

VIVE MÉXICO
En estas vacaciones, viaja seguro.

- Revisa que tu auto esté en buenas condiciones.
- Respeta los señalamientos y los límites de velocidad.
- Usa el cinturón de seguridad.
- No manejes cansado ni bajo los efectos del alcohol.



GOBIERNO FEDERAL
SCT
Vive Mejor

50 AÑOS
caminos y puentes federales

VIVE MÉXICO
En estas vacaciones, viaja seguro.

Estudio Cualitativo Evaluación de la campaña “Vive tus vacaciones”

- 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- Opinión sobre CAPUFE**
- 7- Opinión sobre los servicios otorgados**
- 8- Evaluación de los tramos carreteros**
- 9- Evaluación de la campaña publicitaria “En estas vacaciones, viaja seguro”**
- 10- Recomendaciones/ Modelo y Esquema de filosofía de servicio**

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 el análisis más profundo de los participantes, ya que de esa manera externan aspectos cognitivos y afectivos sobre los temas a tratar, que en otras condiciones no se expresarían.

- *(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)

- Se realizaron sesiones de grupo en las ciudades de Cuernavaca, Querétaro, Acapulco, Puebla y D.F. del día 26 de noviembre al 2 de Diciembre del 2009, 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 35 a 50 años de edad, habitantes de Querétaro; usuarios del tramo, México-Querétaro, N.S.E. D+
G4:	Mixto, de 35 a 50 años de edad, habitantes de Puebla; usuarios del tramo, México-Puebla, N.S.E C+
G5:	Mixto, de 35 a 50 años de edad, habitantes del D.F. y Estado de México; usuarios del tramo, Chamapa-Lecheria, N.S.E C+

PERCEPCION DE LAS CARRETERAS DE CUOTA EN MÉXICO

Panorama general de las carreteras

7

• Imagínesse que llegara hoy una persona de otro país y quisiera saber como son las carreteras de cuota en México, ¿qué le contarían?

Se cree que las carreteras del país son peligrosas, en materia de diseño y seguridad al manejar, ya que siempre se encuentran en mantenimiento correctivo.

Las carreteras libres son identificadas como vías de comunicación problemáticas, con demasiados accidentes y asaltos durante cualquier época del año

“Son carreteras con muchas curvas y estrechas, siempre hay accidentes. ” (G1, Mixto, 24-50, C+)

“Son como la muerte, la mismas gente del poblado te pone piedras, como no hay patrullas ” (G5, Mixto, 35-50, C+)

Se considera que los costos de peaje son altos, sin embargo son evaluadas como rutas rápidas que acortan distancias y proporcionan seguridad para los viajeros .

“la autopista es mucho mejor ,aunque me duela el codo prefiero llegar a tiempo para dormir a los niños .” (G4, Mixto, 35-50, C+)

“Son carreteras más protegidas y rápidas , me dan garantía ” (G1, Mixto, 24-50, C+)

Parámetro Investigación

- Que opinan de las carreteras libres

Son carreteras recordadas por su mal diseño y pésimos señalamientos.

“Nos salimos de la carretera, no había líneas de acotamiento ” (G3, Mixto, 35-50, D+)

Son calificadas como riesgosas por su poca vigilancia, y nulo mantenimiento.

“me bajé del carro y casi me voy a la barranca, aparte parece campechana, están llenas de hoyos” (G1, Mixto, 24-50, C+)

Percepción de las carreteras de cuota

9 • Que opinan de las carreteras de cuota

Se piensa que las vías de cuota son la mejor opción para viajes familiares y de trabajo, sin embargo existe la queja constante sobre el costo y el servicio recibido.

La principal característica, es que son vías que acortan distancias y favorecen el desplazamiento rápido.

“Están muy caras, no van de acuerdo al salario mínimo”. (G4, Mixto, 35-50, C+)

“Son buenas, pero que baje la cuota...estamos en crisis”. (G3, Mixto, 35-50, D+)

“Es lo mejor para viajar con la familia, pero son caras y siempre las están arreglando (G1, Mixto, 24-50, C+)

•¿Cuándo hablamos de Caminos y Puentes Federales (CAPUFE) que es lo primero que se le viene a la mente?

Qué es CAPUFE...

