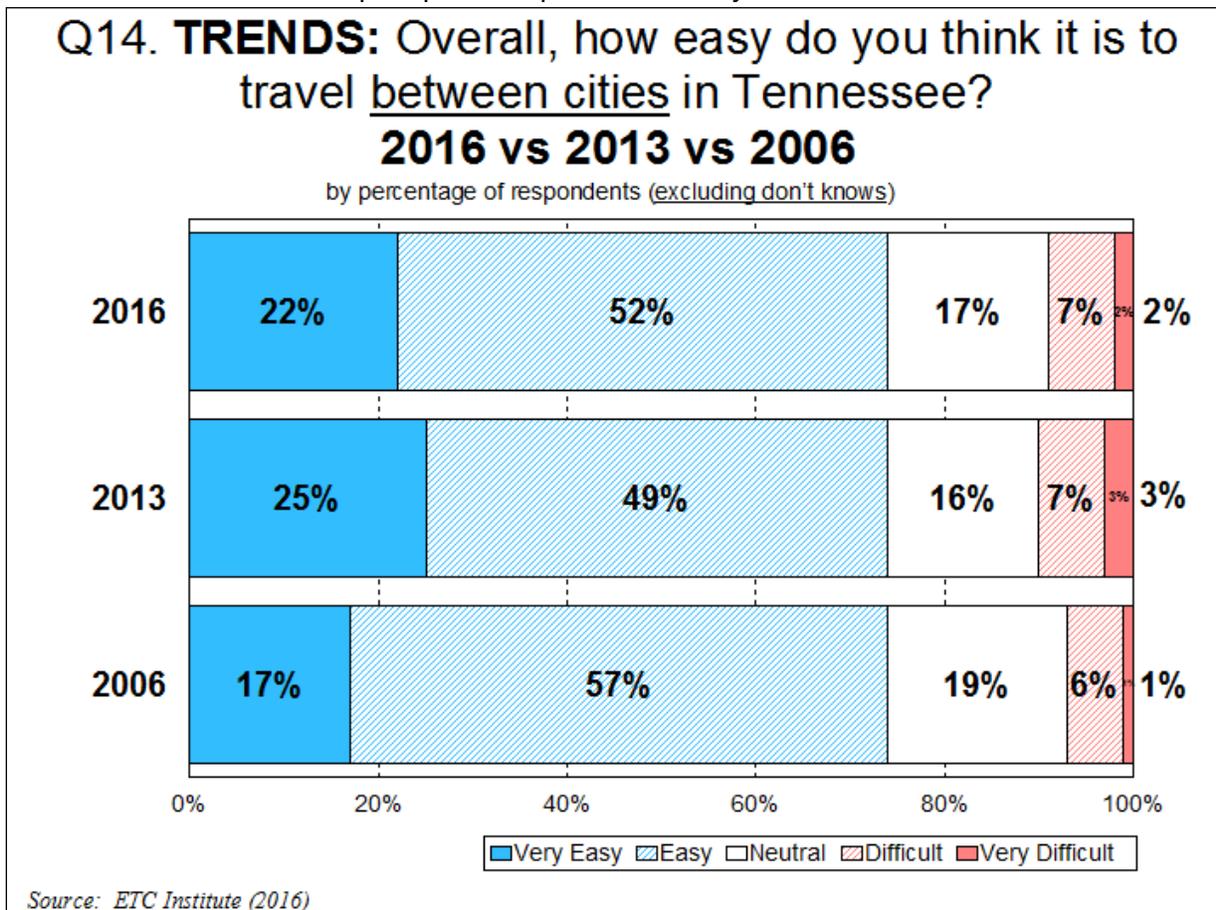


Tennessee está estableciendo el estándar para el mantenimiento de autopistas interestatales y de otros estados en comparación con los estados circundantes y de alto rendimiento. Según el porcentaje combinado de respuestas "muy satisfechos" y "satisfechos", el 67% de los encuestados estaba satisfecho con los esfuerzos de TDOT para mantener las carreteras interestatales y el 56% de los encuestados estaban satisfechos con los esfuerzos de TDOT para mantener carreteras estatales distintas de las interestatales durante los dos últimos años. Ambos números son notablemente más altos que los resultados de las dos encuestas de referencia. La siguiente tabla muestra los resultados para los estados circundantes y de alto rendimiento que fueron encuestados como parte de la sección de evaluación comparativa de este informe.

