

PARAMETRO

División de Estudios Cualitativos

# **Estudio Cualitativo**

**Evaluación de las carreteras de cuota**

**Y**

**La Campaña publicitaria  
"Vive tus Vacaciones"**

PARA: CAPUFE

# **INDICE**

- 1- Descripción de la herramienta**
- 2- Descripción de los N.S.E y la muestra**
- 3- Percepción de las carreteras libres**
- 4- Percepción de las autopistas de cuota**
- 5- Fortalezas y debilidades de las carreteras de cuota**
- 6- Representación mental: sobre CAPUFE**
- 7- Opinión sobre los servicios otorgados**
- 8- Evaluación de los tramos carreteros**
- 9- Evaluación de la campaña publicitaria "Vive tus Vacaciones"**
- 10- Recomendaciones**

# Estudio Cualitativo

## Focus Group

Las Sesiones de grupo sirven para identificar necesidades, motivaciones profundas, posiciones de discurso y oportunidades estratégicas. Se trata de sesiones donde los participantes expresan sus opiniones durante conversaciones abiertas y espontáneas bajo una moderación directa.

Las verbalizaciones que se producen facilitan un nivel superior de análisis, ya que la comprensión del contexto en el que están insertas las opiniones nos permite conocer aspectos cognitivos y afectivos de los participantes.

# Descripción de los N.S.E

- *(Nivel C+) En este segmento se consideran a las personas con ingresos o nivel de vida ligeramente superior al medio, vacacionan generalmente en el interior del país; y a lo más una vez al año salen al extranjero.*
  - *(Nivel C) En este segmento se consideran a las personas con ingresos o nivel de vida medio, estas familias vacacionan en el interior del país; aproximadamente una vez por año, van a lugares turísticos accesibles. (relativamente económicos)*
- 
- (Nivel D+) En este segmento se consideran a las personas con ingresos o nivel de vida ligeramente por debajo del nivel medio, es decir, es el nivel bajo que se encuentra en mejores condiciones. Generalmente las personas de este nivel asisten a shows organizados por la delegación y/o gobierno, también utilizan los servicios deportivos y parques públicos. (cuando viajan suelen hacerlo por líneas de autobuses)
  - (Nivel D) En este segmento se consideran a las personas con un nivel de vida austero y de bajos ingresos, asisten a parques públicos y esporádicamente a parques de diversiones; suelen organizar fiestas en sus colonias. (vacacionan una vez al año en excursiones a su lugar de origen o al de sus familiares)

# Metodología

- Se realizaron 6 sesiones de grupo en las ciudades de Cuernavaca, Morelia, Acapulco y DF. Del día 3 al 6 de Diciembre del 2008. De acuerdo a los siguientes perfiles:

## No. Grupo

## PERFILES

**G1:** Mixto, de 24 a 50 años de edad, habitantes de Cuernavaca., usuarios del tramo, México-Cuernavaca, N.S.E C+

**G2:** Mixto, de 30 a 40 años de edad, habitantes de Acapulco., usuarios del tramo, Cuernavaca-Acapulco, N.S.E. C

**G3:** Mixto, de 40 a 60 años de edad, habitantes del DF., usuarios del tramo, México-Puebla, N.S.E. D+

**G4:** Mixto, de 35 a 50 años de edad, habitantes de Morelia, usuarios del tramo, Maravatio-Zapotlanejo, N.S.E. D+

**G5:** Mixto, de 35 a 50 años de edad, habitantes del DF., usuarios del tramo, México-Querétaro, N.S.E C+

**G6:** Mixto, de 35 a 50 años de edad, habitantes del DF. y Estado de México, usuarios del tramo, Chamapa-Lecheria, N.S.E C+

**Nota:** Las líneas en cursivas corresponden a algunas de las expresiones de los participantes en los grupos de enfoque.

# **PERCEPCION DE LAS CARRETERAS DE CUOTA EN MÉXICO**

# Panorama general de las carreteras

Se considera que las carreteras del país son deficientes, ya que han sido mal construidas en su ingeniería, y con materiales de baja calidad.