Se considera que es una empresa/entidad del gobierno federal que construye y cuida de las carreteras de cuota.

Característica:

Institución oficial dependiente de la Secretaría de Comunicaciones y Transporte



“para mi es gobierno, es un organismo de la Secretaria de Comunicaciones . (G3, Mixto, 35-50, D+)

Cualidades:

Servicio de calidad



“Han hecho mas puentes, están construyendo carreteras.” (G4, Mixto, 35-50, C+)

Atención inmediata



“Es sinónimo de entrada de dinero, pero si quiera que te atiendan bien” (G2, Mixto, 30-40, C)

Orientación en caso de accidente



“debo de sentir que están para respaldarme , que están de mi lado” (G3, Mixto, 35-50, D+)

OPINIÓN SOBRE LOS SERVICIOS OTORGADOS

Percepción de los servicios otorgados

12

¿Conoce los servicios a los que tiene derecho cuando recorre una carretera de cuota?

Se sabe de la existencia de los servicios de emergencia, pero se duda de la capacidad de respuesta inmediata, así como del pago del seguro.

•Incertidumbre del pronto pago

Seguro del
usuario

“Fui a Cuernavaca y no me querían pagar el golpe de una piedra, hasta que le hablé a un cuate de Imbursa, así me pagaron de volada . (G5, Mixto, 35-50, C+)

Ambulancias

•El servicio de ambulancias y grúas es considerado como un beneficio que proporciona tranquilidad

Grúas

“Ya son grúas nuevas, eso habla de que se están preocupando por nosotros, pero a veces hay tres en un sólo lugar...deberían distribuirlas mejor, para que lleguen rápido” (G1, Mixto, 24-50, C+)

Tel. 01 800
CAPUFE

•Sobre el servicio telefónico: 01-800-990-39-00

“Es un servicio que no sabemos cómo funciona, quién sabe si te contesten en una emergencia, mejor le hablo a mi seguro” (G5, Mixto, 35-50, C+)

¿Cuándo planea un viaje utiliza internet para buscar hoteles y servicios?

Los servicios otorgados a través de la página de internet son poco conocidos y consultados

Servicios por Internet

WWW.CAPUFE.GOB.MX

¿Conoce los servicios **Traza tu Ruta** y **Alerta Carretera** que CAPUFE ofrece en su página de Internet?

Traza tu Ruta

Alerta Carretera

“hasta ahorita que lo mencionan, si ya pusieron el huevo, pues que lo cacaraqueen” (G3, Mixto, 35-50, D+)

PERCEPCIONES POR TRAMOS CARRETEROS

Autopista México-Querétaro

FORTALEZAS

- ◆ Es considerada una autopista con buen diseño y con pocos tramos en reparación.
- ◆ Se cree que es una carretera rápida y de buenos señalamientos.

“La México - Querétaro está mejor planeada, recta y con señalamientos grandes”. (G1, Mixto, 24-50, C+)

“Creo que es la autopista que casi no tiene tramos en reparación ”.(G3, Mixto, 35-50, D+)

“Esa no está tan cara como la de Chamapa, es más decente el cobro” .(G3, Mixto, 35-50, D+)

Autopista México-Querétaro

DEBILIDADES

- ◆ El mantenimiento del tramo “Palmillas” aparece como el comentario constante de parte de los usuarios, en relación al costo-beneficio
- ◆ Es considerada como la de mayor flujo con transporte de carga

“Te cobran 62 pesos por un tramo donde se reduce a un carril , que les pasa.” (G3, Mixto, 35-50, D+)

“La de Querétaro es exclusiva para los camiones, deberían echarle unos 20 centímetros de pavimento para que aguante, y cobrarles un impuesto mas a los cargueros” (G2, Mixto, 30-40, C)

“Por esa ruta se salen todos los embarques y carros grandes rumbo al norte de la república” (G3, Mixto, de 35 a 50, D+)

Autopista México-Puebla

FORTALEZAS

- ◆ Es una autopista reconocida como de las mejores, pese al gran problema de conexión con el distrito federal.