Satisfacción general con el trabajo que TDOT ha hecho el mantenimiento de carreteras en los últimos dos años (Excluyendo "No lo sé")	TDOT	DOTs circundantes	DOTs de alto rendimiento
Autopistas interestatales	67%	61%	62%
Carreteras estatales (no interestatales)	56%	43%	52%

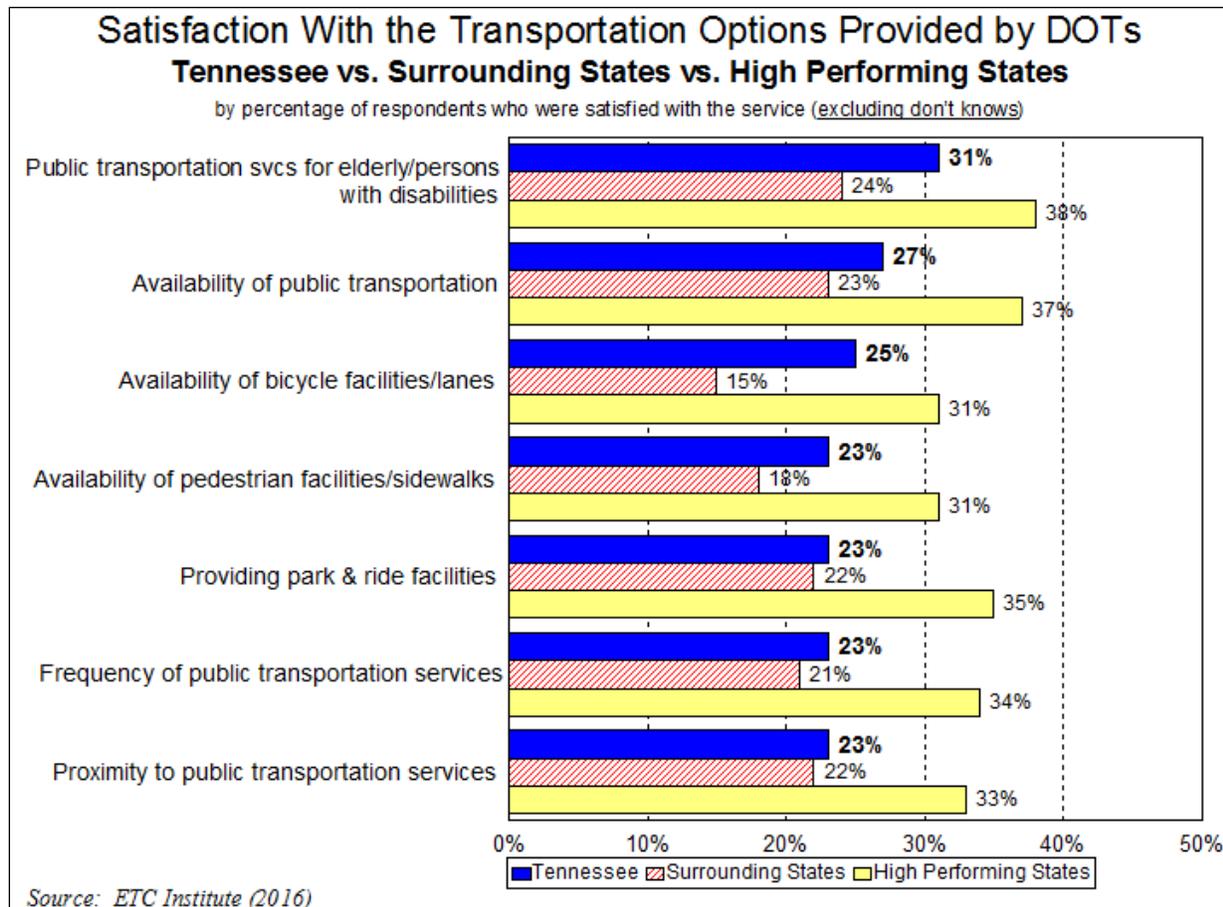
**Facilidad de Viaje.** Se les pidió a los encuestados que indicaran lo fácil que es viajar entre ciudades y dentro de áreas urbanas en Tennessee. El porcentaje de encuestados que indicaron que era "muy fácil" o "fácil" ha permanecido constante desde 2006. Basado en la suma de respuestas "muy fáciles" y "fáciles", el 74% de los encuestados que opinaron que era fácil para viajar entre ciudades en Tennessee en 2016, 2013 y 2006.