Las carreteras libres son definidas como vías de comunicación peligrosas, y con demasiados accidentes automovilísticos. Los Asaltos son la característica principal de estas vías.

*“Irse por la libre es un volado; hay muchos robos y nunca se ve vigilancia.” (G2, Mixto, 30-40, C)*

*“La de Guerrero para Puerto Escondido es peligrosísima, ahí si quieren te asaltan”. (G5, Mixto , 35-50, C+)*

Se cree que las carreteras de cuota son mas seguras en su manejo, y que poseen mayor vigilancia policiaca. Otra cualidad es su diseño, ya que esto implica mayor rapidez en los traslados; sin embargo los costos de peaje son fuertemente cuestionados dado el mal estado de las autopistas.

*“Las de cuota son mas rápidas, y mas tranquilas para manejar, aparte se acorta la distancia y hay patrullas. ” (G1, Mixto, 24-50, C+)*

*“Para lo que te cobran deberían de tener mejor mantenimiento y mejores materiales.” (G6, Mixto, 35-50, C+)*

# Percepción de las carreteras libres



Se piensa que las vías libres son inseguras, y muy antiguas en su construcción.

*“Son la boca de lobo, nadie te cuida; y aparte ya son muy viejas. (G2, Mixto, 30-40, C)*

*“Están pésimas, el pavimento parece mazapán; y les falta iluminación”. (G3, Mixto, 40-60, D+)*



Son evaluadas negativamente por sus carriles reducidos, y por la poca presencia policiaca.

*“Sientes que los camiones se te echan encima, es un solo carril de ida y vuelta.” (G1, Mixto, 24-50, C+)*

*“ Sólo están los policías fantasmas, son las figuras de cartón a tras de los arboles. “( G2, Mixto, 30-40, C)*

# Percepción de las carreteras de cuota

Predomina la idea de que las carreteras de cuota están desproporcionadas, respecto al costo de las tarifas y los servicios recibidos.

La principal inquietud se relaciona con el deterioro; y el mantenimiento constante de las autopistas.



*“le meten materiales de baja calidad, y no aguanta, por eso tiene que estar bacheando seguido. (G5, Mixto, 35-50, C+)*

*“Si están deficientes las carreteras, pues que bajen las cuotas”. (G4, Mixto, 35-50, D+)*

*“En general son buenas, l o malo son los costos; ”y que siempre están en reparación. (G1, Mixto, 24-50, C+)*

# Carreteras de cuota: principales fortalezas/debilidades

## Fortalezas

- ♦ **Su principal atributo es que ofrecen un gran ahorro de tiempo en comparación de las carreteras libres, y proporcionan mayor seguridad policiaca y de manejo.**

“La ventaja es que le cortas la mitad del tiempo, y te ahorras los topes.” (G5, Mixto, 35-50, C+).

“Nosotras como mujeres vamos mas tranquilas y con confianza por que sabes que hay mas vigilancia”. (G4, Mixto, 35-50, D+)

“Son mas cómodas, puedes salirte al acotamiento; son mas anchas y no te vas por el precipicio”. (G5, Mixto, 35-50, C+)

## Debilidades

- ♦ **Permanece la queja constante en cuanto al alto costo de las tarifas y la falta de servicios.**

“Falta atención vial, sólo los ves en época de vacaciones; los servicios deberían de ser de primera para lo que cobran”. (G1, Mixto, 24-50, C+)

“Los teléfonos de la carretera nunca sirven y algunas grúas te cobran por el arrastre.” (G2, Mixto, 30-40, C)

Existe la percepción de que las carreteras de cuota benefician a gran parte de la República Mexicana, ya que se han acortado distancias y se ha invertido en la infraestructura de las carreteras.

# Representación mental: sobre CAPUFE

Existe la opinión de que es un Órgano Federal encargado de la administración y mantenimiento las carreteras de cuota; así como el responsable de la seguridad en las carreteras.



Es importante resaltar que la percepción sobre esta Institución ha mostrado cambios Significativos, ya que se reconoce que ha mejorado el manejo de las carreteras de cuota; y ha dejado de ser un negocio para particulares.



