



# ESTUDIO CUALITATIVO “SEGURIDAD VIAL” VERSIONES “SEMANA SANTA” Y “VACACIONES DE VERANO” Y, DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LAS AUTOPISTAS A CARGO DE CAPUFE

Informe de Resultados

Septiembre 2016

# OBJETIVOS DE ESTUDIO

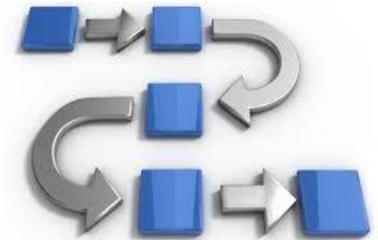
- Conocer por parte de los usuarios de la autopista México-Acapulco, la experiencia que tienen al transitarla.
- Identificar los aspectos más relevantes al manejar por la autopista, señalamientos, mantenimiento, dispositivos de seguridad, atención de los cajeros, servicio 074, entre otros.
- Detectar las principales áreas de oportunidad de los servicios brindados por CAPUFE.
- Generar ideas, frases o slogans para una campaña de seguridad vial.
- Explorar la opinión que los participantes tienen de las campañas denominadas: **“Yo te invito”** y **“Detén los accidentes”**.
- Conocer la experiencia de los usuarios de IAVE vs experiencia de los no usuarios
- Identificar las fortalezas y debilidades del servicio IAVE.

# METODOLOGÍA

Metodología de recolección de datos: focus groups llevados a cabo mediante guía de tópicos semi estructurada aprobada previamente por funcionarios de CAPUFE.

Población objetivo: mujeres y hombres de entre 20 y 50 años de edad, usuarios frecuentes de la autopista México – Acapulco. Usuarios y no usuarios de IAVE.

Reclutamiento de los entrevistados: personal de Berumen se enfocó en la búsqueda y selección de las personas que cumplieran con los requisitos establecidos. El reclutamiento se llevó a cabo mediante la técnica de redes de contactos.



# METODOLOGÍA

Programa de análisis de la información empleado:

QDA MINER, Qualitative Data Analysis Software

Los estudios cualitativos llevados a cabo por Berumen se realizan en cumplimiento de la Norma Internacional ISO 20252:2012.

Los resultados de una investigación cualitativa no son extrapolables al universo debido a las características de la muestra.



# DISTRIBUCIÓN DE LOS GRUPOS

Se llevaron a cabo 2 grupos distribuidos de la siguiente manera:

Número de sesión	Edad y género	Perfil específico	Número de participantes
1	Hombres y mujeres de 20 a 35 años	Usuarios frecuentes de la autopista México - Acapulco La mitad usuarios de IAVE	8
2	Hombres y mujeres de 36 a 50 años	Usuarios frecuentes de la autopista México - Acapulco La mitad usuarios de IAVE	8

TOTAL 16 participantes

# La experiencia de los usuarios de la Autopista México – Acapulco

# Experiencia al transitar por la autopista



Predomina la opinión de que la autopista  
SIEMPRE está en reparación

Provoca que a la autopista se le califique  
de impredecible.

Las reparaciones resultan  
realmente incómodas para los  
participantes ya que ocasionan  
demoras y mayor tráfico por  
tramos.

*“Así como tienes tus planes, y vas disfrutando del paisaje, todo bonito, pero de repente cuando te toca lo pesado de una obra, ya te arruinó todo”*

*“Cuando estaba al 50% lo pagabas sin broncas, pero ahorita dices –sí es un billete- y más cuando te topas con las obras, ¿para esto pagué? Dijeras –voy una vez al año- pero temporada que vas, siempre vas encontrando reparando algo”*

*“Hay mucho mantenimiento muy constante, que párate aquí, yo normalmente la uso entre semana, aun así, cuando hay mantenimiento, son mantenimientos muy largos, estrechan la carretera y sí es desgastante”*

# Experiencia al transitar por la autopista



A pesar de lo anterior la experiencia en la autopista es considerada buena, y uno de los aspectos que más disfrutan son los paisajes que brinda el transitarla.

*“A mí me gusta mucho. Los puentes, me encanta pasar por ahí, se me hace súper bonito”*

*“A mí me relaja mucho ir mirando todo el paisaje, ver tantas cosas tan hermosas que tenemos en la naturaleza, respirar, los cerros”*

Definen su experiencia como buena expresando de manera espontánea los siguientes aspectos:

- Pavimento en buen estado
- Buena iluminación
- Es segura (presencia de patrullas federales)
- Es rápida “acorta distancias”
- Panorámica
- Accesible en costos
- Moderna



# Decisión de viajar por autopista de cuota

Se detectan principalmente dos razones para que una persona prefiera viajar por autopista:

**1**

La perciben como la opción más **SEGURA**

**2**

Es también la más **RÁPIDA**

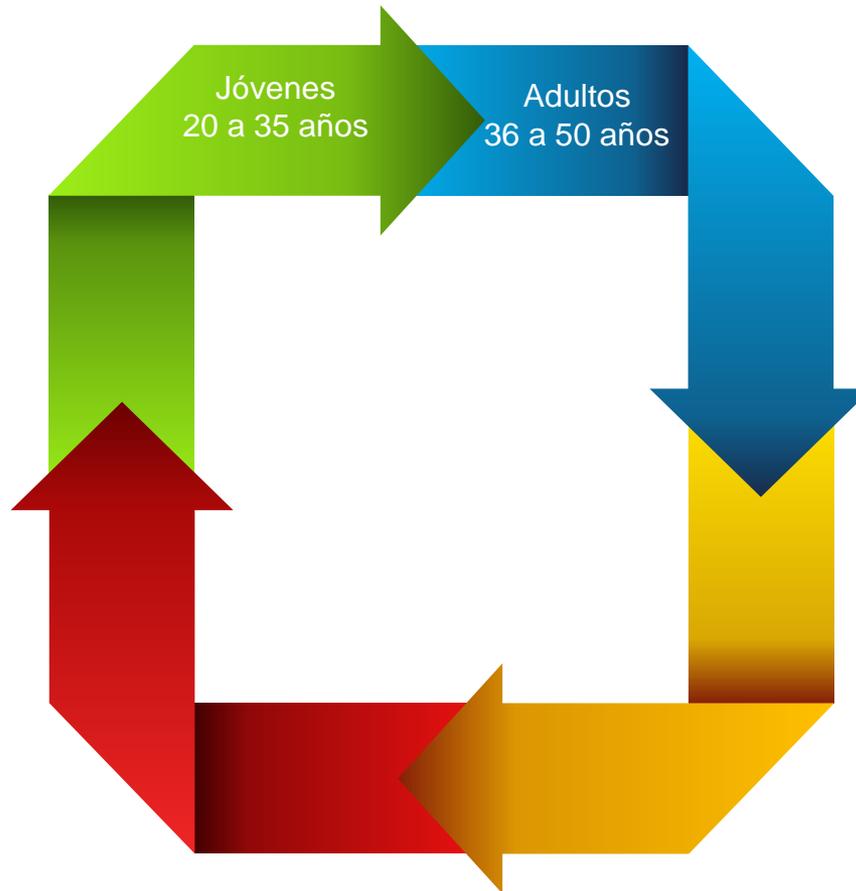
*“Me acuerdo que es muy bonito irse por la libre, pero ahorita pues no, prefiero la cuota porque es más rápido y me siento más seguro con mi familia”*

*“La seguridad es lo que estás pagando, porque irte por la libre... se te aparece alguien con machete o no sé”*

*“También la seguridad por la infraestructura, la calidad del pavimento”*

# Aspectos más relevantes para el conductor al manejar en autopista

- Señalización
- Iluminación
- Pavimento en buenas condiciones
- La atención de los cajeros en las casetas de cobro
- Servicios de auxilio vial ubicados de manera frecuente durante el camino
- Baños limpios
- Costo



- Seguridad personal
- Seguridad vial
- Señalización
- Calidad del pavimento
- Limpieza de los baños
- Costo
- Rapidez en la atención de las casetas de cobro

# Aspectos más relevantes para el conductor al manejar en autopista

Se preguntó a los participantes cuáles son para ellos los aspectos más importantes al manejar por autopista, de manera espontánea mencionaron los siguientes:



Para que se garantice su integridad como personas y se asegure que no tendrán inconvenientes que los pongan en riesgo.