En comparación con 2013, casi el mismo número de encuestados residentes indicó que era fácil viajar dentro de las áreas urbanas en Tennessee. El número de respuestas "muy fáciles" y "fáciles" ha aumentado significativamente desde 2006. En 2006, el 49% de los encuestados que opinaron que era fácil viajar dentro de las áreas urbanas de Tennessee; en 2013, el 53% de los encuestados que opinaron que era fácil viajar dentro de las áreas urbanas; y en 2016, el 52% de los encuestados que opinaron que era fácil viajar dentro de las áreas urbanas.



**Imagen de la marca TDOT.** Se pidió a los residentes que clasificaran su nivel de acuerdo con una serie de siete declaraciones relacionadas con el desempeño general de TDOT en el suministro de servicios de transporte. Las calificaciones de las siete declaraciones han disminuido desde las encuestas de 2013 y 2006. Aunque la tendencia a largo plazo muestra una disminución en el acuerdo con las declaraciones, los resultados generales siguen siendo positivos. Más de la mitad (57%) de los encuestados indicaron que estaban "totalmente de acuerdo" o "de acuerdo" con la declaración "Confío en que TDOT tome decisiones sólidas y profesionales de transporte".

**Opciones de Transporte.** TDOT se clasificó por encima del promedio de DOTs circundantes en todas las opciones de transporte y alternativas que fueron calificadas. Sin embargo, TDOT calificó significativamente por debajo (5% o más por debajo) el promedio de los DOT de alto rendimiento en todas las opciones de transporte y alternativas que se presentaron. La tabla siguiente muestra cómo los residentes de TDOT clasificaron todas las opciones y alternativas de transporte en comparación con los DOTs circundantes y los DOTs de alto rendimiento.



**Importancia de carreteras, puentes y transporte público.** A los residentes, funcionarios electos y socios se les pidió que pensarán en su propia vida cotidiana e indicaran la importancia de los caminos, puentes y transporte público para la seguridad y calidad de vida en el estado. Sobre la base de la suma de respuestas "muy importantes", "importantes" y

"algo importantes", el 97% de los encuestados residentes creen que las carreteras, los puentes y el transporte público son importantes para la seguridad y la calidad de vida en el estado. El ochenta y cinco por ciento (85%) de los funcionarios electos y el 85% de los socios pensaron que las carreteras, los puentes y el transporte público son importantes para la seguridad y la calidad de vida en el estado.

Se les pidió a los tres grupos que evaluaran la importancia de las carreteras, los puentes y el transporte público en lo que respecta al desarrollo económico y al crecimiento del empleo. De nuevo, basado en la suma de respuestas "muy importantes", "importantes" y "algo importantes", el 97% de los encuestados residentes creen que los caminos, puentes y transporte público son importantes para el desarrollo económico y el crecimiento del empleo en el estado. El 86% de los funcionarios electos y el 94% de los socios pensaron que las carreteras, los puentes y el transporte público son importantes para el desarrollo económico y el crecimiento del empleo en el estado.