*“Me vienen a la mente, casetas de cobro, patrullas y mantenimiento de las carreteras”. (G3, Mixto, 40-60, D+)*

*“Han hecho mas obras y mas puentes, ya no se clavan la lana tan fácil.” (G6, Mixto, 35-50, C+)*

*“Es sinónimo de autopistas y viajes de placer a lugares distantes” (G2, Mixto, 30-40, C)*

# **OPINIÓN SOBRE LOS SERVICIOS OTORGADOS**

# Percepción de los servicios otorgados

Existe la certeza de que se tiene derecho a un seguro en caso de accidente automovilístico dentro de las autopistas, sin embargo se sabe que los servicios de emergencia son escasos; y que el pago del seguro es retardado.

## SERVICIOS

Seguro del usuario

Serv. Médicos (ambulancias)

Grúas

Tel. 01 800 Capufe

Mayor conocimiento

“ A mi se me daño el radiador con una piedra, y me pagaron hasta los 5 meses, después del peritaje”. (G5, Mixto, 35-50, C+)

“Sólo se ven ambulancias y grúas en temporada alta”. (G6, Mixto, 35-50, C+)

Menor conocimiento

# Opinión sobre los servicios mal calificados

Cajero de caseta

**Se percibe una actitud de desagrado en la atención al público.**

*“Yo siento que te ponen una carota, hasta me aventaron el dinero...imagínate es la cara de capufe” . (G6, Mixto, 35-50, C+)*

Serv. Mecánico

**Se considera que el servicio de los ángeles verdes es el único e insuficiente.**

*“Tardan en llegar, y luego si te quedas en un kilometro que no les corresponden no te pelan” . (G2, Mixto, 30-40, C)*

Interfon vial

**Existe la seguridad que los teléfonos de emergencia sobre la carretera son inservibles.**

*“No sirven, y nunca los arreglan por que los dañan los vándalos”. (G1, Mixto, 24-50, C+)*

Sanitarios

**Sobresale el estigma de que son baños sucios y abandonos, y que en el mejor de los casos se cobra por el uso de sanitarios limpios.**

*“Siempre están sucios, ya te la sabes, mejor te aguantas a llegar a un mejor lugar aunque te cobren” . (G5, Mixto, 35-50, C+)*

# EXPRESIONES EN ORDEN DE PRESENCIA DE LOS SERVICIOS EVALUADOS

Seguro de usuario

1

“Si es un accidente de varios carros te pagan rápido, pero si eres tu solo te tardan mas de tres meses”. (G5, Mixto, 35-50, C+)

Servicios médicos

2

“En unos tramos si llega la cruz roja, en otros son ambulancias particulares”. (G6, Mixto, 35-50, C+)

Servicio mecánico y de grúas

3

“Las grúas nada mas están estacionadas en las casetas, y cuando te ayudan hasta te cobran”. (G4, Mixto, 35-50, D+)

“A veces hasta te ayudan mas los carritos viejos que andan de mecánicos en la carreteras”. (G3, Mixto, 40-60, D+)

Servicios telefónicos y de consulta

4

“Los teléfonos no sirven y falta mucha información respecto a los servicios, a los que tenemos derecho”. (G2, Mixto, 30-40, C)

“Esperemos que en el 01-800 sea una atención personalizada, y no te manden a un menú de opciones; la pagina de internet habría que verla haber sino es muy aburrida”. (G1, Mixto, 24-50, DF, C+)

**Existe falta de interés respecto a los servicios de consulta e información que otorga CAPUFE, ya que se consideran distantes y poco prácticos.**

# Desinformación y confusión sobre los servicios:

WWW.capufe.gob.  
mx



**Se da por hecho que existe la pagina de internet, pero que ésta es poco atractiva, igual que todos los sitios de dependencias de gobierno.**

“La tendrían que hacer interesante para que la consultemos; yo si quiero veo otras para buscar hoteles”. (G3, Mixto, 40-60, D+)

“Estaría bien que estuvieran los tramos carreteros y la estimación de costo de casetas para nuestro viaje; y ya no tardarnos tanto al pagar ”. (G5, Mixto, 35-50, C+)