Consideran que hace unos años la autopista era menos segura por la presencia de la policía y ejército. Actualmente los inconvenientes tienen que ver con bloqueos y marchas.

1

## SEGURIDAD PERSONAL

*“Porque no me quiero arriesgar a que me roben con mi familia, que sea asaltado o que sea raptado”*

El buen estado físico de la autopista posibilita que la probabilidad de tener un accidente sea menor.

El estado de los muros de contención, las barras metálicas, señales luminosas de la autopista México – Acapulco en general es percibido como bueno, el área de oportunidad está en las mallas para evitar los deslaves.



*“Porque sé que voy a llegar con mi automóvil en buenas condiciones y no tener una accidente”*

2

## SEGURIDAD VIAL

## PAVIMENTO EN BUEN ESTADO

3



Es importante para evitar accidentes.

No reportan problemas en el pavimento de la autopista México – Acapulco. Reconocen que en algunos tramos se está colocando concreto hidráulico.

*“Ahora con el hidráulico es realmente más firme, aunque pasan los camiones de pasajeros, no sientes, antes se sentía cuando pasaban a un lado de ti cómo vibraba. Ahora ha habido mucha mayor calidad en el mantenimiento, en la utilización de materiales”*

*“Increíblemente es más seguro, la forma de manejo, la forma de rebasar, de traer coches al lado, no sientes la vibración, no te avienta de un lado a otro”*

Consideran que la señalización es relevante para que el conductor pueda tomar precauciones sobre su camino.

En el caso de la autopista México – Acapulco, la mayoría expresa que la señalización fija es suficiente y clara. No siendo así con los señalamientos de obras de mantenimiento.



*“Justo antes de entrar a La Pera, empiezan a haber muchas señalizaciones y son muy claras”*

4 SEÑALIZACIÓN

# Aspectos más relevantes para el conductor al manejar en autopista

5

## ILUMINACIÓN



La iluminación es importante para la seguridad, la consideran vital para la prevención de accidentes.

La autopista México - Acapulco la consideran bien iluminada. Solo una persona reporta un tramo con iluminación insuficiente pasando Tres Marías.

Identifican algunas torres de auxilio vial, estas son importantes para tener una atención rápida en caso de accidente.

En el caso de la autopista México-Acapulco les gustaría poder encontrar estas torres de forma más frecuente a lo largo del camino.



6

## AUXILIO VIAL

7

## ATENCIÓN DE LOS CAJEROS

# Aspectos más relevantes para el conductor al manejar en autopista



Al pagar por el servicio consideran que tienen derecho a un buen trato.

La mayoría que paga en efectivo en las casetas de la autopista México - Acapulco, considera que la atención de los cajeros es deficiente, no saludan, se muestran apáticos y dan los cambios y recibos de mala gana.

*“A lo mejor se fastidian, pero tú vas contento porque vas de viaje, vas a relajarte y estás pagando por un servicio pues mínimo que te saluden”*

*“No son nada amables, ni siquiera una sonrisa, tú les dices buenos días, buenas noches y ni te contestan”*

*“Les pagas y te reciben, te dan el recibo todo aplastado con el dinero, o sea toma, es como órale”*

Es parte de los beneficios que deben cumplirse al pagar por este servicio, no quieren perder tiempo en la caseta.

La mayoría considera que la atención en la autopista México – Acapulco es rápida, perciben que el cobro en promedio dura menos de un minuto, los mismos usuarios son los que provocan la demora. Las largas filas son sobre todo en temporada alta por la cantidad de vacacionistas.



*“Ya tienen práctica, tu vas asomando el billete y ya te vio dos carros o un carro antes, y prácticamente ya sólo te da tu cambio y tu boleto, y si lo cuentas viene exacto”*

8

## RAPIDEZ EN LA CASETA DE COBRO

# Aspectos más relevantes para el conductor al manejar en autopista

## COSTOS

9



Es importante porque al realizar el pago esperan ver reflejado un costo – beneficio.

Consideran que la autopista México - Acapulco llegó a ser muy cara, quedando el costo por arriba de los beneficios que ofrecía.

Actualmente consideran que maneja un costo accesible. Algunos consideran elevado el cobro de la caseta del maxitúnel ya que les parece un tramo corto.

*“Obviamente entre más usuarios entra más dinero, hay más usuarios y ese dinero se invierte en la misma seguridad de la autopista”*

*“Accesible al costo, siempre y cuando manejen los descuentos que estaban usando por los problemas que estaban, antes era carísimo”*

Es parte de los beneficios que deben ofertarse.

El principal problema con este servicio en la Autopista México – Acapulco es en temporada vacacional donde los baños resultan insuficientes y la limpieza deja mucho que desear.



10

## SERVICIO DE BAÑOS

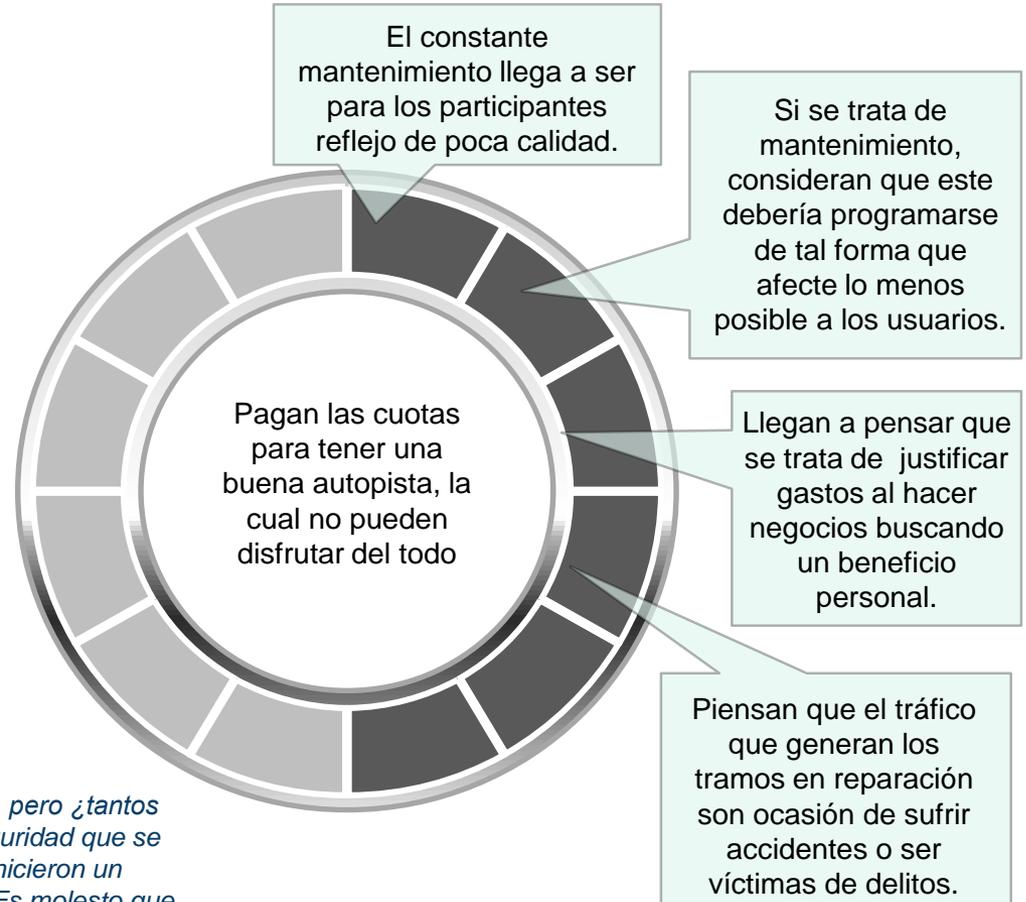
# Evaluación del estado físico de la Autopista México – Acapulco