**Valor general que ofrece TDOT.** A los encuestados se les hizo varias preguntas relacionadas con el valor proporcionado por TDOT para los impuestos de transporte pagados por los residentes de Tennessee. Primero, se pidió a los residentes que indicaran aproximadamente cuánto piensan que el residente promedio de Tennessee paga anualmente por vehículo para apoyar proyectos y servicios de transporte. Cuarenta y uno por ciento (41%) de los encuestados indicaron que piensan que pagan menos de \$ 500 al año por vehículo, 9% piensan que pagan entre \$ 500- \$ 749, 3% piensan que pagan entre \$ 750- \$ 999, 5% piensan que pagan \$ 1000 o más , y el 41% indicó que no saben. Cuando se les pregunta dónde piensan que Tennessee se ubica en comparación con otros estados en cuanto al gasto en transporte de Tennessee por persona, el 11% de los residentes piensa gastar más, el 26% piensa que gasta lo mismo, el 22% piensa que gasta menos y el 42% saber.

Una mayoría (59%) de los encuestados indicó que el valor proporcionado por TDOT para los impuestos de transporte pagados es un "buen valor" (23%) o un "valor aceptable" (36%). Se trata de una disminución del 16% en el número de respuestas de "buen valor" y "valor aceptable" a partir de 2013 y un descenso del 9% respecto a 2006. Aunque muchos encuestados todavía piensan que el valor que proporciona TDOT para los impuestos de transporte pagados por los residentes es un valor "bueno" o "valor aceptable", el número de respuestas positivas ha disminuido significativamente desde 2013 y 2006. Asegurar que los residentes son informados de los diversos proyectos de infraestructura y las inversiones en transporte que tienen lugar en todo el estado pueden agregar un sentido de valor a los impuestos pagado. Los residentes de Tennessee están usando nuevos métodos para recolectar información sobre TDOT; mantener el ritmo de estas tendencias puede ser una herramienta valiosa en la difusión de información sobre los principales proyectos de infraestructura en todo el estado.

**Impacto de la Construcción de una Carretera Nueva o la Reconstrucción de una Carretera Existente.** Casi la mitad (49%) de los residentes encuestados indicaron que TDOT ha completado la construcción de una nueva carretera o la reconstrucción de una carretera existente que usan regularmente durante los últimos dos años. De los residentes que

experimentaron la construcción o reconstrucción de carreteras que usan regularmente, más de tres cuartas partes (76%) indicaron que la calidad general del transporte en el área donde viven ha mejorado desde la terminación de los proyectos. Sólo el 38% de los residentes indicaron que sentían que TDOT involucraba adecuadamente a su comunidad durante la planificación e implementación de mejoras de carreteras en su área. Los residentes están satisfechos con el resultado final de los proyectos TDOT implementar en sus áreas. TDOT hace un buen trabajo asegurando que los residentes reciban información con anticipación para ayudar en los planes de viaje, pero se podría hacer más para asegurar que las comunidades estén involucradas en el proceso de planificación.

El bajo número de residentes que indicaron que su comunidad estuvo involucrada de manera adecuada durante la planificación y la implementación de mejoras en la autopista podría ser debido al cambio en la forma en que los residentes buscan y reciben información de TDOT. Aunque la mayoría (56%) de los residentes sienten que TDOT proporcionó adecuadamente información con antelación durante las actividades del proyecto de construcción para ayudar en los planes de viaje, no se sintieron incluidos en el proceso de planificación. Asegurar que la organización siga estas tendencias y se adapte a las formas en que la tecnología influye en la difusión de información al público en general puede ayudar a TDOT a asegurar que los residentes se sientan informados e involucrados durante las etapas de planificación e implementación de los principales proyectos de transporte. La siguiente tabla muestra algunas de las principales tendencias de las formas más efectivas en que TDOT puede proporcionar información a los residentes. (Nota: Facebook no era una opción en las encuestas de 2013 y 2006, pero el 26% de los residentes indicó que es una de las formas más eficaces para que TDOT les proporcione información).

