

# Resumen Ejecutivo

## *Evaluación de la Campaña Institucional y de Satisfacción de Usuarios de Autopistas para*



**caminos y puentes  
federales**

## Informe Cualitativo

Diciembre de 2010

## Objetivo

Conocer la opinión y nivel de satisfacción de los usuarios de las autopistas: *México-Querétaro; México-Cuernavaca; Cuernavaca-Acapulco; México-Pachuca y México-Puebla* sobre los servicios que brinda CAPUFE.

## Metodología

- **Población objetivo.** Hombres y Mujeres de **20** a **45** años, que al menos hayan viajado una vez en los últimos **3** meses por las autopistas de interés
- **Distribución de los Grupos.** Fecha de realización: del 29 de noviembre al 3 de diciembre de 2010.

Ciudad	No. de Sesiones	Usuarios de la autopista:	Fecha y Hora	Perfil general
Querétaro	1	México-Querétaro	29 nov 18:00 hrs.	Hombres y Mujeres de 20 a 45 años, que al menos hayan viajado una vez en los últimos 3 meses por las autopistas de interés
Distrito Federal	1	México-Pachuca	30 nov 17:00 hrs	
Puebla	1	México-Puebla	01 dic 18:00 hrs	
Cuernavaca	1	México-Cuernavaca	02 dic 18:00 hrs	
Acapulco	1	Cuernavaca-Acapulco	03 dic 18:00 hrs	
<b>Total</b>	<b>5</b>			

### Nota Metodológica

Es importante mencionar que se llevó a cabo un grupo por tramo evaluado, de tal suerte que los hallazgos y conclusiones se deberán tomar con las reservas del caso.

# Autopista México - Pachuca

SERVICIOS	COMENTARIOS DE LOS USUARIOS	EVALUACIÓN
<b>Servicios en Carretera</b>		
Barrera Central	Útiles, en buen estado y con buena ubicación	✓
Teléfonos de emergencia	Saben que existen, son visibles, pero no han sido requeridos	✓
Retornos	Mal señalizados y pocos, consideran que faltan algunos más	X
Rampas de emergencia	No existen y por ser una recta, no es requerida	NA
Pozos de agua	Saben que existen, son visibles, pero no utilizados	✓
Radares de velocidad	No existen, pero consideran que pueden ser buenos en rectas donde se corre rápido	NA
Bandas de Alerta	No existen, pero consideran que pueden ser buenos por las condiciones de la autopista	NA
Muros de contención	Por las características de la autopista no lo requiere	NA
Señalización	Percepción que en salidas y entradas son insuficientes	X
Señalamiento en obras	Son suficientes, pero deberían estar ubicados oportunamente (antes)	X
Auxilio Vial (Grúas)	Saben que tienen derecho al servicio, pero existe la percepción de que casi no hay	X
Patrullaje	Muy mala percepción de la seguridad en general. Plano ideal: vigilancia y apoyo en los servicios carreteros. Su principal deber la seguridad pública, que cumplan y hagan cumplir las medidas de seguridad	X
Seguro de usuario	Saben que tienen derecho, confían y quienes lo han utilizado se muestran satisfechos. La responsabilidad de CAPUFE contratar un seguro bueno.	✓
<b>Equipamiento</b>		
Mantenimiento	En constante reparación, que sólo remedia pero no soluciona realmente	X
Diseño e ingeniería	Es una gran recta, es un camino sin complicación	✓
<b>Atención en la Caseta</b>		
Tiempo para cruzar la caseta	El pago es ágil, rápido y la espera poca	✓
Trato del cajero	Amables en general. El trato es bueno, se agradece el saludo, pero no es obligatorio.	✓
Eficiencia	No hay errores en los cobros, pero se agradecería que pudieran dar información general o que canalicen con la instancia adecuada. La facturación también es eficaz	✓
<b>Servicios en Caseta</b>		
Baños	Limpios pero que sean gratuitos	✓
Tiendas y Restaurantes	Existen, son apreciados, pero consideran que CAPUFE debe regular los precios pues son considerados altos.	X
Asistencia Médica (Paramédicos)	Es un servicio que saben que existe, pero no lo han visto ni utilizado	✓
Información	El personal de la caseta no está capacitado para dar la información correcta o canalizar al usuario. Hace falta módulo donde se brinde información personalizada sobre rutas, carreteras, tiempos, destinos, etc., o bien, capacitar a este personal.	X