# Evaluación del estado físico

Se profundizó en la evaluación del estado físico de la autopista México – Acapulco:



Las opiniones son encontradas, por una parte la perciben como una autopista con una buena infraestructura, pero el que esté bajo mantenimiento de forma constante les hace dudar de la calidad de la misma.



*“La parte positiva es el hecho de que se da mantenimiento, pero ¿tantos tramos?, tanto tiempo que nos hacen perder, y tanta inseguridad que se vuelve algo realmente negativo, ¿por qué este año no hicieron un mantenimiento anual o semestral? y no en temporada alta. Es molesto que sea tan continuo, te tardas, te retrasas y se genera mucho tráfico”*

*“La semana pasada, fácil me tocaron 5 tramos en reparación”*

*“Un día leí un artículo que esa autopista está mal hecha, está mal planeada por lo tanto la tienen que estar reparando y reparando”*

# Evaluación del estado físico



En general se percibe que comparada con otras autopistas tiene una infraestructura adecuada, pero hay detalles en los que se puede mejorar, estos son:

- Zonas de deslaves.
- Algunas áreas con separación de concreto.
- Balizamiento.
- Reparación de señalamientos vandalizados.
- Eficiencia en el mantenimiento y reparaciones.

*“Yo el único detalle que veo es que en temporada vacacional no deberían de estar reparando nada, porque somos muchos los que viajamos. Yo me fui esta semana y no tuve problemas, pero sí he escuchado a muchas personas que se quejan porque el tráfico está así y están reparando. Es muy fastidioso, porque de por sí tú te quieres quitar el estrés, ya sabes que vas a encontrar tráfico, y añádale que están reparando”*

*“Un mantenimiento más eficiente, en reparar un tramo se tardan toda la vida, que agilicen sus tiempos, son muy pasivos”*

*“De repente pasas y están en el mismo tramo, da la impresión de que tienen una mala organización”*

*“Que estén bien marcados los fantasmas”*

*“Que las huellas estén pintadas, porque luego hay ciertas huellas donde sales para incorporarte a la autopista y ni están bien pintadas y vas brincando”*

# Señalamientos en el caso de obras de mantenimiento



Los señalamientos en obras de mantenimiento son considerados **INADECUADOS** ya que:

- Su ubicación no brinda al automovilista el tiempo suficiente para bajar la velocidad.
- Además de que el tamaño de la señalización empleada no lo consideran lo suficientemente grande.
- Opinan que es importante que de noche se cuente con mayor iluminación.

La frecuencia y distancia con la que deben ser colocados idealmente debiera ser como las señalizaciones que indican cuando está próxima una caseta de cobro.

*“Yo veo un banderero, y como puede ser que están barriendo como puede ser que están demoliendo la carretera o dándole mantenimiento cambiando concreto, entonces, bueno, me tengo que parar porque si no me voy a encontrar con un tráfico que puede ocasionar una carambola, entonces las señalizaciones deben ser pertinentes, mostrarlas con tiempo, para que cumplan su función preventiva”*

*“No los ponen a tiempo”*

*“Están muy mal organizados”*

*“Y menos de noche, están a oscuras”*

*“Esa señalización es muy mala, porque te ponen un letrero aquí y como a un metro ya están los hombres trabajando”*

# Señalamientos fijos



En contraparte, respecto a los señalamientos que son fijos, son considerados suficientes, ya que están en los lugares indicados brindando información al usuario en el momento pertinente. Son claros, con mensajes concretos que le ayudan al conductor a ser precavido y llegar a su destino.



# Estado físico de la caseta



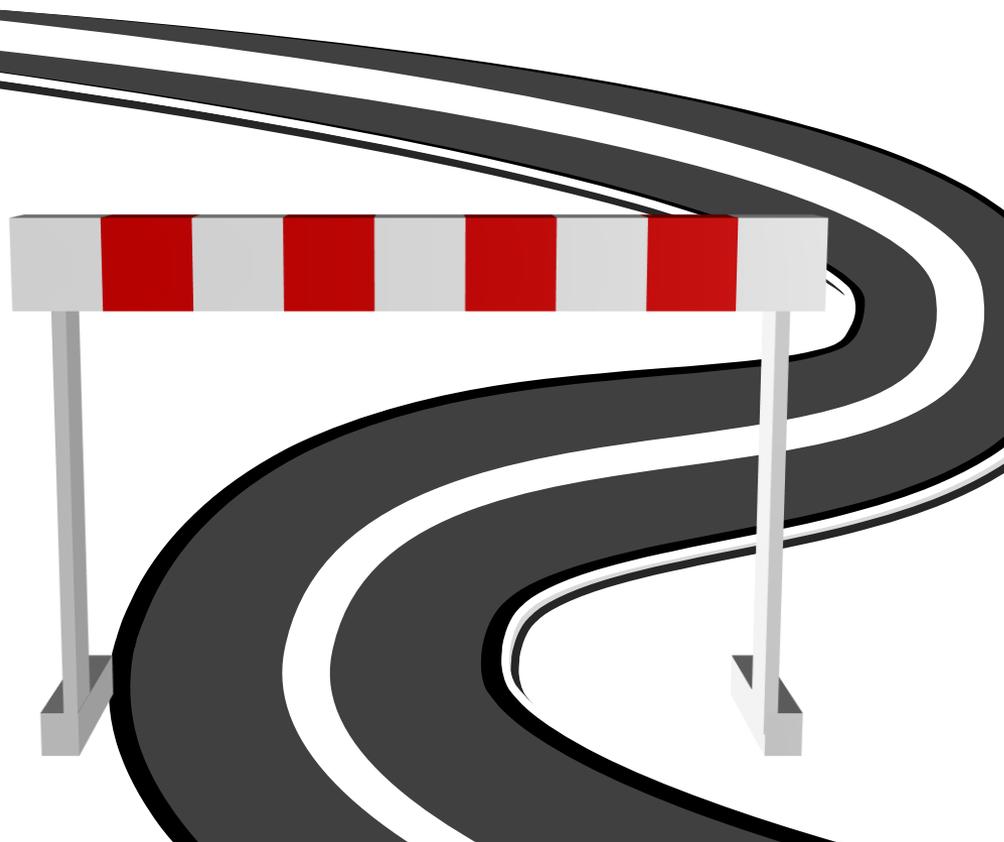
La mayoría opina que las casetas están en buen estado, limpias y con mantenimiento adecuado.

Salvo la última caseta que se ha visto vandalizada en los últimos meses por la CNTE y es la misma que tomaron los estudiantes en el conflicto de los Ayotzinapa.



*“La última está toda rayoneada de la CNTE*

# Principal problema de Infraestructura de la autopista



**Tanto para los adultos, como para los jóvenes,** el principal problema de infraestructura de la autopista México – Acapulco es el de los deslaves, son zonas que consideran altamente peligrosas, además de que dejan piedras en el camino que también generan accidentes. Piensan que esto se intensifica en época de lluvias y es un problema que urge atender.