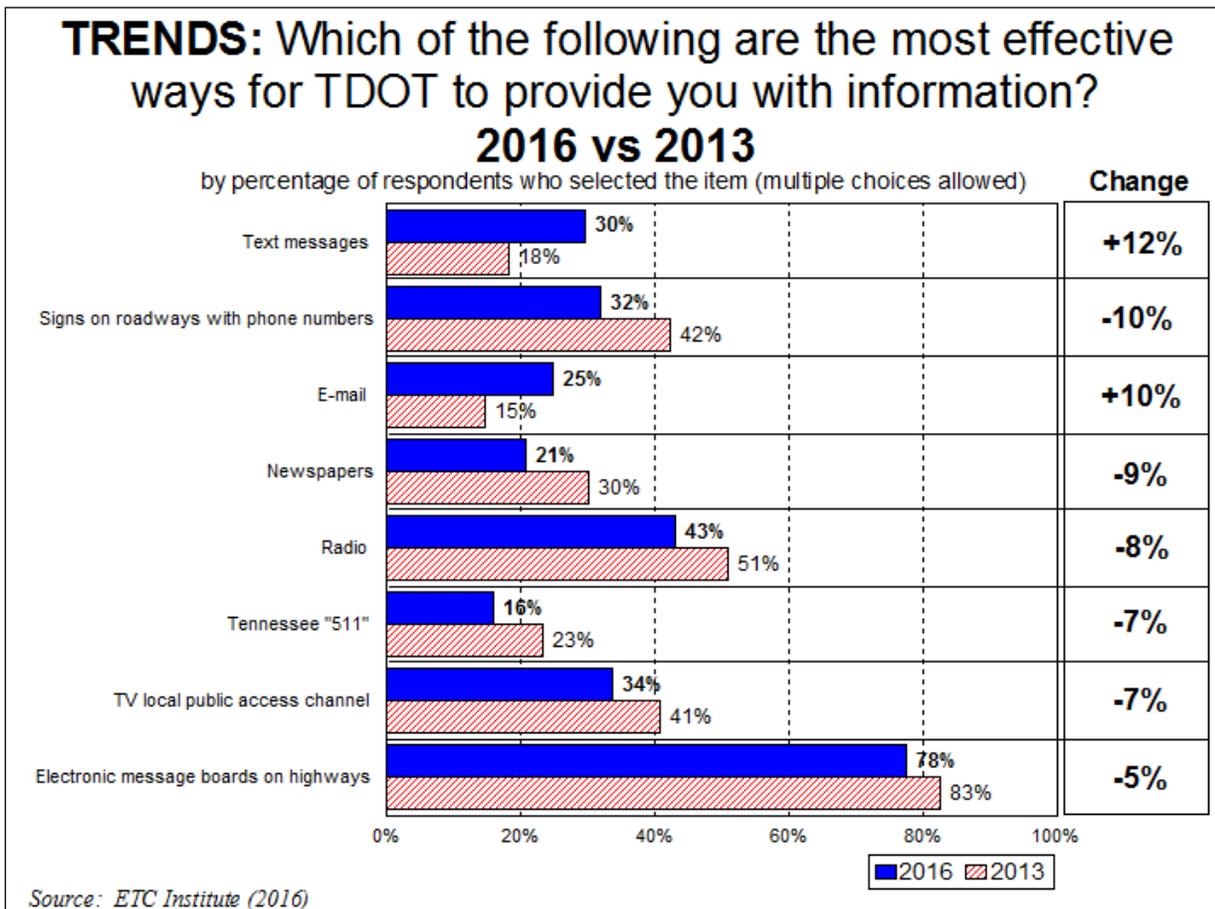
Los funcionarios electos y los socios que experimentaron la construcción o reconstrucción de carreteras en sus áreas tenían una perspectiva significativamente diferente que los residentes. Ochenta y nueve por ciento (89%) de los funcionarios electos y 83% de los socios que experimentaron la construcción o reconstrucción de carreteras en su área indicaron que su área ha mejorado desde la finalización del proyecto, en comparación con el 76% de los residentes. También hubo un cambio significativo en las respuestas con respecto a la sensación de si la TDOT involucró a la comunidad durante la fase de planificación e implementación de mejoras en las carreteras; El 76% de los funcionarios electos y el 74% de los socios consideran que existe una participación adecuada de la comunidad, en comparación con el 38% de los residentes que creen que hay una participación adecuada.