“Ya la arreglaron es una de las mejores, se maneja bien”. (G4, Mixto, 35-50, C+)

“Saliendo del DF, te vas mas rápido, casi por Río Frío es donde avanzas más” (G5, Mixto, 35-50, C+)

- ◆ Se considera que los costos no son tan altos de acuerdo a los Km. recorridos

“Está buena, está equilibrado el costo con los tramos recorridos” (G4, Mixto, 35-50, C+)

Autopista México-Puebla

DEBILIDADES

- ◆ Existe molestia sobre los trabajos de repavimentación en el tramo Cholula- Estadio de futbol.
- ◆ Se considera un problema grave la zona de accidentes en el tramo de la planta automotriz VW, al grado de proponer un libramiento especial.

“Es una bronca pasar de Cholula para el estadio, yo hago 15 min. a mi lugar de trabajo, ahora me aviento 45 min.” (G4, Mixto, 35-50, C+)

“los monitos que están trabajando en el tramo de la VW, ocasionan accidentes y llevan una eternidad” (G4, Mixto, 35-50, C+)

Autopista Cuernavaca-Acapulco

FORTALEZAS

- ◆ Es reconocida como la autopista más moderna, y la cual evita recorrer grandes distancias, en comparación con la carretera federal para Acapulco.
- ◆ Pese al estigma de autopista cara, es considerada como la de mejor vista y disfrute
“Es la mas panorámica, con los puentes ya te sientes en otro mundo ”. (G2, Mixto, 30-40, C)

“por la Federal te avientas mas de 6 hrs...es un martirio si te toca un camión adelante” (G2, Mixto, 30-40, C)

“Es de las mejores en materia de diseño y rápido llegamos a la playa, lastima de lo que te andan cobrando” (G5, Mixto, 35-50, C+)

DEBILIDADES

- ◆ Es el tramo carretero más estigmatizado por la reparación constante de baches y derrumbes.
- X Se asegura que es la carretera más cara del país y también la más accidentada.

“Siempre está en reparación, de Chilpancingo a Acapulco, es lo peorcito” (G2, Mixto, 30-40, C)

“Cómo es posible que me atraviesen un muro de contención, si se supone que estoy pagando la mejor autopista y por mi seguridad “ (G2, Mixto, 30-40, C+)

Autopista México-Cuernavaca

FORTALEZAS

- ◆ Es identificada como la mejor en mantenimiento y la más vigilada.

“Es la que más me gusta, pocas veces está dañada, y siempre están los guapos de la federal de caminos ”. (G1, Mixto, 24-50, C+)

- Se recuerda por la presencia de los servicios de emergencia y la publicidad de CAPUFE.

*“Son como retenes, pero de atención en caso de accidente , es como campaña de CAPUFE”
(G5, Mixto, 35-50, C+)*

*“ En esas caseta hacen caravanas para vigilar, y cuidan de la gente para que no tomen”
(G1, Mixto, 24-50, C+)*

Autopista México-Cuernavaca

DEBILIDADES

- Se piensa que es la de peor flujo en casetas de cobro durante la temporada vacacional

“me he tardado hasta tres horas en llegar a la caseta, mejor te pasas a la Federal “. (G3, Mixto, 35-50, D+)

- Se cree que es donde más corren los automovilistas, rebasando los límites de velocidades.

“después de Tres Marías le meten, parece que los vienen siguiendo”. (G1, Mixto, 24-50, C+)

Autopista Chamapa-Lechería

FORTALEZAS

- ♦ Es mencionada como la autopista más reciente en su construcción.

“Es de lo mejor ...está nuevecita, claro, para los de Santa Fe ”. (G5, Mixto, 35-50, C+)

“Conecta Santa fe, Lomas Verdes e Interlomas; es como un distribuidor nuevo para los que viven en esa zona” (G1, Mixto, 24-50, C+)

- ♦ Fue evaluado como uno de los tramos carreteros con menos trabajos de reparación.

“Ésa no tiene problemas, creo una sola vez la han reparado“ (G5, Mixto, 35-50, C+)

Autopista Chamapa-Lechería

DEBILIDADES

- ◆ Se expresa que carece de señalamientos oportunos y que es demasiado cara para los kilómetros recorridos.

“es carísima, más que la de Acapulco, y para bajar a Santa Fe, no se sabe y está peligroso “. (G5, Mixto, 35-50, C+)

“Faltan señalamientos en Interlomas y aparte es el tramo más caro que hay” . (G5, Mixto, 35-50, C+)

- Se cree que el sistema de cobro es el más deficiente y confuso.