*“Con la primera piedra grande que veo en la carretera, ya se me acabó el encanto porque ya voy muy tenso, llevo a las hijas, llevo a la esposa. Ellas van durmiendo pero yo sé, porque soy el que más va y viene, yo he visto cómo hay accidentes fuertes, sin que te des cuenta te cayó la piedra, entonces te vas muy nervioso, a pesar que tiene sus mallas de contención, toda la zona de taludes se las lleva”*



*“Si es temporada seca, la autopista es preciosa, no corres ningún peligro, es muy hermosa. Si es temporada de lluvias es muy peligrosa, desde aquí hasta Acapulco es una pesadilla”*

# Dispositivos de seguridad vial implementados por CAPUFE

De manera espontánea se identifican por los participantes las siguientes acciones de seguridad:



# Dispositivos de seguridad vial implementados por CAPUFE

Se pusieron a consideración de los asistentes los siguientes dispositivos de seguridad implementados por CAPUFE en la autopista México – Acapulco :

## Mallas antideslumbrantes



Identifican que están colocadas arriba de los muros de contención, consideran que es una implementación acertada debido a que frecuentemente los autos usan las luces altas, encandilando a otros conductores pudiéndose generar un accidente.

Comentan que en algunas ocasiones son derribadas por accidentes y es necesario repararlas inmediatamente.

No son consideradas un dispositivo de seguridad, los definen como “carteles modernos”. Expresan que por lo regular están apagadas, o es común que se queden trabadas. A los jóvenes les parece que los mensajes buscan ser preventivos pero algunos los perciben poco trascendentes.

## Pantallas de mensaje variable



*“Muchas veces están como trabados, se queda como que a la mitad o empieza a parpadear”*

*“El cinturón de seguridad, si no me lo pongo, el coche va a estar tin tin tin”*

# Dispositivos de seguridad vial implementados por CAPUFE

## Rampas de frenado de emergencia



Algunos recuerdan haberlas visto, han sabido por experiencias de conocidos que sí son eficaces. Los adultos las califican como adecuadas para la prevención de accidentes.

Sin embargo a la mayoría de los jóvenes les da temor utilizarlas, por desconocimiento, no les da confianza que estén hacia arriba, imaginan que no van a frenar y van a caer o chocar.

*“Yo hasta preferiría ir frenando con motor antes de usar una de esas cosas... de subida, llena de tierra, saldrías como al voladero si te pasas”*

*“Yo tengo un amigo que una vez la usó por curiosidad, y de que te frena, te frena pero su carro quedó inservible”*

# Dispositivos de seguridad vial implementados por CAPUFE

## Barrera monolítica central



Es considerada como parte de la infraestructura que le da seguridad a la autopista y no como un dispositivo de seguridad vial. Algunos adultos opinan que debería ser más alta para evitar con mayor eficacia accidentes. Mientras que algunos jóvenes expresan que se debería experimentar con otro tipo de materiales que absorban el impacto protegiendo a los conductores.

*“Los muros de contención, que fueran de otro material, creo que hay materiales como los que usan en la Fórmula 1, que te estrellas, pero absorbe el impacto, aquí te estrellas contra el concreto y te mueres”*

Tampoco se le considera un dispositivo de seguridad vial, sino como parte de la infraestructura de la autopista.

Piensan que es poco eficaz ya que perciben que no logra detener a los automóviles, opinan que debería de ser más alta y reforzada sobre todo en las zonas de deslave.



## Defensa metálica



*“Los de metal, les pegas y ahí te vas”*

*“Uno de estos no te detiene ni de risa”*

# Seguridad vial y accidentes en la autopista

Se profundizó en el tema de la seguridad relacionada con la infraestructura de la autopista, indagando en casos de accidentes sufridos en la misma, encontrándose que:



Son muy pocos los que han sufrido algún accidente, en los casos reportados se trató de averías en sus automóviles, o por objetos en el camino y en menor medida algunos accidentes con consecuencias fatales relacionados con el consumo de alcohol.

*“Me chocaron por atrás, pero porque el otro iba a exceso de velocidad, entonces, pasó, y no se pudo frenar y me dio el golpe atrás y me estrellé en el muro de contención”*

*“Se murió un primo, ya tiene como 3 o 5 años, más o menos, por Chilpancingo, por una curva, pero él iba borracho. Se fue a un barranco”.*

Consideran que los puntos en los que ocurren más accidentes son el tramo de Cuernavaca y la zona de la pera que requiere de pericia por parte de los conductores.

# Acciones para prevenir accidentes

Acciones que consideran que CAPUFE debe poner en marcha para la prevención de accidentes:

**La mayoría opina que evitar accidentes depende más de la conciencia, pericia y responsabilidad de cada automovilista. Sin embargo proponen las siguientes acciones:**

Alcoholímetro fijo

Mantener el camino libre de objetos

Modernizarse en el uso de materiales en los muros de contención

Programas que fomenten la conducción responsable

Mayor control sobre motociclistas

De manera particular se señala que los motociclistas son potenciales generadores de accidentes y consideran que la policía federal debe poner especial atención en la vigilancia de que respeten los límites de velocidad.

*“Llega un momento en que te descontrolan, a mí también ya me pasó de que vas bien y de repente –de dónde salió este cuate-. Salen como fantasmas y cuando vas manejando, puedes pegarles”*

# Evaluación de los servicios proporcionados por la Autopista México – Acapulco

# Servicios ofrecidos por CAPUFE

Mencionan de manera espontánea:



Faltan cambiadores y sillitas para bebé.  
En temporada vacacional los baños son insuficientes y les falta limpieza.

Les gustaría que hubiera más de estas torres a lo largo del camino.

Para casos donde se caliente el carro u otra situación que implique la necesidad del líquido.

Opinan que los servicios ofertados son los adecuados y están bien pensados, ya que dan respuesta a los principales problemas y necesidades que se pueden presentar al viajar por la autopista, sólo tienen que asegurarse de que funcionen óptimamente y cumplan su cometido.

*“Deben monitorear su servicios, hay cosas que nos ofrecen que igual no estamos enterados, deben monitorear y evaluar para ver realmente que se esté haciendo lo que ellos ofrecen, porque a lo mejor el problema está en la parte operativa”*

# Servicio de la caseta de cobro

## Áreas de mejora

En el tema de la rapidez en la atención, la mayoría está consiente de que en ocasiones cuando se tienen problemas con el flujo de cruce de caseta, la rapidez no es problema de eficiencia del operador de la misma, sino de la cantidad de usuarios, y que a veces estos mismos no tienen preparada su cuota.

*“Son rápidas, tienen sus bonchecitos de dinero, les das el billete y te dan tu cambio exacto”*

Tener una actitud amable

Para la mayoría la actitud de los cajeros es “pésima”, les gustaría que saludaran y sonrieran, ya que es un servicio de trato directo con el cliente.