Tel. 01 800 capufe



**Se desconoce el servicio del 01 800, y se piensa que existen zonas en la carretera donde sería inútil el servicio. (Falla en la señal a celulares)**

“Si los teléfonos de la carretera no sirven y no te entra la señal a tu celular que haces”. (G6, Mixto, 35-50, C+)

“No sabemos si el 01 800, es para quejas o para servicios de auxilio”. (G4, Mixto, 35-50, C)

# **PERCEPCIONES POR TRAMOS CARRETEROS**

# Autopista México-Querétaro

## FORTALEZAS

- ♦ Es considerada como una autopista recta y con un buen diseño (buena vista)
- ♦ Se piensa que es una carretera con carriles amplios y de pavimento renovado
- ♦ Existe la percepción de que es la autopista donde se usa la Tarjeta IAVE con mayor frecuencia
- ♦ Se cree que es una carretera rápida y con buen manejo para los conductores

*“La México - Querétaro esta bien por que te ahorras un buen de tiempo y es recta”. (G1, Mixto, 24-50, C+)*

*“Creo que un tramo antes de la caseta lo cambiaron por cemento hidráulico”. (G5, Mixto, 35-50, C+)*

*“Ahí la tarjeta IAVE la usan mucho, creo es la misma caseta para los camiones pesados” (G3, Mixto, 40-60, D+)*

# Autopista México-Querétaro

## DEBILIDADES

- ♦ Se piensa que la circulación de camiones de carga por esta ruta, afecta considerablemente el estado de la carretera; ya que es una de las principales rutas de transporte del país.
- ♦ Se cree que es una de las carreteras con menor flujo en sus casetas.
- ♦ Existe la opinión de que se carece de señalamientos claros y oportunos

*“Los tráileres bajan con toda la carga; y ya fastidieron el pavimento”. (G5, Mixto, 35-50, C+)*

*“El problema es que hay mucho flujo de camiones, creo que le dicen el ombligo de México”. (G6, Mixto, 35-50, C+)*

*“Hay pocos señalamientos y no están con anticipación, cuando menos lo sientes, ya te pasaste”. (G1, Mixto, 24-50, C+)*

# Autopista México-Puebla

## FORTALEZAS

- ♦ Es considerada como una de las autopistas con mayores cambios durante los últimos años
- ♦ Se cree que ha mejorado en fluidez y señalización
- ♦ Existe la opinión de que ha aumentado el número de sus casetas

*“Ya la arreglaron en la entrada la ampliaron, y casi la dejaron nueva”. (G3, Mixto, 40-60, D+)*

*“Era una carretera de ida y vuelta, como si fuera libre; ahora ya pasas de volada.” ( G3, Mixto, 40-60, D+)*

*“Lo mejor son sus casetas, ya son más casetas las que te cobran”. (G6, Mixto, 35-50, C+)*

# Autopista México-Puebla

## DEBILIDADES

- ♦ La zona de pendientes y el pavimento resbaloso son sus principales problemas
- ♦ Es considerada una de las autopistas mas estresantes en su manejo, ya que la entrada o salida de ésta, por la calzada Ignacio Zaragoza es demasiado tardada
- ♦ Es recordada por ser la carretera con mayor número de accidentes

*“La bronca son las curvas, y en la entrada por la Zaragoza. (G3, Mixto, 40-60, C)*

*“La zona de accidentes es en Rio frio, por que esta frio y chicloso el pavimento”. (G3, Mixto, 40-60, D+)*

*“Te empiezas a angustiar desde la entrada, y luego hay un tramo donde falta iluminación; eso es peligroso para camino”. (G1, Mixto, 24-50, C+)*

# Autopista México-Acapulco

## FORTALEZAS

- ♦ Se opina que es la autopista con mejor diseño en su planeación y con una gran inversión de infraestructura
- ✓ Resalta el tramo México-Cuernavaca, como el mejor de la autopista del Sol
- ♦ Es reconocida por el ahorro en tiempo y distancia, en comparación con la carretera libre