“tienes que conocer bien esa autopista, si te pasas ya tienes la cola de carros encima... se ahorran lo de la persona que cobra”.(G1, Mixto, 24-50, C+)



Valoración (positiva) México– Querétaro

- Una autopista con buen diseño y de carriles amplios.
- Con poca presencia de hombres trabajando.




Luz amarilla México–Puebla

- Insegura por los tramos en reparación (VW-Cholula).
- Autopista fluida, pero de pavimento resbaloso.



Cuernavaca–Acapulco

- La relación de costo- beneficio es desproporcionada (molestias por mantenimiento permanente)
- Estigma fuertemente arraigado en la percepción de los usuarios
- Preocupación por la falta de planeación (tiempos y movimientos de obras).



Valoración
(positiva)
México-
Cuernavaca

- De costo no muy elevado
- Se percibe como la de menos problemas en materia de pavimento



Luz amarilla Chamapa-
Lechería

- Rechazo "total" a las altas tarifas
- Se le compara en cuanto a costos con la autopista del Sol.
- Sin problemas de seguridad

EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA PUBLICITARIA

“Vive tus vacaciones”

Campaña conocida

PRESCRIPTIVOS

- Revisa que tu auto esté en buenas condiciones.
- Respeta los señalamientos y los límites de velocidad.
- Usa el cinturón de seguridad.
- No manejes cansado ni bajo los efectos del alcohol.

VIVE MÉXICO
En estas vacaciones, viaja seguro.

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
GOBIERNO FEDERAL
SCT

camión y puentes
VEHÍCULO UTILITARIO SCT
www.capufe.gob.mx

Si tienes alguna emergencia marca al 01 800 910-3900 y te apoyamos las 24 horas
www.gobiernofederal.gob.mx www.sct.gob.mx www.capufe.gob.mx