*“Es que a nadie le quita un buenos días, un buenas tardes”*

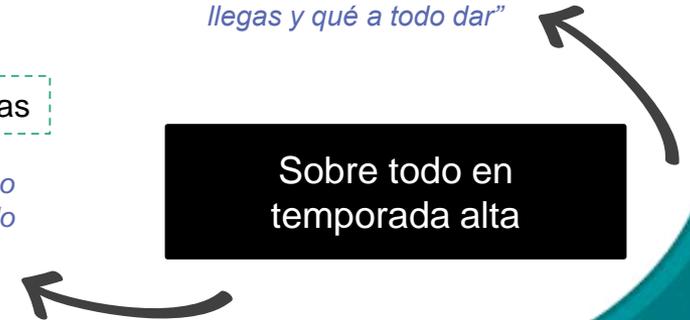
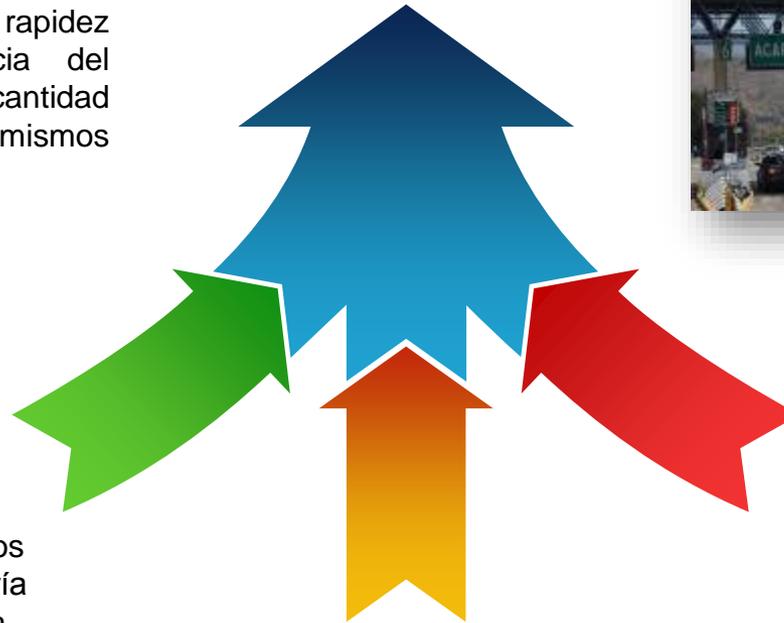
Que todas las cajas estén abiertas

*“Nunca están abiertas todas, como los bancos son veinte cajas y sólo tres abiertas”*

Personal debidamente identificado que adelante el cobro en la fila

*“Gente con su gafete en su carrito con cambio, cobrando y tú nomás llegas y qué a todo dar”*

Sobre todo en temporada alta



# Auxilio vial por parte de CAPUFE

La mayoría no ha requerido auxilio vial por parte de CAPUFE.

Quienes tienen algún percance llaman primero a un familiar o al seguro de su auto.

Ninguno de los asistentes tiene conocimiento sobre el número 074 disponible para solicitar auxilio vial de CAPUFE, algunos mencionan el 066, otros creen que el número debe encontrarse en los tickets que entregan al realizar el pago o debe estar señalado en cada caseta.

Algunas sugerencias son:

- Entregar en las casetas información con el número de emergencia (tarjetas tipo calendario, calcomanía como la cruz roja), desarrollar una app que al viajar le proporcione al usuario este tipo de información, o bien señalamientos con el número a lo largo de la autopista.



*“Como los costos por pasar la caseta, que haya un panel que diga, emergencia, estamos para servirle 074”*

*“Que te manden un mensaje de texto, eso está perfecto, ya tienes ahí el dato y dices, mira qué atención tan buena”*

# Auxilio vial por parte de CAPUFE

## La experiencia de los participantes

De los pocos que reportaron alguna avería con su automóvil, y tuvieron apoyo de CAPUFE, se les brindó asesoría por parte de los Ángeles Verdes y en todos los casos el servicio otorgado fue de grúa.

Ninguno de ellos recuerda haber hablado directamente al 074, la llamada la realizó un acompañante, por lo que no tienen elementos para evaluar el servicio brindado de manera telefónica.



**En general califican el servicio recibido como bueno:**

### PRINCIPALES FORTALEZAS:

#### EL PERSONAL

- Se mostró amable, respetuoso y honesto.

#### TIEMPO DE LLEGADA

- El tiempo en llegar al siniestro, quienes tuvieron la experiencia reportan alrededor de 20 minutos

### AREA DE OPORTUNIDAD:

- La percepción de algunos jóvenes de actos de corrupción en las casetas o por parte de la policía federal, al no permitirse el acceso a grúas o ambulancias ajenas a CAPUFE hasta pagar una cuota.
- Aunque la mayoría no tiene un experiencia directa, tienen la impresión de que el auxilio vial de CAPUFE tarda mucho el llegar.

*“Eso no sé si sea de CAPUFE, cuando tuve el accidente, la ambulancia tardó más de una hora, entonces, si yo hubiera estado grave, que solamente me esguincé, a pesar de lo que pasó, pues ya me hubiera muerto por la espera”*

*“Yo he sabido de amistades que han dicho que tardan horas en llegar, o sea, no es rápido”*

# Auxilio vial, otras dependencias

Al hablar de auxilio vial de una dependencia diferente a CAPUFE, los jóvenes hacen referencia a personas que da la impresión no forman parte de alguna institución, sino que tienen conocimientos de mecánica y transitan por la autopista para brindar apoyo como voluntarios, aunque algunos tienen la experiencia de que cobran por brindar sus servicios.

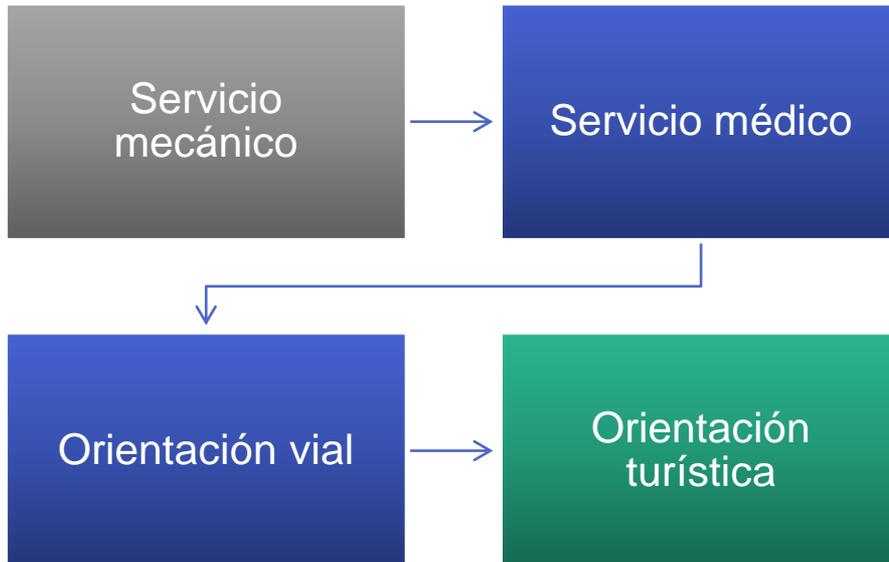


## Dos son las principales observaciones al respecto:

- 1) Les parece que es riesgoso que un extraño sin el respaldo de una institución ofrezca auxilio vial.
- 2) Este debe ser trabajo de CAPUFE, y debe realizarlo de manera gratuita.

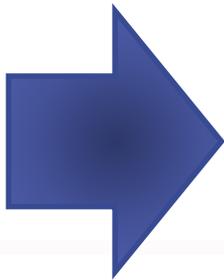
# Otros servicios del 074

Al hablar de otros servicios que les interesaría que se prestaran en el 074, al tener poco conocimiento de lo que ya se ofrece, los comentarios se centran en:



## Expectativas del servicio 074.

- Contesten de manera inmediata
- Que el auxilio llegue en el menor tiempo posible, (menos de 20 minutos, idealmente)



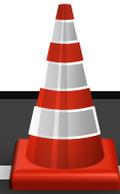
Los jóvenes opinan que antes de pensar en proporcionar nuevos servicios deben asegurarse que los que ofrecen hasta ahora sean del conocimiento de los usuarios de la autopista y sobre todo que sean eficientes. A algunos les gustaría que se ofreciera un tipo de aplicación del 074 para celular o tablet.