## Recomendaciones y prioridades de inversión

Los resultados de las encuestas de residentes, elegidos oficiales, socios y benchmarking proporcionan a TDOT un conjunto completo de datos para ayudar a gestionar las mejoras orientadas al cliente en los próximos dos años. Aunque hay muchas aplicaciones para los datos de las encuestas que se llevaron a cabo, ETC Instituto tiene cinco recomendaciones que se pueden utilizar para crear un plan de acción a medida que TDOT avanza.

### La seguridad

- TDOT debe continuar enfocando recursos para mejorar la percepción de seguridad en las carreteras estatales. En general, los residentes indicaron que no se sienten tan seguros en las carreteras estatales como lo hicieron hace tres años. Casi el 80% de los residentes estaban a favor de una mayor financiación para mejorar la seguridad en las



carreteras estatales.

### **Opciones de Transporte**

- Los residentes de Tennessee están menos satisfechos con las opciones de transporte en donde viven que los residentes que viven en estados de alto desempeño. Basado en el análisis Importancia-Satisfacción, la disponibilidad de los servicios de transporte público donde usted vive es la prioridad número uno para que TDOT se centre en esta área.

### **La congestión del tráfico**

- Aunque TDOT está funcionando en línea con los estados circundantes y de alto rendimiento, la minimización de la congestión en las carreteras en las áreas urbanas debe seguir siendo un punto de énfasis. Ochenta y cuatro por ciento (84%) de los encuestados están a favor de una mayor financiación para esta mejora.

### **Gestión del Sistema de Transporte del Estado**

- TDOT experimentó disminuciones significativas en la satisfacción general relacionada con la superficie de las carreteras y la remoción de nieve y hielo de las carreteras. La condición y el mantenimiento de carreteras en el estado debe ser una prioridad de la mejora en los dos años próximos.

### **Comunicación**

- Los residentes no se sienten involucrados durante la planificación e implementación de mejoras en la autopista. TDOT debe centrarse en los patrones de comunicación de los residentes y seguir explorando nuevas formas de comunicar información importante de planificación con los residentes. Hubo cambios significativos en las formas más efectivas para que TDOT proporcionara información a los residentes. Mantener el contacto con estas tendencias puede ayudar a TDOT a llegar a más residentes durante las etapas de planificación de las mejoras de infraestructura.

**Prioridades de inversión recomendadas para los próximos dos años.** Con el fin de ayudar a TDOT a identificar las prioridades de inversión para los próximos dos años, el Instituto ETC realizó un análisis de Importancia-Satisfacción (I-S). Este análisis examinó la importancia que los encuestados asignan a los diversos servicios y el nivel de satisfacción con cada servicio. Al identificar los servicios de alta importancia y baja satisfacción, el análisis identificó qué servicios tendrán mayor impacto en la satisfacción general con los servicios TDOT durante los próximos dos años. Si la agencia desea mejorar su calificación de satisfacción general, debe priorizar las inversiones en servicios con las calificaciones de Importancia-Satisfacción (I-S) más altas. Los detalles sobre la metodología para el análisis se proporcionan en la Sección 2 del informe completo de la encuesta.