# Autopista México - Puebla

SERVICIOS	COMENTARIOS DE LOS USUARIOS	EVALUACIÓN
<b>Servicios en Carretera</b>		
Pozos de agua	Malas experiencias de que no sirven o no han tenido mantenimiento	X
Radares de velocidad	No existen , pero consideran que sí hacen falta	NA
Bandas de Alerta	Aunque no hay en su totalidad en el camino, sí son considerados como útiles y necesarios	X
Muros de contención	En buenas condiciones y bien ubicados	✓
Señalización	Son visibles y suficientes	✓
Señalamiento en obras	Están señalados, pero no oportunamente, se recomienda que sea antes: desde la caseta por ejemplo	X
Iluminación en el camino	No hay iluminación y consideran que sí le hace falta	X
Servicio 074	Buenas experiencias y tienen buena recordación	✓
Auxilio Vial (Grúas)	No los han visto funcionando y han tenido malas experiencias cuando se les ha requerido. Confían más en los Ángeles Verdes "ellos siempre ayudan" y siempre hay mecánicos particulares que auxilian.	X
Seguro de usuario	No confían en ninguna aseguradora, prefieren llamar a su seguro personal. Malas experiencias de conocidos, los llevan a esta opinión.	X
Vigilancia (Policía Federal)	El cuerpo de federales tiene mucho reconocimiento y confianza. Hay buenas experiencias	✓
<b>Equipamiento</b>		
Mantenimiento	Consideran que no se le da mantenimiento, sólo remiendos	X
Reparación	Se le debería poner concreto hidráulico	X
<b>Atención en la Caseta</b>		
Tiempo para cruzar la caseta	Depende de la temporada, pero en general son cortas las esperas, aunque también se reconoce que no es tanto por CAPUFE, sino por el volumen de usuarios	✓
Trato del cajero	El trato es variable, en ocasiones los operadores son sumamente amables, en otros consideran que son groseros. Se reconoce el factor humano y no se es tan exigente con un trato amable, se agradece cuando pasa.	✓
Eficiencia	No hay experiencias de malos cobros o de contratiempos en la caseta	✓
<b>Servicios en Caseta</b>		
Baños	No hay en algunos (Caseta de San Martín), en los que sí, en muy mal estado, sucios y sin mantenimiento (San Marcos)	X
Tiendas y Restaurantes	Se reconoce que no es responsabilidad directa de CAPUFE, pero sí debería vigilar	X
Asistencia Médica (Paramédicos)	No están en un lugar visible. Han tenido malas experiencias y mal servicio. Confían más en la Cruz Roja	X
Vigilancia policiaca	Es poca y corrupta	X