# Principal problema de los servicios brindados por CAPUFE en la autopista

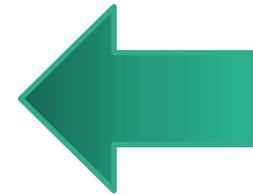
Los participantes mencionan:

La falta de amabilidad del personal de la caseta de cobro

La limpieza de los sanitarios en temporada alta



**El principal problema identificado es el desconocimiento de los servicios que ofrece CAPUFE y el acceso a los mismos, especialmente el ignorar la existencia del 074.**



# Percepción de seguridad al viajar por la autopista México – Acapulco

# Seguridad del usuario de la autopista

En general se sienten seguros al transitar por la autopista México - Acapulco, ninguno ha sufrido recientemente algún problema relacionado con inseguridad en sus recorridos.

El tema que más preocupa es el de los bloqueos de las casetas de cobro. A muchos les genera incertidumbre que grupos como la CNTE o estudiantes, tomen las casetas de cobro, les da miedo que puedan ser agredidos o que vandalicen sus vehículos.

En muchos casos se han visto afectados por estos bloqueos principalmente por el tráfico que se genera o bien porque les piden dinero.

Reconocen que hace dos a cuatro años la situación era más difícil por el problema que se dio con los estudiantes de Ayotzinapa, la presencia de los “zetas” y los militares, y los frecuentes asaltos dejando obstáculos en el camino. Actualmente perciben que la situación a mejorado.

*“No quise ir estas vacaciones, bueno, no sé si les tocó, me dijeron que iban a hacer como bloqueos los de la CNTE”*

Saben que los asaltos son posibles, pero consideran que han disminuido, además tienen como precaución no viajar de noche

*“Más bien hay otras carreteras donde sí asaltan, a los autobuses, pero como es autopista va recta y no hay mucho puente como por donde aventarte cosas, en ese aspecto sí está más segura”*

# Seguridad del usuario de la autopista

Las siguientes son acciones que los participantes consideran que CAPUFE debe implementar para evitar problemas relacionados con la seguridad e integridad de los usuarios de la autopista México- Acapulco:



Acciones preventivas

*“Yo creo que ahí el gobierno debió haber pensado, si hay esto (bloqueo), pues no hay paso en la carretera, que te detengan en la primera caseta, en vez de dejar que la gente se arriesgue, a que le pueda pasar algo, a lo mejor habrá mucha gente que se enoje, pero es por su seguridad”*

*“La federal, que haya tanto de ida como de vuelta, que siempre veas en el camino una, deben estar yendo y viniendo”*



*“Tener un sistema de grabación, así como graban para multas, así debería de haber cámaras sobre todo en los puntos donde es más frecuente que pueda haber asaltos”*

# Evaluación IAVE y otras formas de pago

# Formas de pago en la caseta de cobro

La mitad de los  
participantes  
realiza su pago  
en efectivo

La otra mitad  
utiliza IAVE,  
TAG Televía



# Razones de elección de pago electrónico (IAVE – TAG TELEVIA)

Quienes manejan esta forma de pago comentan que existen varios dispositivos:

- Al mencionar IAVE la mayoría se refiere al que se pega en el parabrisas del automóvil
- Al hablar de TAG hacen referencia a que se trata de una tarjeta (mencionan dos tipos de empresas, un maneja una tarjeta de color blanco y otra azul)

En la experiencia de los usuarios hay ventajas y desventajas según el tipo de dispositivo que usen, teniendo esto relación estrecha con la elección de uno u otro. Sin embargo en general se opta por utilizar estos medios en lugar de pagar en efectivo por la practicidad y rapidez para pasar la caseta de cobro, y en menor medida por la mala atención del cajero.



*“No sé si sea como muy exagerada pero de repente los que te cobran en las casetas, prácticamente me aventaban el cambio y pues tienes que hacer fila, esa fue una de las razones por las que yo decidí usar IAVE”*

# Razones de elección de pago electrónico (IAVE – TAG TELEVIA)

## PORTABILIDAD

El dispositivo pegado al coche a algunos les parece impráctico ya que se tiene que adquirir para varios automóviles mientras que la TAG es portable.



## RECARGA DE SALDO

El principal problema al que se enfrentan con el TAG es la recarga de saldo, ya que no en todos los comercios puede realizarse, lo cual es visto como una pérdida de tiempo, de hecho el tener que realizar la recarga ya implica perder tiempo.



## CARGO A TARJETAS BANCARIAS

Esto se ha visto resuelto con la posibilidad de hacer el cargo a tarjetas bancarias, además de que es posible hacerlo con la mayoría de bancos.



- El tiempo que tardan en verse reflejadas las recargas.
- El manejo de recargas trae consigo la dificultad de no llevar un registro claro del crédito con el que cuenta la TAG, quedando en ocasiones sin saldo en pleno viaje.

*“Yo la tengo directo a la American Express y te sale tramo por tramo, caseta por caseta lo que es, sin problema, así te evitas recargas”*

# Experiencia con IAVE – TAG TELEVIA

Las experiencias negativas con esta forma de pago son principalmente porque resulta difícil realizar recargas o bien el hecho de que en la caseta se tengan problemas para que se lea el dispositivo de manera correcta, aunque reconocen que esto último no ocurre de manera frecuente.

*“Ya me tocó una vez una mala experiencia, estaban cambiando lo de la IAVE y no me respetaban lo del crédito que tenía, y yo ya no llevaba dinero, venía de regreso. Se me hizo muy pesado, me tuvieron como media hora ahí. Ya fui a la caseta con los federales, tuve que hablar con ellos y aunque al final me dejaron pasar me quitaron mucho tiempo”*

*“Ponerle saldo, cargarla es un problema. Me cuesta mucho trabajo, yo aquí, por ejemplo, las puedo cargar en Farmacias del Ahorro, Samborns, en círculo K, solamente en ciertos puntos, por ejemplo fui al Seven una vez que intenté cargarla y no, me dijeron que esa no. Sí estuve como recorriendo varios lugares a ver dónde la cargaban”*

*“De repente no sabes cuánto traías de crédito, a mí en el segundo piso el Televía me aventó y dije ¿dónde recargo? y a veces la recarga pasa en 24 y a veces en 48 horas y dije me voy a quedar ahí parado ¿o qué?”*

A pesar de que se llegan a experimentar ciertas dificultades con el uso de estos dispositivos, NO identifican desventajas en esta forma de pago, si bien pueden enfrentar algún inconveniente no llega a convertirse en desventaja.

# Palabras que describen su experiencia como usuarios de IAVE – TAG TELEVIA

Para los usuarios de esta forma de pago son mayores los beneficios que les otorga, que los inconvenientes que pudieran enfrentar.

*“Por seguridad, ya no traes el dinero ahí a la vista”*

*“Ya no tienes que hacer fila, pasas directo”*



# Razones para no haber adquirido IAVE/TAG

Quienes no cuentan con IAVE/TAG brindan las siguientes, como las principales razones para no haberla adquirido:

Falta de información, no entienden muy bien como funcionan estos dispositivos (desconocimiento de cargas o domiciliación).

*“Parece que hay muchas opciones y no es muy clara la información”*

Piensan que el mayor beneficio es para quien se traslada por estas vías de manera frecuente.

*“Yo pensaba que nada más a los que les convenía es a los que por trabajo usan frecuentemente el segundo piso y cosas así”*

No encuentran beneficios mayores al pago en efectivo, además se tiene que pagar por adquirirla.