50 años
camión y puentes
federales

Vivir Mejor

Personalización de los servicios

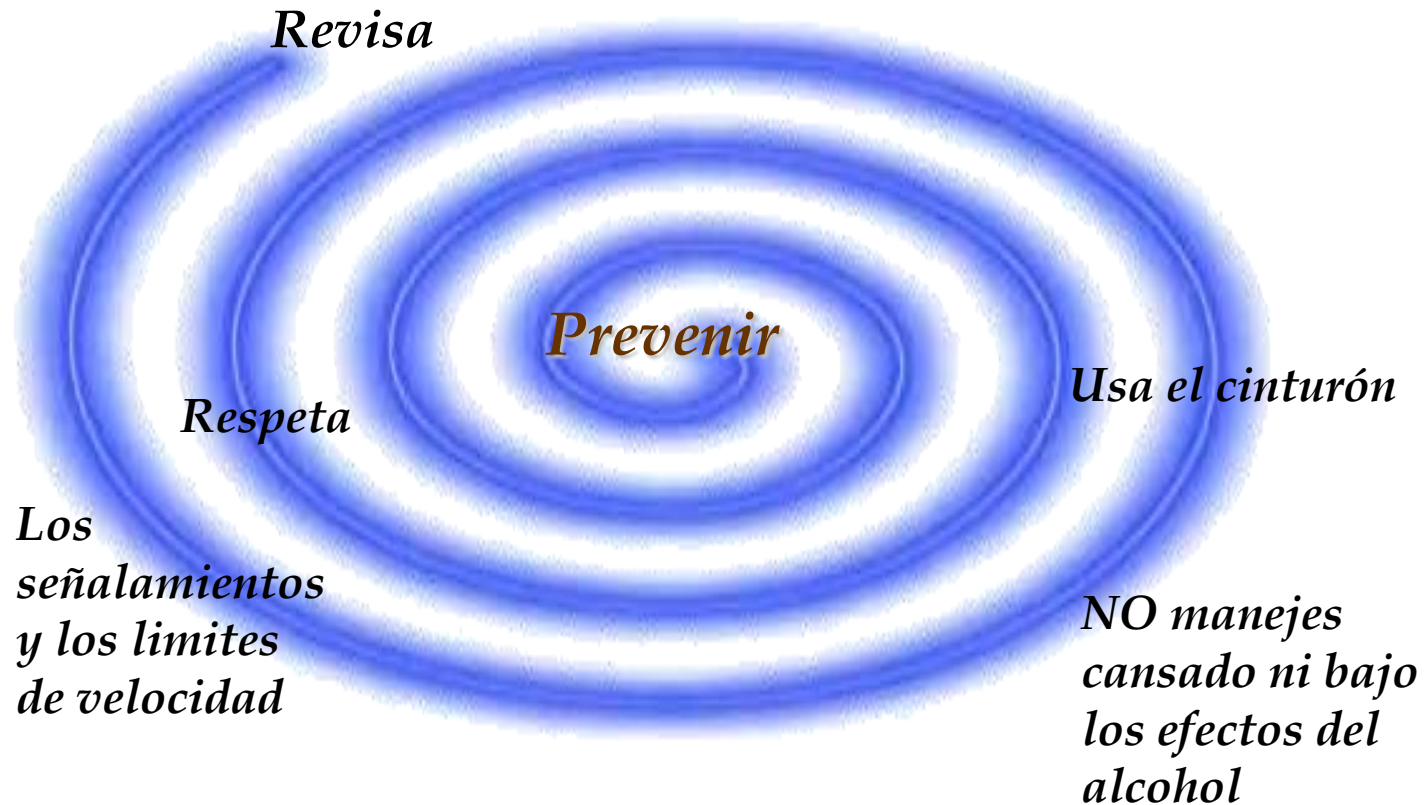
Parámetro Investigación

Emisión	Recepción
<p>Campaña a nivel nacional</p> <p><i>“Vive México”</i></p>	<p><i>“es como la campaña turística del gobierno, yo si la conozco”</i></p> <p><i>“nos invitan a disfrutar de nuestro México, son comerciales”</i></p>
<p>Personalización del equipo de servicio</p> <p><i>“Imagen de equipo”</i> personas junto a la grúa</p>	<p><i>“son un equipo para ayudar en las carreteras: esta uno de seguridad, la doctora y el de la grúa</i></p> <p><i>“son el equipo que trabaja en las autopistas”</i></p>
<p>Frases: recomendaciones para un viaje seguro</p>	<p><i>“es algo que ya sabemos, pero está bien que nos recuerden, es por nuestra seguridad”</i></p>
<p><i>“Revisa, Respeta, Usa”</i></p>	<p><i>(G5, Mixto, 35-50); (G1, Mixto, 24-50); (G4, Mixto, 35-50)</i></p>

La frase **“Vive México”** transmite respaldo y presencia del gobierno federal en la campaña **“En estas vacaciones, viaja seguro”**.

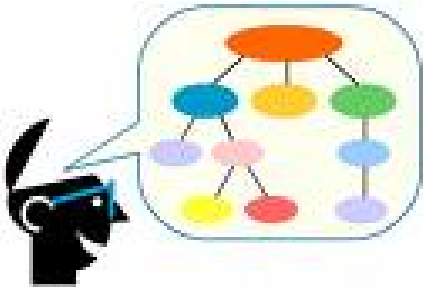
✓ **Fueron evaluados como mensajes que van de la mano.**