# Autopista México - Cuernavaca

SERVICIOS	COMENTARIOS DE LOS USUARIOS	EVALUACIÓN
<b>Servicios en Carretera</b>		
Retornos	Algunos son inseguros, falta visibilidad y con señalización muy próxima a ellos.	X
Radares de velocidad	Impactan en los conductores, saben que los pueden sancionar, los obligan a cumplir con los límites	✓
Bandas de Alerta	No hay pero existe la percepción de que son útiles y que deberían de ponerlos	X
Señalización	En las rampas los señalamientos están muy cercanos (en el tramo de la Pera)	X
Auxilio Vial (Grúas)	Saben que existen pues las han visto en casetas	✓
Asistencia Vial (Ángeles Verdes)	Constantemente se ven los vehículos para este fin	✓
Seguro de usuario	Saber que existe les da confianza aunque no lo han usado. Falta difusión de los beneficios del seguro.	✓
Vigilancia policial	Se ve con frecuencia, lo que les da seguridad	✓
<b>Equipamiento</b>		
Mantenimiento	Se sabe que es efectivo pues es un mantenimiento permanente. Visualizan tramos abandonados	✓
Diseño e ingeniería	Detectan buen peralte en las curvas. La señalización es los retornos está muy cercana. Consideran que hay distractores en curvas peligrosas (espectaculares)	✓
<b>Atención en la Caseta</b>		
Tiempo para cruzar la caseta	Se determina por el flujo vehicular, en temporada alta se implementan acciones para agilizar el cobro como abrir más casetas	✓
Trato del cajero	El trato es amable, consideran que es importante la sonrisa	✓
Eficiencia	Se lleva a cabo sin contratiempos o errores	✓
<b>Servicios en Caseta</b>		
Baños	Los ven sucios, prefieren buscar el servicio en otro lugar	X
Tiendas y Restaurantes	Los consideran caros y con mal servicio y que CAPUFE debería de regular y verificar éstos servicios	X

# Autopista Cuernavaca - Acapulco

SERVICIOS	COMENTARIOS DE LOS USUARIOS	EVALUACIÓN
<b>Servicios en Carretera</b>		
Rampas de emergencia	Son útiles pero no hay, (p.e. cerca de Iguala donde hay accidentes)	X
Radars de velocidad	Son útiles pero no hay, sobre todo en bajadas	X
Bandas de Alerta	Se consideran como muy útiles para evitar accidentes, por ello consideran que sería bueno ponerlos a lo largo de toda la autopista	X
Muros de contención	Es buen estado y bien ubicados	✓
Señalización	Suficientes y bien ubicados	✓
Señalamiento en obras	Suficientes señalamientos, pero ubicados no oportunamente	X
Vibradores de velocidad	En buen estado, pero se requieren en otras partes	✓
Auxilio Vial (Grúas)	Pocos han visto las grúas y se confía más en el servicio de los Ángeles Verdes	X
Seguro de usuario	Se muestra cierta preocupación por la cobertura y por los tramos transitados donde aún no se pague el peaje y no se tenga el comprobante para amparar el seguro	X
Vigilancia policial	Asociada a la corrupción y al mal uso de sus funciones	X
<b>Equipamiento</b>		
Mantenimiento	Dado que el mantenimiento que se le da a ciertos tramos como Chilpancingo-Acapulco es sólo parchando y no arreglando de fondo, la autopista está permanente reparación.	X
Diseño e ingeniería	En ciertos cerros que se deslavan permanentemente se deben dar soluciones más a largo plazo como túneles.	X
<b>Atención en la Caseta</b>		
Tiempo para cruzar la caseta	Depende mucho de temporadas vacacionales, pero en general es rápido y la espera no es mucha	✓
Trato del cajero	En general es amable, se agradece pero no es algo de suma importancia	✓
Eficiencia	No hay errores en los cobros, no hay casos de equivocaciones, sin embargo cuando se les pide información carretera generalmente la brindan de manera incorrecta	✓
<b>Servicios en Caseta</b>		
Baños	En la caseta de La Venta no hay y es una que ocupa mucho transporte turístico por sus recorridos. Los que sí tienen, están en buen estado y en mantenimiento	X
Tiendas y Restaurantes	En general considerado caro y malo	X
Asistencia Médica (Paramédicos)	Un servicio casi no visto, pero saben que tienen cobertura en este rubro	✓
Información	Está el servicio pero consideran que no se utiliza para dar orientación turística sino para ofrecer ofertas de ciertos hoteles.	X