No confían en las transacciones electrónicas, prefieren pagos de la forma tradicional, en efectivo.

*“Yo no la he comprado porque yo no confío en los sistemas computacionales porque finalmente son máquinas, yo confío más en la parte humana, en ese aspecto yo soy muy retrógrada, pero a mí me funciona más así”*

# ¿Qué tendría que pasar para que adquirieran IAVE/TAG?

Mayor publicidad de estas opciones de pago electrónico.

Brindar mayor información sobre la forma en que funciona IAVE y sus beneficios.

Beneficios más atractivos como acumulación de kilómetros, descuentos en casetas, montos de regalo.



*“Algo sí como que si metes 200 pesos, que te regalen 50”*

*“Alguna promoción, si la usas mucho te regalamos no sé, tantas casetas”*

Para quienes no quieren usar su tarjeta bancaria mayores puntos de recarga y menos tiempo en que se vean reflejadas en los dispositivos.

La posibilidad de realizar recargas en las mismas casetas de cobro en caso de emergencias al quedarse sin saldo.

# Experiencia pago electrónico con tarjeta bancaria

La mayoría evita realizar pagos con tarjeta bancaria, les parece riesgoso y les genera desconfianza por el tema de clonación. Además consideran que pierden más tiempo en la caseta.



*“Es más bien cuando no tienes dinero, ya das la tarjeta, es como una salida, yo no lo hago siempre, son casos extraordinarios donde ya no tienes de otra, en mi caso no me gusta porque he escuchado de muchas personas que se las han clonado”*

Aunque nunca han tenido una experiencia de clonación de tarjeta en las casetas de las autopistas de CAPUFE, como prevención deciden no usar sus tarjetas bancarias para realizar estos pagos.

Hay quienes han usado sus tarjetas de banco en casos de emergencia, donde ya no tienen efectivo o la IAVE no funciona.

# Evaluación Campaña 2016

# Campañas 2016

## “Yo te invito” y “Detén los accidentes”

Los participantes no recuerdan las frases que dan título a estas campañas

Recuerdan mensajes tales como:

- “Usa tu cinturón de seguridad”
- “Respetar los límites de velocidad”
  - “Seguir los señalamientos”
  - “Manejar con precaución”
- No se tienen vidas extras, de un papá que le regala un video juego a su hijo (radio)

Algunos recuerdan haber visto espectaculares con mensajes:

- Uso del cinturón de seguridad
- No exceder los límites de velocidad
  - No manejar alcoholizado

A pesar de lo anterior los participantes no recuerdan de manera concreta haber visto algún anuncio de la campaña de seguridad vial 2016 de CAPUFE, además tampoco mencionan o hacen alusión al personaje que protagoniza dicha campaña.

# Campaña efectiva para prevenir accidentes en la autopista

*“Un coche chocado pero pasando la caseta, a fuerza volteas y si ibas muy decidido te la piensas, no es lo mismo que digan vas a chocar a que ya ves algo”*

El mensaje debe involucrar a la familia, como un tema sensible que tiene peso para el conductor.

*“Tu familia te espera”*

Debe incluir imágenes impactantes, crudas que reflejen lo trágico de los accidentes en autopista, aunque sean lastimosas.

*“Me daría miedo ver un comercial con el alcoholímetro permanente con multas”*

Que incluya la implementación de multas por exceso de velocidad y con el alcoholímetro permanente.

Campaña efectiva

Recuerdan campañas que incluían un automóvil chocado pasando las casetas de cobro y anuncios en televisión de accidentes en cámara lenta, donde los conductores cometían una infracción como pasar el límite de velocidad o no usar el cinturón de seguridad, con un desenlace fatal.

*“Se me quedó muy grabado, saliendo de la caseta, un carro hecho chicharrón, nunca se me va a olvidar y abajo decía esto te puede pasar, maneja con precaución”*

# Frases más eficaces para una campaña de impacto

Frases que incluyan a la familia, y que emocionalmente involucren al conductor a pensar en las consecuencias de no manejar responsablemente, y considerar el impacto en su familia.

- *“Cuídate y cuida a tu familia, un descuido puede causarles la muerte”*

Combinar el tema de la familia con las principales causas de accidentes, los participantes comentan: manejar en estado de ebriedad, no respetar los límites de velocidad, no usar el cinturón de seguridad y textear o hablar por celular.

- *“Tu familia te espera, no excedas los límites de velocidad”*
- *“Tu familia te espera, maneja seguro”*



# Evaluación CAPUFE

# Evaluación de la Autopista México – Acapulco a cargo de CAPUFE

A manera de resumen y una vez evaluado el estado físico, los servicios brindados, la forma en la que estos operan y los dispositivos de seguridad vial implementados por CAPUFE, se pidió a los participantes realizar una evaluación final de la Autopista México – Acapulco, determinando sus fortalezas y áreas de oportunidad.



**Áreas de oportunidad:**  
Solución de problemas concretos (deslaves, la toma de casetas por grupos que generan inseguridad, las frecuentes obras de mantenimiento).

- Fortalezas:**
- ✓ Brinda la posibilidad de ahorrar tiempo para llegar a su destino.
  - ✓ La infraestructura, en general en buen estado.

**Los adultos la evalúan como una buena autopista, una de las mejores del país. Mientras que los jóvenes opinan que todavía puede estar mejor.**

La mayoría expresa satisfacción después de haber usado la autopista México – Acapulco, porque acorta distancias y es más segura que hace unos años.

# Quejas como usuarios de la autopista

La mayoría de los participantes NO ha presentado una queja como usuarios de la autopista México- Acapulco, las razones son que no se han visto en la necesidad de hacerlo.

En su mayoría quienes han sufrido inconvenientes haciendo uso de la autopista, no consideran necesario presentar una queja, cuando se soluciona el problema dejan de pensar ello.

Al preguntar sobre cómo realizar una queja, llama la atención que la mayoría no tiene información al respecto, algunos intuyen que deben existir buzones de quejas y sugerencias, pero nadie los ha visto.

Les gustaría que hubiera módulos de atención en cada caseta cobro, visibles, colocados en lugares estratégicos para que las personas los ubiquen sin dificultad y si quieren hacerlo sepan que tienen la posibilidad de poner una queja.

Opciones de que la queja sea vía telefónica y el número sea fácilmente identificable en el ticket de pago o bien en la propia caseta. También es atractivo que pueda hacerse vía electrónica proporcionando una página web o correo electrónico.



*“La única queja sería que no haya tanta obra, pero en sí por otra cosa, pues no”*

# Evaluación de CAPUFE

## Ejercicio proyectivo



La mitad de los participantes jóvenes no sabe qué es o qué hace CAPUFE.



En cambio la mayoría de los adultos conocen el significado de las siglas CAPUFE y saben que se dedica a administrar las carreteras y autopistas del país.

En un ejercicio proyectivo los participantes visualizan a CAPUFE como un hombre maduro entre 50 y 60 años de edad.

Lo que habla de que CAPUFE es percibido como un organismo consolidado y con experiencia; aunque también algo “anticuado” y tradicional. Esto puede tener relación con la demanda de incursionar en medios electrónicos para acercarse a los usuarios. Si es que CAPUFE ya cuenta con estas opciones digitales hace falta comunicarlas de una manera más eficaz.

Quienes tienen mayor conocimiento sobre CAPUFE (hombres adultos), opinan que es un hombre preparado, “un ingeniero con visión en lo que a caminos se refiere”, esto refleja la buena opinión que se tiene de la infraestructura de la autopista sobre todo al compararla con otras.