**Oportunidades para aumentar la satisfacción general con TDOT.** A partir de un análisis de la importancia que los residentes asignan a los diferentes servicios de transporte y su nivel actual de satisfacción con estos servicios, es probable que las mejoras en las siguientes áreas tengan el mayor impacto en la satisfacción general con TDOT en los próximos 3-5 años:

- Mantener la superficie de las carreteras interestatales en buenas condiciones (Clasificación I-S = 0.2788)
- Mantener la superficie de otras carreteras estatales en buenas condiciones (Clasificación I-S = 0,2434)
- Minimizar la congestión en las carreteras de las zonas urbanas (Clasificación I-S = 0.2057)
- Proporcionar opciones para modos alternativos de transporte a lo largo de las carreteras (Clasificación I-S = .1005)
- Rayado de la autopista que es visible en tiempo húmedo (Clasificación I-S = .0929)

La tabla a continuación muestra la calificación de Importancia-Satisfacción de los servicios involucrados en el mantenimiento y administración del sistema de transporte que tuvo las calificaciones de Importancia-Satisfacción (I-S) más altas entre 22 instalaciones y servicios de transporte que fueron evaluados en la encuesta.

## 2016 Importance-Satisfaction Rating Tennessee Department of Transportation Maintaining and Managing the Transportation System

Category of Service	Most Important %	Most Important Rank	Satisfaction %	Satisfaction Rank	Importance-Satisfaction Rating	I-S Rating Rank
<b>Very High Priority (IS &gt;.20)</b>						
Keeping surface of interstate highways in good condition	48.4%	1	42.4%	19	0.2788	1
Keeping surface of other state highways in good condition	39.0%	2	37.6%	20	0.2434	2
Minimizing congestion on highways in urban areas	31.8%	3	35.3%	22	0.2057	3
<b>High Priority (IS .10-.20)</b>						
Providing options for alternative modes of transportation along highways	15.8%	11	36.4%	21	0.1005	4
<b>Medium Priority (IS &lt;.10)</b>						
Ensuring that roadway striping on highways is visible during wet weather	19.2%	7	51.6%	18	0.0929	5

**Prioridades para las opciones de transporte fuera de la carretera.** Basándose en un análisis de la importancia que los residentes asignan a diversas opciones de transporte no rodoviario y su nivel actual de satisfacción con estas opciones, es probable que las mejoras en las siguientes áreas tengan el mayor impacto en la satisfacción con los servicios e instalaciones no relacionados con la autopista por TDOT durante los próximos 3-5 años:

- Disponibilidad de servicios de transporte público donde usted vive (Calificación I-S = 0.3219)
- Proximidad (facilidad de acceso / conveniencia) a los servicios de transporte público donde usted vive (Clasificación I-S = 0.2333)
- Proporcionar instalaciones de parque y paseo donde los residentes puedan aparcar su automóvil y tener acceso a los servicios de transporte público o carpool / vanpool (Clasificación I-S = 0,2198)
- Disponibilidad de servicios de transporte público para personas mayores y personas con discapacidad (Clasificación I-S = 0,2174)
- Disponibilidad de instalaciones para peatones y aceras para transporte a lo largo de las carreteras (Calificación I-S = 0,2145)

La siguiente tabla muestra la calificación de Importancia-Satisfacción de las opciones de transporte que se consideraron una prioridad muy alta para la inversión.



**2016 Importance-Satisfaction Rating**  
**Tennessee Department of Transportation**  
**Transportation Options**

Category of Service	Most Important %	Most Important Rank	Satisfaction %	Satisfaction Rank	Importance-Satisfaction Rating	I-S Rating Rank
<b>Very High Priority (IS &gt; .20)</b>						
Availability of public transportation services where you live	44%	1	27%	2	0.3219	1
Proximity (ease of access/convenience) to public transportation services where you live	30%	3	23%	7	0.2333	2
Providing park & ride facilities where residents can park their car & access public transportation or carpool/vanpool services	28%	4	23%	5	0.2198	3
Availability of public transportation services for elderly & persons with disabilities	32%	2	31%	1	0.2174	4
Availability of pedestrian facilities & sidewalks for transportation purposes along highways	28%	5	23%	4	0.2145	5