*“La más espectacular es la del Sol, por sus puentes y túneles”. (G2, Mixto, 30-40, C)*

*“Es de las primeras en tener planeación de primer mundo, no le pide nada a las de Estados Unidos”. (G2, Mixto, 30-40, C)*

*“El mejor tramo esta de México a Cuernavaca, yo le pongo 9 de calificación ”. (G1, Mixto, 24-50, C+)*

# Autopista México-Acapulco

## DEBILIDADES

- ♦ El alto costo de las cuotas, y el mantenimiento constante de algunos tramos de la autopista, son el primer comentario y queja de los usuarios
- ♦ Se pone en duda la calidad de los materiales utilizados en la construcción de dicha autopista
- ♦ Es considerada como la peor flujo de casetas, especialmente en periodos vacacionales

*“Te cobran una lana y los servicios son pésimos, el tramo de Palo Blanco siempre está en reparación, y ahora hasta de ida y vuelta en un solo carril. (G3, Mixto, 40-60, C)*

*“La del Sol , no tiene nada de Sol, tienes que ir rezando para que no te pase nada”. (G2, Mixto, 30-40, C)*

*“Para pasar la caseta, ya de regreso, a veces te tardas hasta 3 horas”. (G1, Mixto, 24-50, C+)*

# Autopista Chamapa-Lecheria

## FORTALEZAS

- ◆ Es considerada el tramo carretero de mas reciente construcción y de gran beneficio para evitar el tráfico de la zona (norte) del área metropolitana
- ◆ Es evaluada como una vía rápida y con buena anticipación en sus señalamientos
- ◆ Es una autopista de uso cotidiano y obligado para actividades laborales

“Esta buena la carretera tiene buenos señalamiento e iluminación” (G6, Mixto, 35-50, C+)

“ Tiene buen diseño y es rápida, puedes hacer poco tiempo a tu chamba” (G6, Mixto, 35-50, C+)

“Para las mujeres esta muy bien por que tiene carriles amplios y pasan menos camiones”  
(G5, Mixto, 35-50, C+)

# Autopista Chamapa-Lecheria

## DEBILIDADES

- ♦ Se piensa que el costo de la caseta es alto para los kilómetros recorridos
- ♦ Se percibe como un libramiento de lujo y de uso exclusivo de fraccionamientos residenciales
- ♦ Es considerada como una autopista con falta de vigilancia y peligrosa en horario nocturno

“Ya en la noche la piensas dos veces para cruzar por este libramiento” (G6, Mixto, 35-50, C+)

“ Esta muy solo la carretera faltan patrullas y auxilio vial” (G6, Mixto, 35-50, C+)

“Lo mas que ves son los niños ricos de Interlomas corriendo sus carrazos” (G5, Mixto, 35-50, C+)

# Autopista Maravatio-Zapotlanejo

## FORTALEZAS

- ♦ Se considera un tramo carretero seguro y en general con buen flujo vial
- ♦ Es la principal carretera que atraviesa gran parte del estado de una manera directa
- ♦ Se piensa que es una autopista que ha logrado permanecer inmune ante los hechos de inseguridad y narcotráfico.

“Si no quieres ver en una balacera entre federales y narcos, vete por la pista” (G4, Mixto, 35-50, D+)

“ Es rápida, y en poco rato ya estas del lado de Zapotlanejo ” (G4, Mixto, 35-50, D+)

“Aunque tiene problemas de señalamiento no se hace embotellamiento, ni colas” (G5, Mixto, 35-50, C+)

# Autopista Maravatio-Zapotlanejo

## DEBILIDADES

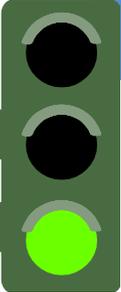
- ♦ Se piensa que el costo de los servicios es desproporcionado a los beneficios recibidos.
- ♦ Aunque es considerada como una alternativa para la inseguridad que se vive en las carreteras federales, se pone en tela de juicio la acción de la policía federal. (mención de elementos corruptos)
- ♦ Pese a que es administrada por una compañía particular existe la queja constante de la falta de señalamientos y servicios de emergencia.