# Honestidad de CAPUFE

Al ser un organismo del gobierno federal, el hablar de honestidad resulta desfavorable, básicamente por la idea negativa que predomina en la mente del colectivo de los ciudadanos respecto al tema, generándose una reacción de desconfianza.

Si bien no cuentan con información o elementos concretos para dudar de la honestidad de CAPUFE, los adultos especulan que no se hace un manejo adecuado del presupuesto designado, haciendo malos manejos principalmente con el tema del mantenimiento. Mientras algunos jóvenes tienen la impresión de que existen situaciones que implican corrupción por parte de la policía federal, sobre todo en el caso de permitir el acceso de apoyo a elementos de auxilio ajenos a CAPUFE.



*“Es del gobierno, es el mismo cuete, cómo es posible que haya deslaves y no implementen una solución permanente”*

*“Al gobierno o a CAPUFE no le conviene invertir en algo que va a durar, porque sino de dónde van a sacar dinero, se les acaba la forma”*

# Principales hallazgos y recomendaciones

Uno de los principales hallazgos en esta evaluación de la vivencia de usuarios de la autopista México – Acapulco, es la experiencia negativa que generan las constantes obras de mantenimiento, llegando incluso a despertar en quienes la transitan sospechas de mala calidad en los trabajos para la conservación en buen estado de la autopista o bien de manejos inadecuados de los recursos; el mantenimiento pasó de ser un aspecto positivo a uno negativo por los constantes inconvenientes que los tramos en reparación ocasionan a los usuarios, principalmente demoras en sus viajes.

Los aspectos más relevantes como usuarios al transitar por la autopista México – Acapulco se centran en la seguridad, tanto en el aspecto personal, es decir la integridad del conductor como la seguridad vial brindada por la infraestructura de la autopista, esto incluye cuestiones como presencia de la policía federal, iluminación adecuada, buen estado del pavimento, señalización suficiente y clara y contar con servicios de auxilio vial.

No hay mucha claridad entre los participantes respecto a los dispositivos de seguridad vial puestos en marcha por CAPUFE en esta autopista, sin embargo la experiencia al transitarla es calificada como segura, tienen la certeza de que los principales elementos, en lo que a infraestructura de refiere, están dispuestos para garantizarles un viaje seguro. En el aspecto de salvaguardar su integridad, consideran que unos años atrás el tema de seguridad era delicado sobre todo por las tomas de las últimas casetas y la presencia del crimen organizado, situación que ahora a cambiado.

El principal problema relacionado con la infraestructura en la autopista es el de los derrumbes, se expresa que este problema se recrudece en épocas de lluvia y es un verdadero peligro para los usuarios. En segundo lugar se menciona la falta de pertinencia en las señalizaciones en el caso de obras de mantenimiento.

En cuestión de servicios se destaca la falta de conocimiento del número 074 de auxilio vial de CAPUFE, desconocen a donde llamar en caso de una emergencia y los servicios a los que pueden tener acceso.



Continuando con el tema de servicios, en el caso de los cajeros de las casetas de cobro, la queja se centra más que en la rapidez de la operación, en la calidad de la atención que brindan; al estar pagando por un servicio los usuarios expresan que tienen derecho a recibir un buen trato, el saludar y mostrar una buena actitud consideran que forma parte de un buen servicio.

Respecto a la campaña de seguridad vial 2016, no hay un recuerdo de la misma entre los participantes, aunque se debe reconocer que se ha logrado el posicionamiento de mensajes importantes en el tema de seguridad, tales como no rebasar los límites de velocidad, usar el cinturón de seguridad y no conducir cuando se ha ingerido alcohol.

Se considera que las frases que no deben de faltar en una campaña que impacte tienen que estar estrechamente relacionadas con la familia, haciendo referencia a lo importante que es conducir con responsabilidad para evitar daños a la misma. La más mencionada es “Tu familia te espera”.

Además se coincide en lo relevante que es el manejo de imágenes impactantes que les muestren las consecuencias de cometer ciertas infracciones como lo son rebasar los límites de velocidad, hablar por teléfono o conducir en estado de ebriedad.

Con relación al uso de diferentes opciones de pago, se encontró que los beneficios de usar IAVE rebasan por mucho los inconvenientes que en ocasiones puedan presentarse, como el hecho de tener problemas con el lector, que según reportan no es frecuente.

Para que las personas que no usan IAVE se acerquen a esta forma de pago es importante poner al alcance mayor información sobre la forma de uso y sus beneficios, destacando la comodidad, rapidez en el paso de las casetas, así como la seguridad que da el no manejar efectivo al momento del cobro, ya que estas son las principales razones por la que los usuarios prefieren esta forma de pago.

Se sugiere diseñar e implementar campañas de comunicación que informen a los usuarios de la autopista México – Acapulco:

- ✓ Los beneficios y alcances de las obras de mantenimiento que se realizan en la autopista.
- ✓ Los dispositivos de seguridad puestos en marcha por CAPUFE, así como los alcances y eficacia de los mismos en la prevención de accidentes.
- ✓ La existencia del servicio 074 de auxilio vial y los servicios a los que pueden acceder en este número.
- ✓ La forma en que funciona IAVE y sus beneficios.

También es importante incursionar en la comunicación digital, a través de aplicaciones que permitan a los usuarios de la autopista tener un mayor acceso a información e incluso interactuar con CAPUFE. Y si ya existen estos medios, hacer una mayor difusión de ellos e incluso evaluar que aspectos pueden estar influyendo en que no tengan el éxito prospectado.

Otras sugerencias son:

- Implementar acciones para atender el tema de los deslaves y comunicarlo a los usuarios.
- Realizar los ajustes necesarios para que los señalamientos colocados en los casos de obras de mantenimiento estén colocados de tal forma que cumplan con el objetivo de proveer al conductor, que sean lo suficientemente visibles y estén bien iluminados.
- Ofertar mayores beneficios a los usuarios de IAVE, incluyendo promociones como acumulación de kilómetros que puedan canjearse por descuentos o montos a favor. Además de que para quienes no usan tarjetas bancarias lograr tener presencia en mayor cantidad de establecimientos para realizar recargas.



***Berumen y Asociados, SA de CV**, con domicilio en Altadena # 15 Col. Nápoles, Delegación Benito Juárez, C. P. 03810, México, Distrito Federal, es una empresa que realiza investigación de mercados y consultas de opinión desde marzo de 1992 y tiene cobertura en todo el territorio nacional. Pertenece a la Asociación de Agencias de Investigación de Mercados y Opinión Pública en México **AMAI** y trabaja bajo el esquema y cumplimiento de la norma internacional **ISO 20252**, con el objeto de realizar eficientemente, y con los más altos lineamientos técnicos posibles, los proyectos de investigación que se le soliciten., por lo que hace del conocimiento de todos nuestros informantes, clientes y autoridades, que los Datos Personales e Información Sensible de sus titulares solo es obtenida con el consentimiento expreso y voluntario de quien los proporciona, previa notificación de su derecho a hacerlo o no.*

*Por lo que la información de Datos Personales e Información Sensible aludida en LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES es utilizada invariablemente en forma agregada y para efectos estadísticos, nunca con fines de divulgación o comercialización, por lo que una vez obtenida es disociada respecto a tópicos específicos de interés para nuestros clientes.*

*No obstante que esta empresa se encuentra en los supuestos de excepción del Artículo 2 Fracc. II y 10 Fracc. III del citado ordenamiento el titular de los datos personales podrá en todo momento Revocar su Autorización con el solo hecho de solicitarlo con el envío de un correo electrónico a la siguiente dirección [ccalidad@berumen.com.mx](mailto:ccalidad@berumen.com.mx)*