# Autopista México - Querétaro

SERVICIOS	COMENTARIOS DE LOS USUARIOS	EVALUACIÓN
<b>Servicios en Carretera</b>		
Teléfonos de emergencia	Poco utilizados, pero hay la experiencia indirecta de que alguien te contesta, sin embargo se desconoce si realmente asisten al llamado	✓
Retornos	Mala ubicación, algunos están muy cercanos o muy lejanos unos de otros	✗
Señalización	En general suficientes y oportunos, pero son necesarios más (como fantasmas reflectores) para los tramos donde hay neblina	✗
Lugares para descanso	Hace falta establecer lugares de descanso para evitar que los conductores cansados sufran accidentes	✗
Auxilio Vial (Grúas)	Tienen conocimiento que existe el servicio y que es bueno	✓
Seguro de usuario	Saber que existe les da confianza aunque no lo han usado	✓
Vigilancia policial	Se ve con frecuencia, lo que les da seguridad	✓
<b>Equipamiento</b>		
Mantenimiento	Es una autopista que no tiene muchas obras de mantenimiento dado que sus condiciones son buenas, no es algo que se requiera tanto, pero es algo que sí se percibe y valora.	✓
Diseño e ingeniería	Es una autopista recta prácticamente sin zonas peligrosas o de complicación; las condiciones climáticas son las que la vuelven peligrosa	✓
Pavimentación	Sin baches, cuenta con cemento hidráulico, es lo más valorado de la autopista	✓
<b>Atención en la Caseta</b>		
Tiempo para cruzar la caseta	Tiempo variable según temporada. En temporada alta se implementan acciones para agilizar el cobro	✓
Trato del cajero	Amables en general. Se sienten mejor si además demuestran cortesía con el saludo	✓
Eficiencia	Cuentan con cámara de vigilancia, si es necesario se recurre para verificar el pago y eliminar errores	✓
<b>Servicios en Caseta</b>		
Baños	Limpios y confiables. Prefieren este servicio en la caseta en lugar de restaurantes o gasolineras	✓
Tiendas y Restaurantes	Es percibido como un servicio bueno	✓
Información	No hay la información oportuna del costo de la caseta. Hace falta explicitarlo antes de acercarse a la caseta de cobro para que los usuarios no se vean apresurados al pagar	✗
Seguridad	El ambulante en la caseta genera un sentimiento de inseguridad, pues hay malas experiencias de robos por parte de estas personas a usuarios	✗

# “Vive tus vacaciones con seguridad”



¿QUÉ?

*De primer momento es recordada como una campaña que recomienda tomar ciertas precauciones al viajar en autopista*

Nivel recordación

¿DÓNDE?

Prácticamente se mencionan todos los medios: tv, radio, impresos, espectaculares e aisladamente, la caseta de cobro

¿QUIÉN?



Hay una ambigüedad en la institución emisora del mensaje, pues si bien en algunos casos sí se menciona a CAPUFE, generalmente se le atribuye a la SCT

¿PARA QUIÉN?

Vacacionistas

*Campaña generalmente vista únicamente para periodos vacacionales (por la frase “Vive tus vacaciones”); existe la percepción generalizada que el resto del tiempo no hay estos recordatorios ni el reforzamiento de estos servicios.*

Hay una clara confusión de recordación en medios de la campaña, dado que no se han hecho recientemente inserciones audiovisuales de la misma



Es muy probable que se le esté confundiendo con la campaña de la Policía Federal y la SSP “Disfruta tu familia, disfruta tus vacaciones” o posiblemente con la de “Puente Baluarte”



# Mensaje

En épocas de vacaciones ellos te cuidan  
En épocas de vacaciones toma tus precauciones



## Aspectos positivos

- Que te comunica:
  - Respaldo
  - Seguridad
  - Confianza
  - Tranquilidad
- Hay una buena representación gráfica de los servicios.
- Informativo
  - Detalles de servicios (qué)
  - Vías de comunicación (cómo)
  - 074
- Es un recordatorio
  - Derechos
  - Obligaciones