“Deberían de mejorar los señalamientos y la atención, no se notó el cambio ” (G4, Mixto, 35-50, D+)

“ Las patrullas nada mas te están esperando para revisión y no te dan ningún auxilio” (G4, Mixto, 35-50, D+)

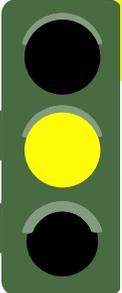
“Cobran como si de verdad fuera de primera, te están estafando, pasando la caseta inician los baches ” (G2, Mixto, 30-40, C)

# Ranking de evaluación por Tramos Carreteros



## Valoración (positiva) México– Querétaro

- Una autopista recta y con secciones de concreto hidráulico
- De buen diseño, carriles amplios y con presencia policiaca



## Luz amarilla México–Puebla

- Relativamente nueva, pero con tramos peligrosos de derrape
- Pese al tráfico en sus casetas se considera una autopista fluida



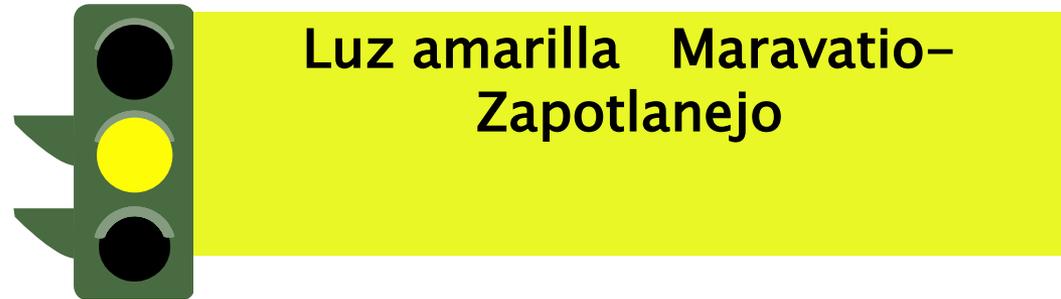
## Evaluación (negativo) México–Acapulco

- Con cuotas de peaje altas y mantenimiento permanente (una molestia)
- Mala fama y preocupación por accidentes provocados en derrumbes
- ✓ **Se rescata el tramo México-Cuernavaca por ser el mas vigilado, con mejores señalamientos y menos accidentes**

# Ranking de evaluación por Tramos Carreteros



- Fácil en su conducción y relativamente nueva
- Se considera una carretera corta y rápida, y con de costo no muy elevado



- Rechazo a las autoridades federales y demanda de otros servicios de seguridad
- La alternativa ante los altos índices de narcotráfico en carreteras federales

**EVALUACIÓN DE LA  
CAMPAÑA  
PUBLICITARIA  
“VIVE TUS  
VACACIONES”**

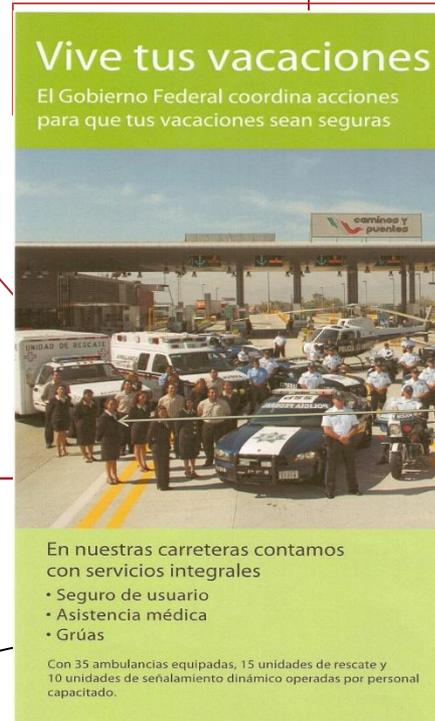
# Evaluación semiótica del cartel

Al encontrarse con la frase de campaña el usuario presenta buena recordatorio del cartel.

La imagen comunica la integración de un *equipo* de instituciones “aceptado” y al servicio de los paseantes.