Que tu auto esté en buenas condiciones

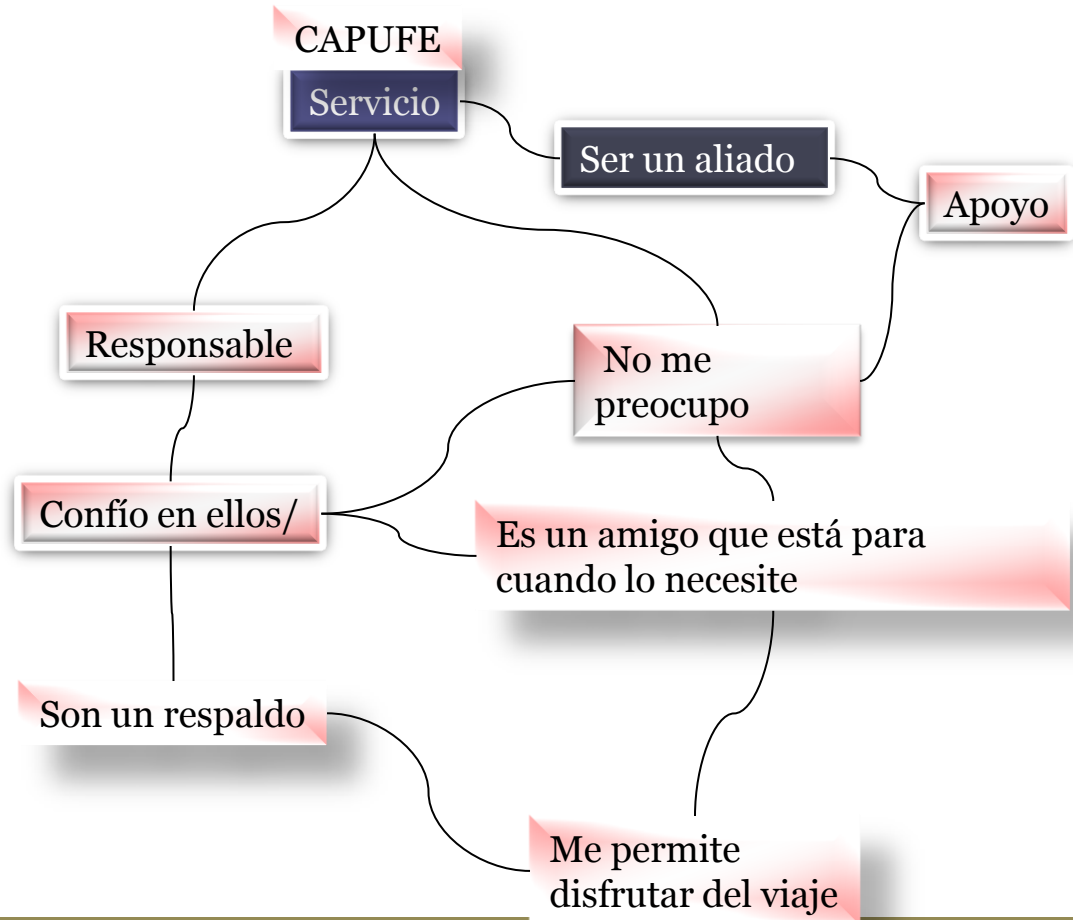


Los mensajes preventivos, hablan de responsabilidad y consciencia en los usuarios de las carreteras de cuota, sin embargo fueron valorados como una comunicación poco innovadora.

Comunicar: *Filosofía de Servicio*



*Estructura
Cognitiva
del usuario*



Parámetro Investigación

COMUNICAR:

Beneficios

Incrementar la difusión y presencia del mensaje “Confianza”
a través de :



Orientación – sobre los servicios de la pagina de Internet



Atención inmediata en caso de accidente

Enriquecer los niveles de cercanía con el usuario



Contrarrestar la imagen de servicio “deficiente”

RECOMENDACIONES

- ▶ Resaltar la confianza y beneficios que otorga CAPUFE en materia de auxilio vial y respaldo inmediato a través de estrategias retóricas y técnicas de persuasión.
- ▶ Plantear valores institucionales: seguridad y atención al viajar en autopistas de cuota.
- ▶ Se recomienda posicionar la experiencia de “vacaciones”, junto con frases como “vete por la segura...en las autopistas de cuota”.
- ▶ Configurar el escenario de los mensajes de acuerdo a un espacio de tranquilidad y credibilidad.

- ▶ Reforzar la presencia de los servicios otorgados en la página Web de CAPUFE, para consolidar un espacio virtual interactivo y amigable en estrecho vínculo con los viajantes. De tal forma que los mismos funcionarios de la SCT pudieran entrar en contacto permanente con las personas a través de un foro interactivo.
- ▶ Recabar y jerarquizar la información para organizar una base de datos.
- ▶ Consolidar una Identidad de Producto/ Servicio que trascienda las campañas prescriptivas, para comunicar la actitud de servicio y respaldo en momentos de incertidumbre/ contingencia vial. (CAPUFE: un aliado en las carreteras)

- ▶ Se propone un “blog” de vinculación ciudadanía-CAPUFE que al ser una herramienta de fácil acceso, cualquier persona puede participar en la publicación de contenidos, comentarios y propuestas, con grados de libertad mayores a los de otros espacios institucionales.

EVALUACION CONTINUA DE LOS SERVICIOS