## Aspectos negativos

- Dudas con respecto a alcance de cobertura de seguro
  - Estar restringido únicamente a periodos vacacionales
  - Algunas malas experiencias directas o indirectas con respecto al servicio, lo que les genera dudas o desconfianza
    - Poca difusión de campaña

# Conclusiones

- ✓ CAPUFE en general tiene una buena imagen, hay reconocimiento al esfuerzo hecho de dos años a la fecha: caminos más limpios, menos ambulante, más eficiencia en cobros, entre otros.
- ✓ Existe una percepción generalizada de que el costo de las casetas es alto y que hay aspectos en los que podrían mejorar dado su costo.
- ✓ Generalmente se le atribuye a CAPUFE la responsabilidad de servicios como la *seguridad pública*, el *seguro* o las mismas *tiendas del camino*, ya sea regulándolos o contratando a las empresas adecuadas.
- ✓ Los servicios mencionados a los que el usuario tiene derecho son diferentes en cada tramo evaluado. Se aprecia un desconocimiento del alcance de cada uno y de si son operados o no por CAPUFE. El *seguro de usuario* es un caso claro, no se sabe desde donde abarca y qué tanta cobertura brinda.

# Conclusiones

- ✓ En todas los tramos evaluados hay elementos en el servicio que se pueden mejorar, desde *baños*, hasta *señalamientos* oportunos o falta de.
- ✓ La evaluación general del servicio en las casetas es buena, sin embargo, hacen énfasis en que el personal de las casetas debería ser capacitado para que brinde información aunque sea básica.
- ✓ La autopista con mejor evaluación es la que va de México a Querétaro, el concreto hidráulico le da una percepción y experiencia diferente.
- ✓ Las autopistas de México–Puebla y México–Pachuca tienen niveles altos de insatisfacción sobre todo por la calidad del camino: muchos remiendos, baches y mala pavimentación.
- ✓ La autopista de Cuernavaca–Acapulco también es mal evaluada pues se considera inacabada, con arreglos permanentes y soluciones cortas.
- ✓ La información en el camino es de vital importancia y existe la percepción de una clara deficiencia. Por un lado se considera que es poca y por el otro que no existen los canales adecuados de comunicación.

# Conclusiones

- ✓ El servicio **074** en general es poco identificado, sin embargo es muy bien recibida la idea de contar con un número nacional que brinde varios servicios, no únicamente para emergencias, sino también para pedir información, poner quejas y ser un canal directo de comunicación con la institución.
  - De los que lo han utilizado, las experiencias en general han sido buenas con el servicio, sobre todo en casos de emergencia.
- ✓ En los casos donde hay una mala evaluación a la autopista (como el de México–Puebla), hay un contagio en las percepciones de todos los servicios, es decir, en la medida que la percepción del servicio es malo, todo se vuelve por contagio de la misma naturaleza: *poco confiable*.

# Conclusiones

- ✓ “Vive tus vacaciones con seguridad”. La campaña en sí, no es recordada con certeza, hay otras que remiten o que evocan este mensaje.
  - Hay ambigüedad en la institución, el mensaje y los medios
- ✓ La campaña en general puede tener dos vertientes según la información que presente:
  - Cuando se presenta *únicamente la frase* queda la idea a nivel de recomendación: CAPUFE brinda una serie de consejos y recordatorios sobre viajar en la autopista y en específico sobre medidas de seguridad.
  - Cuando está el *cartel completo* la percepción cambia: la seguridad es brindada por CAPUFE a través de sus diferentes servicios y coberturas.
- ✓ En general es una campaña bien vista, pues informa a qué servicios se tiene derecho y la forma en que se puede contactarlos en caso de emergencias o eventualidades.
- ✓ Se recomienda extenderla a periodos más allá de los vacacionales, es decir, que se convierta en una campaña de seguridad permanente.
- ✓ Es evaluado positivamente el que aparezca el 074, pues redondea la información: te dice qué y cómo. Tiene un peso sumamente importante en esta comunicación.