La imagen del **estereotipo** de servidores federales, disminuida por la presencia de servicios médicos.

Evaluación positiva y de alto impacto de los servicios ofrecidos y del 01-800



La publicidad ofrece un buen posicionamiento “informativo” de los servicios otorgados al hacer uso de las carreteras de cuota.

Se observan personajes reales

- Con valores personales (actitud de servicio)
- Buena presencia (contar con uniforme proporciona Identidad Institucional)

# Evaluación de contenido

ACEPTACIÓN ALTA DEL MENSAJE

El Gobierno Federal coordina acciones para que tus vacaciones sean seguras  
Vive tus vacaciones

ACEPTACIÓN ALTA DEL MENSAJE

En nuestras carreteras contamos con servicios integrales  
01 800 CAPUFE 1  
2 2 7 8 3 3 1  
[www.capufe.gob.mx](http://www.capufe.gob.mx)

ACEPTACIÓN MEDIA DEL MENSAJE

Con 35 ambulancias equipadas, 15 unidades de rescate y 10 unidades de señalamiento dinámico operadas por personal capacitado.

- Seguro de usuario
- Asistencia médica
- Grúas

Existe la duda permanente entre los usuarios, acerca de la cantidad de equipo y personal; en relación a que si se trata de un servicio por tramo carretero o a nivel nacional

# **RECOMENDACIONES**

# Recomendaciones

- ▶ Destacar los beneficios obtenidos en materia de tiempo y distancia al circular por las carreteras de cuota.
- ▶ Renovar señalamientos con mayor iluminación para reforzar una de las ventajas principales al viajar en autopistas de CAPUFE.
- ▶ Se recomienda mantener la frase "Vive tus vacaciones", pero utilizando y alternado otro mensaje, como *\*Vive y confía en tus carreteras todo el año\**. (conceptos tales como tranquilidad y seguridad serán bien aceptados)

# Recomendaciones

- ▶ Diseñar una estrategia de comunicación que recuerde los tramos carreteros renovados, y el uso de nuevas vías CAPUFE. (posicionar la inversión de infraestructura y servicios)
- ▶ Comunicar promociones e incentivos por el uso de las carreteras de cuota, para viajeros frecuentes.
- ▶ Mantener una buena imagen institucional, a través de la actitud y vocación de servicio. (poner especial atención en el trato al usuario)

# Recomendaciones

- ▶ Promover los servicios integrales que se tienen con instituciones como PFP, Ángeles Verdes y servicios de emergencia.
- ▶ Reforzar la comunicación publicitaria con la presentación del personal de atención a usuarios, para renovar el vínculo de cercanía y comunicación desgastado. (telefonistas y cajeros bien presentados)
- ▶ Sobre el 01 800 es necesario destacar que se trata de una atención personalizada “diferente” y con respeto al usuario, ya que existe una carga negativa de desconocimiento y estigma hacia los servicios de atención primaria. (centro de atención telefónica/ sin menú de opciones)

# Recomendaciones

- ▶ Es necesario presentar una campaña sobre los límites de velocidad y las nuevas medidas de seguridad que se tiene en las carreteras de cuota para evitar accidentes. Ya que existe un segmento del público que las considera como vías cortas y rápidas para correr.
- ▶ Crear un canal de comunicación alternativo al típico de revistas, periódicos y espectaculares: como lo podrían ser suplementos turísticos, guías roji y otros documentos de uso automovilístico para “informar”, sobre los servicios a los que se tiene derecho por circular en autopistas CAPUFE.

# Recomendaciones

- ▶ Reforzar el posicionamiento de la página Web CAPUFE, ya que es un medio de penetración alto y efectivo, para cuestiones informativas. (cabe mencionar que muchas de las propuestas hechas por los usuarios, en cuanto a contenido, ya se encuentra en el sitio de internet; sin embargo es necesario presenta la página en otros canales “cyber- informativos”)
- ▶ Consolidar una Identidad Institucional que trascienda más allá de campañas prescriptivas, resaltando la seguridad y comodidad que se tiene al viajar por las vías de cuota, en favor de una imagen socialmente responsable. (contención en momentos de siniestros)